جامعة يحي فارس المدية
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم: علوم مالية ومحاسبة

الموضوع:

دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية

دراسة حالة البنك الوطني الجزائري – وكالة البرواقية

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في العلوم المالية والمحاسبة

تخصص: مالية المؤسسة

من إعداد الطالبتين:
- آيت أوزقان إيناس
- كداد حميدة

تحت إشراف الأستاذ:
-زرواطي محمد

السنة الجامعية: 2023-2024

شكر وعرفان

الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله صلى الله عليه وسلم

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم في الحديث الشريف:

" من لم يشكر الناس لم يشكر الله"

نحمد الله حمد الشاكرين ونثني عليه ثناء الذاكرين أن وفقنا وسدد خطانا لإتمام هذه المذكرة التي تعد ثمرة كانت مليئة بالجهد

والشكر موصول إلى كل معلم أفادنا بعلمه، من أولى المراحل الدراسية حتى هذه اللحظة كما نرفع كلمة شكر إلى الدكتور المشرف " زرواطي محمد" الذي ساعدنا على انجاز بحثنا.

كما نشكر كل من مدنا بيد العون من قريب أو بعيد، ونشكر كل أساتذة وعمال الكلية.

وفي الأخير لا يسعنا إلا أن ندعو الله عز وجل أن يرزقنا السداد، والرشاد والعفاف والغنى. وأن يجعلنا هداة مهتدي

الإهداء

الحمد لله حبا وشكرا وامتنانا، ماكنت لأفعل هذا لو لا فضل الله فالحمد لله على البدء والختام، ها أنا اليوم اهدي نجاحي إلى كل من سعى معي لإتمام هذه المسيرة، الى الذي علمني أن الدنيا كفاح وسلاحها العلم والمعرفة إلى من أحمل اسمه بكل افتخار إلى أعظم وأعز رجل في الكون " **أبي الغالي**"

إلى ملاكي في الحياة من ساندتني في صلاتها ودعائها إلى من سهرت الليالي تنير دربي إلى معنى الحب والحنان، إلى أروع امرأة في الوجود "**أمي الغالية**"

إلى جسر المحبة والعطاء مصدر قوتي إخوتي" **عمار عبد الحق زاكي حياة لطيفة سعاد ورونق**" وأولادهم

إلى من رزقت به سندا لي وحيدي أخي "**محمد**"

إلى غاليتي عزيزتي بركة بيتنا أطال الله في عمرها وحفظها "**جدتي فتيحة**"

إلى من ساندني بكل حب عند ضعفي "**يعقوب**"

إلى نفسي المثابرة والطموحة

إلى صديقات المواقف لا السنين شريكات الدرب الطويل من كانوا في سنوات العجاف سحابا ممطرا صديقاتي العزيزات "**بثينة مريم**"

إلى كل من كان له الفضل في تعليمي منذ بداية مسيرتي إلى النهاية.

كداد حميدة

الإهداء

إلى والديَّ،

لحبكما غير المشروط، لدعمكما الذي لا يتزعزع، ولتشجيعكما المستمر. كنتم أركاني، مرشديَّ، وإلهامي طوال هذا الرحلة. بدونكما، لما كان أي من هذا ممكنًا

إلى زوجي،

لصبرك اللامحدود، لدعمك الراسخ، ولحبك الذي لا يتوقف. وجودك بجانبي كان مصدر راحة وتحفيز لي. شكرًا لأنك تؤمن بي وتدفعني لأبذل أفضل ما لدي

إلى ابنتي الصغيرة ليسيا،

لابتساماتك، لفرحتك بالحياة، ولقدرتك على تذكيري بما هو مهم حقًا. نورك وبراءتك أعطتني القوة على المثابرة. أنت مصدر إلهامي وسعادتي الأكبر

إلى إخوتي وأخواتي الأعزاء

إلى جميع زملائي وأصدقائي

إلى أساتذتي الكرام

إلى كل من علمني حرفا

إلى كل محب للعلم

اهدي هذا العمل المتواضع ...

إيناس آيت أوزقان

المستخلص:

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير الصيرفة الإلكترونية على تحسين الأداء المالي للبنوك، وذلك من خلال تسليط الضوء على أهمية الوسائل الحديثة للصيرفة الإلكترونية ودورها في تطوير عمليات البنك الوطني الجزائري، ولتحقيق هذا الهدف واختبار الفرضيات المطروحة، تم تصميم استبيان خاص لجمع البيانات من عينة الدراسة.

أظهرت نتائج الدراسة أن الصيرفة الإلكترونية تساهم بشكل كبير في تحسين الأداء المالي للبنك محل الدراسة، وقد تمثل هذا التأثير الإيجابي في عدة جوانب، منها زيادة الربحية، وخفض التكاليف، وإدارة السيولة بشكل أكثر فعالية، وتقليل المخاطر. بالإضافة إلى ذلك، أسهمت الصيرفة الإلكترونية في تحسين كفاءة العمليات الداخلية من خلال تقليل الجهد وتسريع إنجاز العمليات، مما أدى إلى استجابة أفضل لمتطلبات العملاء.

الكلمات المفتاحية: صيرفة الكترونية، أداء مالي للبنوك، البنك الوطني الجزائري.

Résumé : L’objectif de cette étude est de démontrer l'impact de la banque électronique sur l'amélioration de la performance financière des banques, en mettant en avant l'importance des moyens modernes de la banque électronique et leur rôle dans le développement des opérations de la Banque Nationale d'Algérie. Pour atteindre cet objectif et tester les hypothèses formulées, un questionnaire spécifique a été conçu pour collecter des données auprès d'un échantillon de l'étude.

Les résultats de l'étude ont montré que la banque électronique contribue de manière significative à l'amélioration de la performance financière de la banque étudiée. Cet impact positif se manifeste dans plusieurs aspects, notamment l'augmentation de la rentabilité, la réduction des coûts, une gestion plus efficace de la liquidité et la réduction des risques. De plus, la banque électronique a amélioré l'efficacité des opérations internes en réduisant les efforts nécessaires et en accélérant l'exécution des opérations, ce qui a conduit à une meilleure réponse aux exigences des clients.

Les mots clés : Banque électronique, Performance financière des banques, BNA

المحتويات	الصفحة
شكر وعرفان	
إهداء	
الملخص	I
فهرس المحتويات	II
قائمة الجداول والأشكال	V
قائمة الرموز والمختصرات	IV
مقدمة	أ
الفصل الأول: الأداء المالي للبنوك	
تمهيد	**02**
المبحث الأول: دراسة نظرية للأداء المالي للبنوك وتقييمه	**03**
المطلب الأول: مدخل للأداء	**03**
المطلب الثاني: مفهوم الأداء المالي	**06**
المطلب الثالث: تقييم الأداء المالي للبنوك	**08**
المبحث الثاني: مؤشرات ونماذج قياس الأداء المالي	**14**
المطلب الأول: قياس الأداء المالي باستخدام المؤشرات المالية	**14**
المطلب الثاني: نماذج تقييم الأداء المالي	**19**
المطلب الثالث: القوائم المستخدمة في تقييم الأداء المالي	**27**
خلاصة الفصل	**32**
الفصل الثاني: الإطار النظري للصيرفة الإلكترونية	
تمهيد	**35**
المبحث الأول: مدخل إلى الصيرفة الإلكترونية	**36**
المطلب الأول: مفهوم الصيرفة الإلكترونية	**38**
المطلب الثاني: نظم الصيرفة الالكترونية ووسائلها	**43**

المطلب الثالث: خدمات الصيرفة الالكترونية	**49**
المبحث الثاني: مشروع تطوير نظام الصيرفة الالكترونية في الجزائر	**51**
المطلب الأول: الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية	**52**
المطلب الثاني: أنظمة الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية	**53**
المطلب الثالث: معوقات وسبل تطبيق الصيرفة الالكترونية في الجزائر	**54**
خلاصة الفصل	**55**
الفصل الثالث: دراسة تطبيقية حول دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للبنوك	
تمهيد	**59**
المبحث الأول: البطاقة الفنية حول البنك الوطني الجزائري	**60**
المطلب الأول: نشأة وتعريف البنك الوطني الجزائري	**61**
المطلب الثاني: تقديم البنك محل الدراسة وكالة البرواقية	**62**
المطلب الثالث: الصيرفة الالكترونية في البنك الوطني الجزائري	**64**
المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة	**79**
المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة	**80**
المطلب الثاني: وسائل وأدوات الإحصائية المستعملة في الدراسة	**81**
المطلب الثالث: عرض وتحليل نتائج الاستبيان	**83**
خلاصة الفصل	**121**
خاتمة	**123**
قائمة المراجع	**130**
الملاحق	

قائمة الجداول		
الرقم	**العنوان**	**الصفحة**
1-1	المؤشرات التقليدية لقياس وتقييم الأداء المالي	16
2-1	أهم مؤشرات قياس ربحية البنك	22
3-1	مؤشرات قياس المخاطر	24
4-1	معاني كلمة **CAMEL**	26
1-3	أسقف البطاقتين البيبنكيتين الكلاسيكية والذهبية	70
2-3	أسقف البطاقة البيبنكية مسبقة الدفع	71
3-3	أسقف بطاقة النخبة	73
4-3	عدد الاستمارات الموزعة والاستمارات المسترجعة	79
5-3	محاور الدراسة الميدانية	80
6-3	مقياس ليكارت الخماسي المعتمد في الدراسة	82
7-3	معامل الفاكرونباخ لقياس ثبات الاستبانة	83

قائمة الأشكال		
الرقم	**العنوان**	**الصفحة**
1-1	طريقة حساب العائد على حقوق الملكية ROE	23
2-1	ميزانية البنك التجاري	31
1-3	الهيكل التنظيمي لبنك BNA	62
2-3	الصفحة الرئيسية ل BNA على شبكة الانترنت	64
3-3	صفحة خدمة الدفع الالكتروني عبر الانترنت	64
4-3	صفحة خدمة E-TRADE BNA	66
5-3	البطاقة البيبنكية الكلاسيكية	68
6-3	البطاقة البيبنكية الذهبية	68
7-3	البطاقة البيبنكية مسبقة الدفع	70
8-3	بطاقة النخبة	72
9-3	بطاقة التوفير	74
10-3	بطاقة فيزا	75
11-3	تطبيقBN@tic	76
12-3	تطبيق الدفع بدون تلامسWIMPAY-BNA	78
13-3	نموذج الدراسة	79

جدول الاختصارات والرموز		
المدلول باللغة العربية	**المدلول باللغة الانجليزية**	**الاختصار**
جهاز الصراف المالي	Automated Teller Machine	**ATM**
بطاقة الدفع بين البنوك	Commercial International Bank	**CIB**
رمز أمان يُستخدم للتحقق من صحة بطاقة	Card Verification Value 2	**CVV2**
جمعية الاتصالات المالية العالمية بين البنوك	Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication	**SWIFT**

مقدمة

ظهور الصيرفة الالكترونية وتطورها عبر الزمن يمثلان محطة هامة في تطور النظام المالي وطرق إدارة الأموال، إذ تعتبر الصيرفة الالكترونية من التحولات الكبيرة في عالم الخدمات المالية، حيث شهدت تقنيات الإعلام والاتصال تطورات هائلة على مر الزمن ما فتح الباب إلى ظهور إمكانيات جديدة للتعامل مع الأموال بشكل امن وفعال.

في البداية ظهرت الصيرفة الالكترونية كنتيجة للتقدم التكنولوجي مع ظهور الشبكات المصرفية الآمنة مما أمكن من إجراء المعاملات المالية عبر الانترنت، مكسرا للقيود الزمانية والمكانية للخدمات المصرفية التقليدية، ثم تطورت مع مرور الوقت فاتحة لمجموعة من الخدمات مثل الدفع الالكتروني، التحويلات الفورية، الخدمات المصرفية عبر الهواتف المحمولة، الخ. كما شهدت تعمق مع وجود الذكاء الاصطناعي الذي ساهم في تعزيز الأمان والكفاءة.

إضافة إلى كل هذا، فان التحول نحو الصيرفة الالكترونية يلعب دورا جد مهم في تعظيم الشمول المالي حيث تخلق امكانية الأفراد والشركات الصغيرة والمتوسطة للحصول على خدمات مالية بسهولة وأكثر فعالية.

إن ظهور الصيرفة الالكترونية وتطورها التكنولوجي المذهل، جعل الخدمات المصرفية فعالية ووصول معززا التفاعل بين البنوك والعملاء بشكل جديد ومبتكر، ما جعل بنوك الدول النامية تسارع إلى مواكبة هذا التطور الذي يشهده القطاع، ومن بينهم الجزائر التي أصرت إلى تطوير نظامها البنكي بإدخال مجموعة من الأساليب والاستراتيجيات.

كما يكتسي موضوع التقييم الأداء أهمية كبيرة بالنسبة لأي مؤسسة اقتصادية كانت أو مالية، خاصة في الفترة الحالية التي يشهد فيها العالم انهيار وإفلاس الكثير من الشركات والمصارف الأمريكية والأوروبية والتي كان من بين أهم أسباب إفلاسها التناقض والاختلاف في البيانات المحاسبية الصادرة عن هذه المؤسسات وأداؤها.

ويتجلى هدف تحليل وتقييم الأداء المالي للبنوك في توفير المعلومات المالية لكل الأطراف المهتمة بنشاط البنك للوقوف على نقاط القوة والضعف فيه، كما تعد المؤشرات المالية من أدوات التحليل الأكثر شيوعا واستخداما في تقييم الأداء الكلي والجزئي للمنظمات كافة، ومن أجل تحديد الأداء الفعلي للبنوك استعملت العديد من المؤشرات والأساليب، أهمها ما يعرف بمؤشرات وأساليب نموذج العائد على حقوق الملكية الذي يعرف بالأسلوب التقليدي، ونظرا للتطورات الحاصلة في المجال المصرفي والاقتصادي توصل بعض الباحثين المصرفيين إلى إيجاد نماذج أخرى كبديل عن المؤشرات التقليدية تتمثل في نموذج القيمة الاقتصادية المضافة، كأسلوب حديث في عملية تقييم الأداء، إضافة إلى نظام تقييم المصارف وفقا للمؤشرات الناتجة عن عملية الفحص الميداني.

ويعتبر تقييم أداء المصارف الجزائرية عملية ضرورية وملحة لما يشهده القطاع المصرفي الجزائري من تحولات وإصلاحات، تمثلت أساسا في قانون النقد والقرض (90/10) وما تبعه من تعليمات تنظيمية وإجرائية وقوانين معدلة، وتقييم أثر هذه الإصلاحات على أداء وكفاءة مردودية المصارف، ومدى تأهيلها لمنافسة البنوك الإقليمية والدولية، وكذا عصرنة البنوك الجزائرية لتتماشى والتطورات العالمية ويكون لها إمكانية منافسة البنوك العالمية.

1-إشكالية الدراسة:

إن تطبيق أنظمة الدفع الالكتروني في البنوك التجارية يعتبر من الضمانات الأساسية واللازمة لنموه، وتطوير أدائه، والبنوك الجزائرية على غرار مثيلاتها في العالم تبنت استخدام الخدمات والمنتجات الالكترونية، ولغرض تقييم كفاءة الأداء المالي البنكي في الوقت الحالي تطرقنا إلى طرح الإشكال التالي:

كيف يمكن أن تساهم الصيرفة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي في البنك الوطني الجزائري BNA؟

ولكي تتسنى لنا الإجابة عن الإشكالية الرئيسية يمكن تقسيم هذه الإشكالية الى أسئلة فرعية يمكن حصرها فيما يلي:

- ما مدى استخدام البنك محل الدراسة لأدوات الصيرفة الإلكترونية؟
- ما أثر الصيرفة الإلكترونية على تحسين الأداء المالي في البنك محل الدراسة؟

2-فرضيات الدراسة:

وللإجابة على الإشكالية والتساؤلات الفرعية المطروحة يمكن صياغة الفرضيات التالية:

1-هناك مستوى متوسط لاستخدام أدوات الصيرفة الإلكترونية في البنك محل الدراسة؛

2-هناك أثر ذو دلالة إحصائية للصيرفة الإلكترونية على تحسين الأداء المالي في البنك محل الدراسة.

وينبثق عنها الفرضيات الفرعية التالية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للصيرفة الإلكترونية على الكفاءة عند مستوى معنوية 0.05
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للصيرفة الإلكترونية على الربحية؛
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للصيرفة الإلكترونية على السيولة؛
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للصيرفة الإلكترونية على تقليل المخاطر.

3- أهداف الدراسة :

نسعى من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1- إعطاء لمحة عامة عن نظم الدفع الالكتروني ومدى مساهمتها في تحسين الخدمات البنكية الالكترونية؛

2- إبراز أهمية وسائل وأنظمة الدفع الالكترونية الحديثة ودورها في تطوير عمل البنوك التجارية العاملة في الجزائر؛

3- الوصول إلى نتائج ذات دلالات إحصائية حول أثر وسائل الدفع الالكتروني على الأداء المالي للبنوك التجارية العاملة في الجزائر؛

4- التعرف على نقاط القوة والضعف لنظام الدفع الالكتروني في الجزائر والتحديات التي تواجهه.

4- أهمية الدراسة :

تتجلى أهمية الدراسة من خلال الأهمية البالغة التي تتسم بها تكنولوجيا المعلومات التي غزت العالم في مختلف جوانب الحياة، والتي لا يكاد أي قطاع وأي جانب أن يخلو منها، والبنوك من القطاعات الحساسة التي تحتاج حقيقة إلى التحديث الدائم للوسائل والتقنيات الحديثة في تسيير نشاطاتها لما تلعبه من دور فعال في البيئة الاقتصادية.

5-المنهج المستخدم وأدوات الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي في الفصل الأول والثاني (النظري)، والذي نعتبره مناسبا لطبيعة الموضوع، كما استخدمنا أسلوب دراسة الحالة عن طريق تحليل أداة الدراسة المتمثلة في الاستبيان والمقابلة للفصل التطبيقي.

6-الدراسات السابقة:

1-مقال لزبير عياش وسمية عبابسة بعنوان **الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة وتطوير البنوك الجزائرية**، أم البواقي، الجزائر، 2017: هدفت هذه الدراسة إلى إبراز واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر كاتجاه حديث لتطوير وعصرنة البنوك الجزائرية.

2- مقال لحاضر صباح شعير الجميلي ومحمد فخري محمد وأحمد خضير أحمد بعنوان **آليات الصيرفة الإلكترونية وأثرها في تحقيق القيمة السوقية**، العراق، 2019: هدفت الدراسة إلى معرفة أثر الصيرفة الالكترونية في تحقيق القيمة السوقية للمصرف، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الدراسة الاستبانة كأداة لجمع البيانات وتمثل مجتمع الدراسة في المصارف، وقد تم اختيار عينة عشوائية تكونت من (100) موظف وتم توزيع الاستبانات واسترجع منها (94) استبانة صالحة للتحليل وبعد إجراء التحليلات الإحصائية المناسبة للبيانات توصلت الدراسة إلى: أن استخدام الصيرفة

الالكترونية متوفر في المصارف العراقية بدرجة مرتفع جدا وتوفر متطلبات نجاح الصيرفة الالكترونية في المصارف بدرجة مرتفعة جدا.

3-بلحيرش عائشة وبولحية ابتسام، **الصيرفة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمات البنكية ومردوديتها دراسة- BNA -BEA – BADR-** مذكرة نيل شهادة ماجيستر في العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ابن خلدون تيارت حيث هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أهمية وجود مظاهر الصيرفة الإلكترونية وتفعيل التعامل بها في المصارف الجزائرية، ومن النتيجة الأساسية التي توصلت إليها أن الصيرفة الإلكترونية ساهمت في العمل على تطوير وسائل الدفع الحديثة لتحسين وعصرنة أداء البنوك.

7-ما يميز الدراسة عن الدراسات السابقة:

تبين من الدراسات السابقة أنها تتفق في تناول موضوع الخدمات الإلكترونية في البنوك ولكنها تتفاوت فيما بينها في تناول موضوع هذه الخدمات، حيث هدفت الدراسات السابقة إلى معالجة الخدمات الإلكترونية من زوايا مختلفة مثل الميزة التنافسية، تسويق الخدمات، الخ. في حين تسعى هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على بعض المفاهيم المتعلقة بالعمليات المصرفية الإلكترونية وتقييم الأداء المالي للبنك.

8-حدود الدراسة:

تتمثل حدود الدراسة في الآتي:

حدود مكانية: اقتصرت الدراسة على البنك الوطني الجزائري وكالة البرواقية، والتي لها صلة مباشرة بموضوع الدراسة.

حدود زمانية: تم إجراء البحث الميداني من خلال الفترة 2024/05/02 إلى 2024/05/05بعد الحصول على الموافقة من إدارة البنك.

9-أسباب اختيار الموضوع:

1- كون هذا الموضوع يدخل ضمن التخصص الأكاديمي؛

2- الاهتمام الشخصي بمثل هذه المواضيع والتي تمس الصيرفة الالكترونية على وجه العموم وأنظمة الدفع الالكتروني على وجه الخصوص؛

3- الدور الذي تلعبه نظم الدفع الالكتروني في تسهيل عمليات الدفع وتحسين الأداء المالي للبنوك؛

4- مرونة الموضوع اذ انه في تطور سريع ومستمر لارتباطه بتكنولوجيا المعلومات والانترنت.

10-صعوبات الدراسة:

لقد واجهتنا مجموعة من الصعوبات خلال إعدادنا لهذا البحث نذكر منها:

- محدودية المراجع الحديثة في إطار الموضوع محل الدراسة
- صعوبات عدم توفير البيانات ومعلومات دقيقة وحديثة بشأن الأنظمة في الجزائر، وغياب مؤشرات واضحة لقياس مدى تقدم الجزائر في تبني هذه التكنولوجيا.
- صعوبة الحصول على القوائم المالية للبنك كونها معلومات سرية.

11- هيكل الدراسة :

ولتحقيق أهداف البحث واختبار فرضياته قمنا بتقسيم البحث إلى ثلاثة فصول، فصلين نظري وفصل تطبيقي وكل فصل قسم إلى مبحثين، تضمن الفصل الأول الأداء المالي في البنوك التجارية، تطرقنا في المبحث الأول إلى دراسة نظرية للأداء المالي للبنوك التجارية وتقييمه وفي المبحث الثاني إلى مؤشرات ونماذج قياس الأداء المالي أما في الفصل الثاني تضمن عموميات حول الصيرفة الالكترونية، قسم إلى مبحثين في كل مبحث ثلاثة مطالب إذ تناولنا في المبحث الأول ماهية الصيرفة الالكترونية أما المبحث الثاني فكان مشروع تطوير نظام الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية، أما الفصل الثالث وهو دراسة تطبيقية حول دور الصيرفة الالكترونية في تحسين الأداء المالي للبنوك، تطرقنا في المبحث الأول إلى عمل بطاقة فنية حول البنك الوطني الجزائري وفي

المبحث الثاني إلى إجراءات المنهجية للدراسة. واختتمت الدراسة بعرض للنتائج والتوصيات، ومن ثم الأفاق المستقبلية للدراسة.

الفصل الأول:

الأداء المالي

للبنوك

تمهيد

إن المصارف على اختلاف أنواعها تعمل في سوق تنافسية، لذلك فهي تحاول أن تحصل على أكبر حصة ممكنة في السوق عن طريق تقديم أفضل الخدمات واستعمال الأموال المتاحة لديها أفضل استعمال، كما أن غاية المصرف وأهدافه الرئيسية في ظل اقتصاد السوق، هو تحقيق الربحية وضمان استمراره في ممارسة نشاطه، إضافة إلى مستوى معين من النمو والاستقرار.

ولتحقيق ذلك يجب تحديد المسار الواجب إتباعه الذي يضمن تعبئة فعالة ودائمة لكافة الطاقات والموارد المتاحة، وصولا إلى ترسيخ السير الحسن للمعاملات المصرفية، لذلك بحاجة للقيام بعملية تقييم الأداء خاصة الأداء المالي للبنك وفق معايير ومؤشرات تضمن له تحقيق أهدافه.

المبحث الأول: دراسة نظرية للأداء المالي للبنوك وتقييمه

يهدف تقييم الأداء المالي في مجال البنوك التجارية إلى قياس كفاءتها في استخدام الموارد المتاحة لديها، كما له أهمية خاصة حيث تبين نقاط القوة والضعف في البنك للقطاع المصرفي.

المطلب الأول: مدخل للأداء

يعد الأداء من أهم المصطلحات الجذابة التي تحمل بين طياتها نكهة العمل وديناميكيته، والجهد الهادف وهو ويقترح فصل للعمل الجيد عن السيئ، وإنه يتيح للمديرين تقييمه كما لو كان إجراءات فنية غير سياسية، وبذلك أصبح الأداء من المفاهيم الأساسية للمديرين، والذي من خلاله يمكن تحديد مدى نجاح البنك وفعاليته.

1- **تعريف الأداء:** هناك عدة تعاريف يمكن ذكرها فيما يلي:

- الأداء هو القيام بتنفيذ جزء من العمل، أو كله وتحقيق النجاح فيه.[1]

- الأداء دالة للمؤشرات والخصائص المنظمة، إضافة إلى خيارات المنظمة.[2]

الأداء انعكاس للطريقة التي تم فيها استخدام المنشأة لمواردها البشرية المادية وبالشكل الذي يجعلها قادرة على تحقيق أهدافها.[3]

- الأداء هو فعل يعبر عن مجموعة من المراحل والعمليات وليس النتيجة التي تظهر في الوقت من الزمن.[4]

- وقد عرف البعض الأداء من المداخل المرتبطة به:

1-1-مدخل **الهدف:** يفترض هذا المدخل أن البنوك تسعى لتحقيق أهداف أولية متماثلة، أي أن الأداء هو بلوغ البنك لهدفه.

---

[1] نعمان محصول وسراح موصو، تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية، دراسة حالة بنك المؤسسة العربية المصرفية خلال الفترة 2013-2018، مجلة نماء الاقتصاد، المجلد3، العدد2، ديسمبر2019، ص121

[2] نعمان محصول وسراح موصو، المرجع السابق، ص121

[3] نعمان محصول وسراح موصو، المرجع نفسه، ص121

[4] صلاح الدين حسين السيسي، **نظام المحاسبة والرقابة وتقييم الأداء في المصارف والمؤسسات المالية**، ط1، دار الوسم للطباعة والنشر، بيروت، 1996 ص42

1-2-مدخل **موارد المنشأة:** يؤكد هذا المدخل على أن العلاقة بين المنشآت وبيئتها، ويعتبر الأداء بأنه قدرة البنك في الحصول على موارده الثمينة، والعمل على إدامتها.

1-3-مدخل **العملية:** يعتبر هذا المدخل أن الأداء هو انعكاس لسلوك المساهمين في البنك.

1-4-مدخل **المقوم:** الأداء تقييم المقوم باستخدام الكفاءة الفعالية، أو أي عامل اجتماعي آخر، لذا فإنه من الممكن أن يكون أداء البنك جيد في بعض الأحيان، وضعيف في أحيان أخرى، حسب وجهة نظر المقوم وطموحه.[1]

- الأداء هو الترجمة اللغوية للكلمة الإنجليزية Performance، والتي تعني وضعية الحصان في السباق، بعد ترجمتها للغة العربية منحت حقلا واسعا للتطبيق، فيعرف الأداء من خلال عدة معايير منها: وضعية المنظمة بالنسبة للمنافسة، القدرة على الإبداع، عدد الزبائن الذين ابتعدوا عن التعامل مع المنظمة، نسبة العقود المبرمة، الخ. بالرغم من هذا الكم الهائل الذي تتخذه من كلمة الأداء.[2]

2-خصائص الأداء : للأداء مجموعة من الخصائص يمكن إجمالها فيما يلي:

2-1-الأداء مسألة إدراك: يختلف مفهوم الأداء باختلاف الفرد أو الجماعة أو المنظمة، فبالنسبة لمالك المؤسسة قد يعني الأرباح، للفرد العامل، فقد يعني الأداء الحصول على أجور جيدة أو مناخ عمل ملائم، بينما قد يعني للزبون نوعية الخدمات والمنتجات التي توفرها له المنظمة.

2-2-الأداء مفهوم متطور عبر الزمن: إن المعايير التي تحدد الأداء تكون متغيرة مع حياة المنظمة ومع تغير المواقف أو الظروف إذ أن توليفات العوامل البشرية التقنية، المالية والتنظيمية، والتي تجعل الأداء مرتفعا تختلف من موقف إلى آخر،

[1] فلاح الحسيني ومؤيد عبد الرحمان عبد الدوري، **إدارة البنوك مدخل كمي واستراتيجي معاصر**، ط1، دار وائل للنشر، عمان 2000 ص221

[2] نعمان محصول وسراح موصو، مرجع سبق ذكره، ص122

2-3-الأداء مفهوم شامل: الأداء مفهوم شامل لا يقتصر على الجانب الاقتصادي فقط، بل يتجاوزه إلى الجانبين التنظيمي والاجتماعي،

2-3-1-الجانب التنظيمي: يشمل احترام الهيكلة الرسمية للمنظمة، والحد من النزاعات بين المصالح.

2-3-2-الجانب الاجتماعي: يهدف إلى خلق جو من الانسجام والتنسيق بين أعضاء المنظمة،

الهدف من التنظيم الجيد هو خدمة أداء المنظمة من خلال:

- خلق بيئة عمل إيجابية؛
- تعزيز التعاون بين أعضاء المنظمة.

2-4-الأداء ذو أثر رجعي على المنظمة: تحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفعالية يعد تقييم الأداء ذو أثر رجعي أداة أساسية لتحسين كفاءة المنظمات، حيث يساعد القادة الإداريين على تحديد نقاط القوة والضعف، واتخاذ القرارات لتحقيق الأهداف المخطط لها.[1]

3-مجالات الأداء الرئيسية: تشير المصادر إلى عدد من المجالات الرئيسية للأداء يمكن تحديدها فيما يلي:

3-1-مجال الأداء المالي: يعد الأداء المالي المجال الأساسي في قياس الأداء، وضمن هذا الأداء يتم تحيد نسب ومؤشرات مالية للقياس منها، العائد على الاستثمار، العائد على المبيعات، ونسبة إيراد السهم، العائد على حقوق الملكية وغيرها من المؤشرات.[2]

3-2-مجال الأداء العملياتي: ويعتمد مؤشرات عمليات تشغيلية فضلا عن المؤشرات المالية ومن أهم المؤشرات للأداء الحصة السوقية، الإنتاجية، فاعلية العملية التسويقية،

[1] دغنوش العطرة، **استخدام شبكة الانترنت كأداة لتقديم الخدمات البنكية وأثرها على الأداء البنكي**: دراسة حالة البنوك الجزائرية تخصص نقود ومالية قسم العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر 2016-2017، ص159-160.

[2] طاهر محسن منصور الغالبي، **مداخل صناعة القرار الاستراتيجي وعلاقتها بالأداء**: دراسة تطبيقية في منظمات عراقية، مجلة العلوم الاقتصادية، المجلد 29 العدد8 ، 2012 ص89.

نوعية المنتج والخدمة، الإبداع، المسؤولية الاجتماعية وغيرها، إن تضمين هذه المؤشرات يوضح الصورة الخفية للأداء والتي لا تستطيع المؤشرات المالية توضيحها.[1]

3-3-مجال الأداء التنظيمي: يقصد بالأداء التنظيمي الطرق والكيفيات التي يعتمدها البنك في المجال التنظيمي بغية تحقيق أهدافه، ومن ثم يكون لدى مسيري البنك معايير يتم على أساسها قياس فعالية الإجراءات التنظيمية المعتمدة وأثرها على الأداء.[2]

3-4-مجال الأداء الاجتماعي: يشير الأداء الاجتماعي إلى مدى تحقيق الرضا عند أفراد البنك على اختلاف مستوياتهم، لأن مستوى رضا العاملين يعتبر مؤشرا على الأفراد لبنكهم، وتتجلى أهمية هذا الجانب في كون أن الأداء الكلي قد يتأثر سلبا على المدى البعيد إذا اقتصر البنك على تحقيق الجانب الاقتصادي، وأهمل الجانب الاجتماعي لموارده البشرية.[3]

المطلب الثاني: مفهوم الأداء المالي:

تحاول المؤسسات التعبير عن الوضع المالي القائم بقيم عددية وكمية بدلا من استخدام عبارات تؤكد على حقائق هامة من خلال:

1-تعريف الأداء المالي: يعرف الأداء المالي انه تشخيص الصحة المالية للمؤسسة لمعرفة مدى قدرتها على إنشاء قيمة ومواجهة المستقبل من خلال الاعتماد على الميزانيات وجدول الحسابات والجداول الملحقة، لكن لا جدوى من ذلك إن لم يأخذ الظرف الاقتصادي والقطاع الصناعي الذي تنتمي إليه المؤسسة النشطة في الدراسة، وعلى هذا الأساس فإن تشخيص الأداء يتم بمعاينة المردودية الاقتصادية للمؤسسة ومعدل نم والأرباح، [4]

ويرى serge Everaertأن الأداء المالي يعني تسليط الضوء على فحص المحاور التالية:[5]

- العوامل المؤثرة في المردودية المالية؛
- أثر السياسات المالية المتبناة من طرف المسيرين على مردودية الأموال الخاصة؛
- مدى مساهمة معدل نمو المؤسسة في إنجاح لسياسة المالية وتحقيق فوائض من الأرباح؛

[1] طاهر محسن منصور الغالبي، المرجع السابق، ص90

[2] الشيخ الداوي، **تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء**، مجلة الباحث، العدد 7، 2009-2010، ص 219

[3] الشيخ الداوي المرجع السابق، ص219

[4] Amaud thausrun ،**évaluation des entreprises: technique de gestion** éd economica ،paris ،2005 ،p23

[5] Serge Everaert ; **analyse et diagnostic financière**: méthodes et cas ;éd eyrolles ;paris ;1992 ;p287

– مدى تغطية مستوى النشاط للمصاريف العامة.

يعد الأداء المالي بمثابة بوصلة ترشد مسيرة المؤسسات، حيث يوظف مؤشرات مالية دقيقة لقياس مدى تحقيق الأهداف المرسومة، فهو يمثل المرآة التي تعكس كفاءة المؤسسة وفاعلية إدارتها في استثمار مواردها المالية بشكل أمثل، ولذلك يعتبر الأداء المالي عاملا أساسيا في دعم مختلف أنشطة المؤسسة، بدءا من تخصيص الموارد المالية بذكاء، وصولا إلى اكتشاف فرص استثمارية جديدة في مجالات الأداء المتنوعة، وبفضل تحليله الدقيق تصبح المؤسسة قادرة على تلبية احتياجات أصحاب المصالح وتحقيق أهدافهم المنشودة على أكمل وجه.[1]

مما سبق نستنتج أن الأداء المالي:

– أداة تحفيز لاتخاذ القرارات الاستثمارية؛

– أداة لتدارك الثغرات والمشاكل والمعيقات التي تظهر في مسيرة المؤسسة؛

– أداة لتحفيز العاملين والإدارة في الشركة لبذل المزيد من لجهد بهدف تحقيق نتائج ومعايير مالية أفضل من سابقتها؛

– أداة للتعرف على الوضع المالي للشركة في لحظة معينة ككل أو لجانب معين من أداء الشركة.

2-أهمية الأداء المالي: تكمن أهمية الأداء المالي في انه يهدف إلى تقويم أداء المؤسسة من عدة جوانب وبطريقة تخدم مصالح مستخدمي البيانات ذات العلاقة بالمؤسسة، وذلك من خلال ما يوفره الأداء المالي من معلومات لترشيد قراراتهم المالية، بالإضافة لذلك أنه يمكن من متابعة أعمال المؤسسة ومراقبة أو ضاعها ومستويات أدائها مقارنة بالموارد المتاحة والأهداف المسطرة، واكتشاف المعوقات واقتراح إجراءات تصحيحية وترشيد قرارات الاستثمار حسب الأهداف العامة للمؤسسة للحفاظ على الاستمرارية والبقاء والمنافسة،

وبشكل عام يمكن حصر أهمية الأداء في انه يلقي الضوء على الجوانب الآتية:

– تقييم ربحية الشركة؛

– تقييم سيولة الشركة وتقييم تطور نشاط الشركة؛

– تقييم مديونية الشركة؛

– تقييم تطور توزيعات الشركة؛

[1] محمد محمود الخطيب، **الأداء المالي وأثره على عوائد أسهم شركات المساهمة**، ط 1، دار الحامد للنشر، عمان، 2010، ص45

– تقييم تطور حجم الشركة؛

– تحسين القدرة الكلية للشركات؛

لذلك يتم تحديد المؤشرات التي توفر للشركة أدوات وطرق تحليل الأداء المالي، حيث أن الغرض من تقسيم الربحية وتحسينها هو تعظيم قيمة الشركة وثروة المساهم، والغرض من تقييم السيولة هو تحسين قدرة الشركات في الوفاء بالالتزامات، أما الغرض من تقييم النشاط هو معرفة كيفية توزيع الشركة لمصادرها المالية واستثماراتها، والغرض من تقييم الرفع المالي معرفة مدى اعتماد الشركة على التمويل الخارجي، والغرض من تقييم التوزيعات هو معرفة سياسة الشركة في توزيع الأرباح، إما الغرض من تقييم حجم الشركة هو تزويدها بمجموعة من الميزات ذات الأبعاد الاقتصادية.[1]

الملاحظ من هذه الأهمية هو استعمال طرق التحليل المالي في تقييم الأداء المالي، حيث سنقوم بالتطرق في المطلب الموالي إلى تقييم الأداء المالي للبنوك.

المطلب الثالث: تقييم الأداء المالي للبنوك:

لا تستطيع الإدارة معرفة ما حققته من نتائج وما ضيعته من فرص إلا عن طريق تقييم أدائها وخاصة الأداء المالي لها، وهذا من اجل عملية التخطيط وتحقيق أهدافها المخططة

1–مفهوم تقييم الأداء المالي: تقييم الأداء المالي هو عملية رقابة شاملة على مراحل العمليات في المؤسسة، تبدأ من تحديد الأهداف المرجوة تحقيقها في حدود الموارد المتاحة، ثم يتم وضع خطة أو برنامج زمني محدد يهدف إلى تبيان كيفية تحقيق هذه الأهداف بعد ذلك تجرى عمليات متابعة دقيقة لقياس مدى التقدم المحرز في تحقيق الأهداف المحددة، وتقييم فعالية الخطة أ والبرنامج، [2]

أي أن تقييم الأداء المالي هو عملية قياس النتائج المحققة أو المنتظرة على ضوء معايير محددة مسبقا، وذلك لتحديد ما يمكن قياسه ومن ثم مدى تحقيق الأهداف، ويهدف هذا التقييم إلى معرفة مستوى الفعالية وتحديد الأهمية النسبية بين النتائج والموارد المستخدمة، مما يسمح بالحكم على مستوى الكفاءة، [3]

[1] محمد محمود الخطيب، مرجع سبق ذكره، ص48

[2] أبوالفتوح على فضالة، **التحليل المالي وإدارة الأعمال**، ط2، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، القاهرة، 1995، ص23.

[3] دادان عبد المغني، **قراءة في الأداء المالي والقيمة في المؤسسات الاقتصادية**، مجلة الباحث، عدد4، ورقلة، 2006، ص41.

عملية تقييم الأداء المالي في المؤسسة تعني تقديم حكم له قيمة على إدارة الموارد الطبيعية والمادية والمالية المتاحة للمؤسسة وذلك لخدمة رغبات أطرافها المختلفة، أي يعتبر الأداء المالي للمؤسسة قياسا للنتائج المحققة أ والمنتظرة في ضوء معايير محددة مسبقا.[1]

2-أهمية تقييم الأداء المالي: يبرز دور المؤسسة في المجتمع حول الاستخدام الأمثل للسيولة لتحقيق فوائض إيجابية من الأرباح في سبيل تشكيل الثروة وتعظيم العائد بأقل مخاطرة، وتظهر أهمية تقييم الأداء المالي في:[2]

– يعتبر أداء رئيسية يجب توفرها للإجراء الرقابي في المؤسسة، فهو يظهر عن طريق تصحيح وتعديل الإستراتيجية والخطة الموضوعية، وترشيد استخدامات الموارد المتاحة، ويساهم في بقائها في بيئة تنافسية وهي ترتكز على المصادر التمويلية والاستثمارية لها؛

– تحتاج أي مؤسسة إلى إعداد نظام تقويم أدائها في اكتشاف نقاط القوة والضعف، بهدف قياس حالة التقدم أو التأخر في المؤسسة؛

– إن النجاح في انجاز أهداف طموحة يحقق الإشباع المطلوب ويقوي دفعية المؤسسة وأطرافها، هذه الدافعية تؤدي إلى ازدياد الفاعلية إلى مستوى النجاح المطلوب.

3-خطوات تقييم الأداء: تتمثل خطوات الأداء المالي في:

3-1-جمع المعلومات الضرورية: جمع المعلومات عصب التسيير الفعال ولكن توفرها ليس كافياً، بل يجب أن تكون ذات جودة عالية دقيقة، مُحدّثة، مُتناسقة، مفيدة ومُتاحة لأنها تُساهم في تحسين الأداء الاقتصادي، وتعزيز الميزة التنافسية، وتحقيق التنمية المستدامة.[3]

3-2-قياس الأداء الفعلي: قياس الأداء الفعلي هو المرحلة الثانية من عملية التقييم، حيث تُقاس كفاءة وفعالية المؤسسة، والتحدّي الرئيسي في هذه المرحلة:

3-2-1-اختيار المعايير والمؤشرات المناسبة: تواجه المؤسسات صعوبة في اختيار المعايير والمؤشرات التي تُعبّر بدقة عن طبيعة الأداء المراد قياسه، ويجب أن تكون:

3-2-1-1-قابلة للقياس: يمكن قياسها بطريقة كمية أ ونوعية.

---

[1] لسعيد فرحات جمعة، **الأداء المالي لمنظمات الاعمال والتحديات الراهنة**، دار المريخ للنشر، 2000، ص38.

[2] لسعيد فرحات جمعة، المرجع السابق، ص41 42

[3] ناريمان زيدي، **تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية**، مذكرة ماستر جامعة قاصدي مرباح ورقلة تخصص مالية مؤسسات، ص 5

3-2-1-2-ذات صلة: تُعبّر عن الأهداف الإستراتيجية للمؤسسة.

3-2-1-3-محدّدة: واضحة وسهلة الفهم؛

3-2-1-4-قابلة للتحقيق: يمكن تحقيقها بواقعية.

3-2-2-أهمية قياس الأداء الفعلي: تتمثل أساسا في:

- تزويد المسؤولين بمعلومات تساعدهم على تقييم نقاط القوة والضعف في الأداء؛
- تحديد مجالات التحسين إذ تُساهم في تحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين؛
- دعم عملية اتخاذ القرار فهو يوفّر معلومات ضرورية لاتخاذ قرارات فعّالة؛
- تحفيز الموظفين وتشجيعهم على تحسين أدائهم.

3-3-مقارنة الأداء الفعلي بمستويات الأداء المرغوب: بعد أن تكون المؤسسة قد انتهت من مرحلة قياس الأداء الفعلي تشرع في المرحلة الموالية والمتمثلة في مقارنة أدائها المحقق بالأداء الفعلي، فالصعوبة التي تواجه المؤسسة في هذه المرحلة هي المرجع الذي تستند اليه في عملية المقارنة وبصفة عامة تقارن المؤسسة أداءها باتخاذ أهمها الزمن، أداء الوحدات الأخرى، الأهداف المعايير وغيرها.

3-4-دراسة الانحراف وإصدار الحكم: تُتيح عملية المقارنة فهم أداء المؤسسة من خلال ثلاثة أنواع من الانحراف: موجب، سلبي، ومعدوم. ويُساعد تحليل الانحراف على تحديد مصدر الأداء، داخلي أم خارجي، ممّا يُمكّن من إصدار حكم دقيق على الأداء، بمعنى آخر: دراسة الانحراف تُساعد على فهم الأداء بشكل أفضل، وتحديد العوامل المؤثرة، ممّا يُساعد على اتخاذ قرارات إدارية سليمة.

4-وظائف تقييم الأداء : وتتمثل في ثلاث نقاط أساسية هي:[1]

[1] أبوالفتوح على فضالة، مرجع سبق ذكره، ص23

– تحليل أداء الوحدة الإنتاجية وذلك من خلال تقييم مدى تحقيق الوحدة الإنتاجية لأهدافها المحددة باستخدام أدوات تحليلية متقدمة وبيانات إحصائية شامل؛

– تفسير انحرافات النتائج بشكل واضح، مع الاستعانة بالمعايير والمعدلات المعتمدة؛

– تحديد مسؤوليات الانحرافات، بتحديد الإدارات أو الأقسام المسؤولة عن أي انحرافات عن الأهداف.

5-الجهات المستفيدة من التقييم المالي للبنك: مع ازدياد أنشطة البنوك ونمو قاعدة عملائها وتنوع الوسائل والأدوات التي تقدم بها خدماتها المصرفية، سواء التقليدية أو الإلكترونية، بات من الضروري إجراء تقييم شامل لأدائها،

يُعد تحليل القوائم المالية وتحويلها إلى مؤشرات ذات مغزى خطوة أساسية في هذا التقييم، وذلك لخدمة احتياجات مختلف الجهات المعنية، فمن خلال تقييم الأداء يمكن للبنوك تحديد نقاط قوتها وضعفها، وتحسين كفاءتها وفعاليتها، وتعزيز ثقة العملاء، والوفاء بالتزاماتها تجاه مختلف الجهات المعنية. وتتمثل هذه الجهات في مايلي:[1]

5-1- إدارة البنك: يُولي إدارة البنك اهتمامًا بالغًا لتحليل وتقييم الأداء لعدة أسباب جوهرية، تأتي في مقدمتها ممارسة الوظائف الإدارية بكفاءة، حيث يُمثل التحليل المالي بمثابة التغذية الراجعة التي تُتيح تقييم الأداء الفعلي للبنك ومقارنته بالخطط الإستراتيجية المُحددة ويُساعد هذا التحليل على رصد أي انحرافات عن الأهداف المُتفق عليها، ممّا يُتيح تصحيح المسار واتخاذ القرارات التصحيحية اللازمة ومن أهم الأسباب التي تدفع إدارة البنك إلى التركيز على تحليل وتقييم الأداء هي الحاجة إلى تحقيق التوازن بين هدفين أساسيين هما السيولة والربحية، . إذ تُعدّ السيولة أمرًا بالغ الأهمية بالنسبة للبنوك، نظرًا لكون معظم تمويلاتها تأتي من الودائع،كما تُلزم التعليمات التنظيمية البنك بتقديم تقارير دورية إلى مراقبي البنك المركزي وتتضمن هذه التقارير معلومات مُفصلة عن الأداء المالي للبنك، ممّا يُساعد المراقبين على تقييم وسلامة واستقرار البنك.

[1] خليل الشماع، **المحاسبة الإدارية في المصارف**، بدون دار نشر، بدون سنة، ص 658-662

5-2- البنك المركزي: يلعب البنك المركزي دورًا هامًا في الاقتصاد الوطني من خلال مسؤولياته المتمثلة في الرقابة على المصارف وتنفيذ السياسة النقدية، ولكي يتمكن من أداء هذه المهام بكفاءة، يتطلب الأمر الحصول على بيانات مالية وائتمانية دورية من البنوك، ولضمان توحيد وتنظيم هذه البيانات بما يتناسب مع أهداف السياسة النقدية، يصدر البنك المركزي تعليمات محددة للبنوك بشأن شكل وتفاصيل البيانات المطلوب، تتضمن هذه التعليمات جداول محددة تتكون من مؤشرات مالية وائتمانية تم استخراجها من خلال التحليل المالي الدوري، وتوفر هذه المؤشرات للبنك المركزي صورة شاملة عن أو ضاع القطاع المصرفي ونشاطه، مما يُمكنه من اتخاذ القرارات السليمة فيما يتعلق بالسياسة النقدية، فبشكل عام، تساهم عملية جمع البيانات المالية والائتمانية وتوحيدها في تعزيز قدرة البنك المركزي على تحقيق أهدافه في الحفاظ على استقرار الاقتصاد الوطني وتعزيز نموه.

5-3-المودعون: يهتم المودعون بشكل كبير بتوفر السيولة بمستويات كافية تلبي احتياجاتهم في أي وقت، كما تهمهم طبيعة محفظة موجودات البنك، وذلك لفهم قدرته على تحقيق التوازن بين العائد والمخاطرة، وضمان التنويع في استثماراته يُولي المودعون عناية خاصة بجودة الموجودات، ويرغبون في التأكد من أنها مبنية على دراسات معمقة للمراكز الائتمانية للمقترضين أ وللشركات المصدرة للأوراق المالية ضمن محفظة الاستثمارات، [1]

5-4-المالكون **أو المساهمون:** يعدّ التحليل المالي أداةً أساسيةً لِمُساعدة المساهمين على مراقبة أداء البنك، فهو يُقدم لهم صورةً شاملةً عن وضعه المالي، بما في ذلك أصوله، والتزاماته، وربحه، وكفاءة عملياته، يُمكن للمساهمين من خلال التحليل المالي:[2]

- تقييم أداء البنك من مقارنته بأهدافه، بمعايير القطاع، وبأدائه السابق؛
- اتخاذ قرارات استثمارية سليمة كشراء وبيع الأسهم، المشاركة في زيادة رأس المال؛
- مراقبة مدى التزام البنك بتنفيذ الخطط والموازنات؛

[1] خليل الشماع، مرجع سبق ذكره، ص660.

[2] خليل الشماع مرجع نفسه، ص 662

- اكتشاف أي نقاط ضعف أو خلل في الأداء؛

- الضغط على الإدارة لاتخاذ الإجراءات اللازمة لتصحيح أي مسار خاطئ.

بذلك، يُساهم التحليل المالي في تمكين المساهمين من لعب دورٍ فاعلٍ في رقابة أداء البنك اتخاذ القرارات الاستثمارية السليمة،

5-5-السوق المالي: يخضع أداء البنك لرقابة مستمرة من قبل جهات متعددة في السوق المالي، تضمن شفافية عملياته والتزامه بالقوانين واللوائح المعمول بها، وتشمل هذه الرقابة:[1]

5-5-1-الهيئة العامة لسوق المال: تُراقب التزام البنك بالمتطلبات القانونية والتنظيمية، وتُتابع عمليات التداول، وتُصدر تقارير دورية عن أدائه المالي؛

5-5-2-صناع السوق والمستثمرون: يُقارنون أداء البنك مع نظيراتها في القطاع، ويُعيدون النظر في تخصيص استثماراتهم، ويُراقبون مؤشرات أدائه للاستثمار في أسهم.

يشكل السوق المالي منظومة رقابية فعّالة تُساهم في حماية حقوق المستثمرين وتعزيز الثقة في القطاع المالي.

5-6-السلطة الضريبية: السلطة الضريبية باعتبارها تمثل الدولة في تخمين وجباية الضرائب المستحقة دوريا على البنك، فهي بحاجة إلى تحليل دقيق لمصادر الإيراد وأو جه التكاليف والمصروفات ومدى تنفيذها للأحكام الضريبية، لذلك فإن القوائم المالية السنوية المعززة بتحليلات مالية مفصلة، تساعد السلطة الضريبية كثيرا في ممارسة مهماتها اتجاه البنك بالتفهم واتخاذ قرارات دقيقة.

5-7-الجمهور: هو المستفيد الأول والأخير من الخدمات البنكية، يطمح إلى خدمات فعالة، منخفضة التكلفة، سريعة، ودقيقة، معاصرة للتطور ولذلك يجب أن يكون موقع البنك، تجهيزاته، والعاملون فيه عوامل جذب للجمهور كمنشأة مالية تتصف بالديمومة، يجب على

[1] خليل الشماع، مرجع سبق ذكره، ص 661

البنك استخدام الأموال بأمان وربحية مناسبة تمكنه من تلبية احتياجات الجمهور، الذي هو الحكم الأخير على نجاحه[1].

المبحث الثاني: مؤشرات ونماذج قياس الأداء المالي

المطلب الأول: قياس الأداء المالي باستخدام المؤشرات المالية

لقياس الأداء المالي باستخدام المؤشرات المالية، يمكن استخدام مجموعة متنوعة من المقاييس والمعايير التي تساعد على تقييم كفاءة الشركة وقدرتها على تحقيق الأرباح والنمو المستدام، تشمل هذه المؤشرات مؤشرات تقليدية وأخرى حديثة،

1-المؤشرات التقليدية: المؤشرات التقليدية لقياس الأداء المالي للبنوك تركز على مجموعة من المعايير المالية التي تعكس قدرة البنك على تحقيق الأرباح، وإدارة المخاطر، والمحافظة على السيولة، وتوفير عائد مناسب للمساهمين، من أهم المؤشرات التقليدية:

1-1-نسبة الربحية[2]: وتتمثل في:

- العائد على الأصول(ROA): يقيس قدرة البنك على توليد أرباح من أصوله؛

- العائد على حقوق الملكية(ROE): يعكس مدى كفاءة استخدام حقوق المساهمين لتحقيق الأرباح؛

- هامش الربح الصافي: يشير إلى نسبة صافي الربح إلى إجمالي الإيرادات.

1-1-نسب السيولة: ومن أهمها:

- **نسبة التداول:** تقيس قدرة البنك على الوفاء بالتزاماته قصيرة الأجل باستخدام أصوله المتداولة؛

[1] خليل الشماع، مرجع سبق دكره، ص 662

[2] خالد سيف الاسلام بوخلخال وعلال بن ثابت، **قياس الاداء المالي باستخدام المؤشرات الحديثة والتقليدية ودراسة فعاليتها في خلق القيمة المضافة-دراسة حالة م صيدال 2009-2019**، مجلة دراسات العدد الاقتصادي (ISSN :2013-2676)، المجلد12، العدد1(2021)، ص147

– **النسبة السريعة:** تستثني المخزونات من الأصول المتداولة للحصول على مقياس أكثر تحفظًا للسيولة.

1-3-نسب الدين والاستقرار المالي: ويمكن تحديدها فيما يلي:

– **نسب الدين إلى حقوق الملكيةDept to Equity Ratio:** تُظهر مستوى اعتماد البنك على الديون مقارنة بحقوق المساهمين.

– **نسبة كفاية رأس المال:** تقييم قدرة البنك على مواجهة المخاطر غير المتوقعة.

1-4-الكفاءة التشغيلية: وهي عبارة عن:

– **نسبة التكاليف إلى الدخل:** تعكس مدى كفاءة البنك في إدارة التكاليف مقارنة بالدخل الذي يحققه؛

– **نسبة دوران الأصول:** مدى فعالية البنك في استخدام أصوله لتوليد الإيرادات.[1]

تستخدم هذه المؤشرات لتقييم الأداء المالي للبنوك ومقارنتها مع البنوك الأخرى أو معايير الصناعة، وتساعد في تحديد نقاط القوة والضعف في الأداء المالي، ويمكن تلخيصها في الجدول أدناه:[2]

[1] خالد سيف الاسلام بوخلخال، علال بن ثابت مرجع سبق ذكره، ص148

[2] خالد سيف الاسلام بوخلخال، المرجع نفسه، ص148

الجدول (1-1): المؤشرات التقليدية لقياس وتقييم الأداء المالي

المؤشر	اختصار الاسم	العلاقة	التفسير
احتياجات رأس المال العامل	BFR	استخدام الاستغلال + استخدام خ الاستغلال- (موارد الاستغلال+ موارد خارج الاستغلال)	يجب ألا يتفوق BFR علىFR وهذا من اجل تحقيق الشرط الثاني والذي سيحقق الشرط الثالث من شروط التوازن المالي وهو TR < 0
معدل العائد على حقوق الملكية	ROE	النتيجة الصافية / الأموال الخاصة	تعبر عن كفاءة الإدارة المالية على استخدام أموال الملاك
العائد على الاستثمار	ROI	نتيجة الاستغلال الصافية / رأس المال المستثمر	تعبر عن كفاءة المؤسسة في استخدام وإدارة كل الأموال المتاحة لديها
معدل العائد على المبيعات	ROS	الدخل قبل الفوائد والضرائب / المبيعات	يقيس أداء وفعالية النشاط الرئيسي للمؤسسة والمكانة التنافسية
معدل العائد على الأصول	ROA	النتيجة الصافية / مجموع الأصول	يقيس كفاءة استغلال كل 1دج من الأصول وما يحققه من نتيجة صافية
ربحية السهم	EPS	النتيجة الصافية / عدد الأسهم	ويمثل ما يحققه السهم الواحد من ربحية

المصدر: خالد سيف الإسلام بوخلخال، علال بن ثابت **قياس الأداء المالي باستخدام المؤشرات الحديثة والتقليدية ودراسة فعاليتها في خلق القيمة المضافة**، مجلة دراسات العدد الاقتصادي (ISSN :2013-2676)، المجلد12، العدد1(2021)، ص148

2-المؤشرات الحديثة: المؤشرات الحديثة لتقييم الأداء المالي تعتمد على منهجيات متطورة تجمع بين المقاييس التقليدية والابتكارات التقنية، هذه المؤشرات تأخذ في الاعتبار التطورات التكنولوجية والمخاطر الجديدة التي تواجه الشركات اليوم، مثل الأمن السيبراني وتغيرات السوق السريعة، هنا بعض المؤشرات الحديثة لتقييم الأداء المالي:

2-1-القيمة الاقتصادية المضافةEVA: يعتبر مؤشر القيمة الاقتصادية المضافة الصورة المعدلة لمؤشر الربح المتبقي، والذي طورته المؤسسة الاستشارية الأمريكية

Stem Stewart&Co باقتراحها إجراء العديد من التعديلات على كل من صافي الربح وكلفة رأس المال لحساب القيمة الاقتصادية المضافة[1]. إذ تعرف **EVA** بكونها مؤشر لقياس الأداء والتسيير في أن واحد، وهذا ما يربط المسيرين بالمؤسسة وتحسسهم بها وفق منطق النتائج وفق العلاقة الرابطة للنتائج بالأموال من جهة، ووفق تكلفة رأس المال الممثلة للتعويض الذي يحصل عليه أصحاب الأموال، ممثلين في المساهمين[2]،

القيمة الاقتصادية المضافة (EVA) هي مقياس حديث يستخدم لتقييم الأداء المالي للشركات، وقد لاقى اهتمامًا متزايدًا بسبب شموليته وقدرته على تعظيم ثروة المساهمين. يقيس EVA مقدار القيمة التي تضيفها الشركة بعد خصم تكلفة رأس المال من صافي الربح التشغيلي، يُنظر إلى هذا المقياس على أنه أكثر دقة وشمولية من المؤشرات التقليدية لقياس الربحية لأنه يأخذ في الاعتبار تكلفة رأس المال، وفقًا لما ذكره Tully في مجلة "Fortune" عام 1993، وصف EVA بأنها "أسخن فكرة مالية لهذا اليوم" والتي تزداد سخونة. يشير هذا الوصف إلى شعبية المقياس ونجاحه في جذب الانتباه كأداة فعّالة لتقييم الأداء المالي[3]،

– تستند شعبية EVA إلى عدة عوامل:

– **التركيز على خلق القيمة:** على عكس المقاييس التقليدية التي تركز فقط على الربحية، يعكس EVA مدى قدرة الشركة على خلق قيمة إضافية؛

– **دمج تكلفة رأس المال:** يجعل EVA من الضروري تحميل تكلفة رأس المال على الربح التشغيلي، مما يمنح رؤية أكثر دقة عن الأداء المالي؛

– **تشجيع السلوك المالي المستدام:** عندما يكون EVA إيجابيًا، فإنه يشير إلى أن الشركة تحقق أرباحًا تتجاوز تكاليف الاستثمار، مما يعزز السلوك المالي المستدام؛

[1] حمزة محمود الزبيدي، **الادارة المالية المتقدمة**، عمان، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2004 ص 247

[2] هو اري السويسي، **دراسة تحليلية لمؤشرات قياس اداء المؤسسات من منظور خلق القيمة**، مجلة الباحث 07، 2009، ص60

[3] محمد حكيم، **تعزيز الابلاغ المالي باستخدام القيمة الاقتصادية المضافة:** دراسة تحليلية من وجهة نظر الأكاديميين والممارسين والمستثمرين، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، ط 43، 2015 ص393

هذا يجعل EVA أداة مفيدة للشركات التي تسعى إلى تقييم الأداء المالي بشكل شامل، مع التركيز على تعظيم ثروة المساهمين وتحقيق القيمة المضافة وبرزت أهمية هذا المؤشر في:

- مقياس حقيقي للأداء التشغيلي والإداري؛
- وسيلة للحد من مشكلة الوكالة من خلال تقريب اهتمامات المدراء وحملة الأسهم،
- يوضح EVA التحسن الفعلي والمستمر لثروة الملاك؛
- معيار لنظم الحوافز والتعويضات لمدراء المؤسسة؛
- وسيلة لسد الفجوات التي تحدثها المبادئ المحاسبية المتعارف عليها دوليا؛
- مؤشر حقيقي لتعظيم سعر السهم في السوق[1].

ولحسابEVA ، علينا إتباع الخطوات التالية:[2]

- حساب نتيجة الاستغلال المحاسبيةEBIT وهي تساوي:

الزيادة في الفروق الضريبية+ الزيادة في الفائض الناجم عن استخدام قاعدة LIFO+ قسط إهلاك الشهرة للعام الجاري+ قسط إهلاك العناصر غير الملموسة كمصاريف الأبحاث والتطوير+ الزيادة في المؤونات والمخصصات الأخرى+ فوائد البيع الايجاري،

- حساب نتيجة الاستغلال الصافية بعد الضريبة NOPAT: هو صافي الربح التشغيلي بعد خصم الضرائب، يمثل الربح الناتج عن العمليات التشغيلية بعد حساب الضرائب، ولكنه لا يشمل العناصر غير التشغيلية IBS-EBIT=NOPAT ؛

- **حساب الأموال المستثمرة CI:** هناك مدخلين، مدخل للأصول ومدخل للخصوم ويتمثلان في:

- **حساب CI (مدخل الخصوم):** الأموال الخاصة+ الفروق الضريبية+ القيمة المحاسبية للعناصر غير الملموسة+ الفائض الناجم عن استخدام قاعدة LIFO+ الإهلاك المتراكم لشهرة المحل+ المؤونات والمخصصات الأخرى+ القيمة الحالية لأقساط البيع الايجاري (مخصومة بتكلفة الاقتراض) = الأموال الخاصة المعدلة+ الديون المالية،

---

[1] أرشد فؤاد التميمي وعدنان تايه النعيمي، **التحليل والتخطيط المالي –اتجاهات معاصرة**، عمان، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2008 ص140-142

[2] سعاد معاليم وسميحة بوحفص، **إنشاء القيمة في المؤسسة وفق مؤشر القيمة الاقتصادية المضافة EVA**: دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوابل فرع الجينرال كابل، بسكرة، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، ط30، 2017، ص406

- **حساب CI (مدخل الأصول):** الأصول الثابتة بالقيمة المحاسبية الصافية+ الأصول المعنوية بالقيمة المحاسبية الإجمالية + فارق الاندماج (شهرة المحل) + القيمة المحاسبية الصافية لمصاريف الأبحاث والتطوير+ احتياجات رأس المال العامل بالقيمة المحاسبية الإجمالية + الاستثمارات المالية،

- **حساب تكلفة الأموال الخاصةKcp:** تكلفة الأموال الخاصة تساوي النتيجة الصافية/ الأموال الخاصة؛

- حساب تكلفة الديون= النتيجة المالية/ الاستدانة الصافية؛

- الاستدانة الصافية= الخصوم غير الجارية+ خزينة الخصوم-التوظيفات المالية-خزينة الأصول؛

- **تكلفة القروض بعد الضريبة:** (سعر الفائدة (1-معدل الضريبة))[1] KD=l(1-T)

- **حساب التكلفة الوسيطية المرجحة لرأس المال WACC:**

WACC=KD. (D/D+ CP)+ Kcp. (CP/D+ CP)

WACC: التكلفة الوسيطية المرجحة لرأس المال، KD: تكلفة الديون، D: الديون Kcp: تكلفة الأموال، ، CP: الأموال الخاصة؛

- **حساب القيمة الاقتصادية المضافة EVA:** EVA=(ROI-CMPC).CI

ROI: العائد على الاستثمار، CMPC: تكلفة رأس المال، CI: رأس المال،

EVA=NOPAT-(cost of capital. Capital)

NOPAT: صافي الربح بعد الضريبة، cost of capital: تكلفة رأس المال،

Capital: رأس المال،

2-2: القيمة السوقية المضافة MVA: القيمة السوقية المضافة MVA هي مقياس يستخدم لتقييم قيمة الشركة من منظور السوق، يُعطي هذا المؤشر فكرة عن مقدار القيمة التي أضافتها الشركة إلى حقوق المساهمين من خلال أدائها في السوق المالي. يعتبر MVA أداة فعّالة لقياس أداء الشركة من منظور المستثمرين والمساهمين. وتحسب ب:

[1] سعاد معاليم وسميحة بوحفص2017، إنشاء القيمة في المؤسسة وفق مؤشر القيمة الاقتصادية المضافة EVA، -دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوابل فرع الجينرال كابل-بسكرة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية (30)، ص407

MVA= القيمة السوقية للشركة– القيمة الدفترية لحقوق الملكية (رأس المال المستثمر من قبل الملاك والمقرضين) ، وبهذه الصورة التحليلية فان MVA وفق نظر الشركة المسوقة تعد معيارا فائقا وشاملا في قياس وخلق الثروة كما أنها مقياس للفعالية التشغيلية في شركات الأعمال وفقا لقدرتها وكفاءتها في ربط العوامل التي تعود إلى نجاح الشركة وفعاليتها.

–كيفية حساب القيمة السوقية المضافة **MVA:** $\mathbf{MVA}=\sum_{t=1}^{n}\left(\frac{EVA}{(1+Ki)t}\right)$ [1]

EVA : القيمة الاقتصادية المضافة، Ki : التكلفة الوسيطية المرجحة لرأس المال.

المطلب الثاني: نماذج تقييم الأداء :

تختلف مؤشرات قياس الأداء المالي بناءً على احتياجات وتفصيلات المستفيدين من التقارير المالية، مما يعني أن المنهجيات المختلفة يمكن أن تركز على جوانب متنوعة من الأداء المالي للشركة، تشمل النماذج الأكثر استخدامًا لقياس الأداء المالي ما يلي نظام Carmels، ونموذج العائد على حقوق الملكية ROE، كما اعتمد في الفترة الحالية مؤشر قياس جديد كبديل عن ROE وهو EVA، وهذا ما سنتطرق إليه من خلال:

1–نموذج العائد على حقوق الملكية ROE: يعتبر أحد النماذج الكلاسيكية لتقييم الأداء المالي، وهو يمتاز بقدرته على وصف العلاقة المتبادلة بين العائد والمخاطرة على المدى الطويل، يستخدم هذا النموذج بشكل واسع في القطاع المالي والمصرفي، حيث يقدم رؤى حول كفاءة الشركة أو البنك في توليد عوائد من حقوق الملكية، يرجع استخدام هذا النموذج إلى عام 1923 في الولايات المتحدة من قبل دافيد كول، الذي استخدمه كإجراء لتقييم أداء البنوك[2].

[1] خالد سيف الاسلام بوخلخال و علال بن ثابت، مصدر سبق ذكره، ص149

[2] طارق عبد العالي حماد، **تقييم أداء البنوك التجارية-تحليل العائد والمخاطر-**، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، 2001، ص78

النسب الرئيسية التي يمكن استخلاصها من نموذج العائد على حقوق الملكية (ROE) تُقسَّم عادةً إلى مجموعتين: مجموعة تتعلق بقياس العائد والربحية، ومجموعة أخرى ترتبط بقياس المخاطر. دعونا نلقي نظرة على هاتين المجموعتين[1]:

– **المجموعة الأولى:** العائد على حقوق الملكية (ROE) هو أحد المؤشرات الأساسية لقياس ربحية البنك، يُعتبر من المقاييس الهامة لأنه يعطي فكرة عن مدى قدرة البنك على تحقيق أرباح بالنسبة لحقوق المساهمين، حيث يشير إلى مدى كفاءة البنك في استخدام رأس المال المخصص له من قبل المساهمين، والجدول التالي يبين عناصر المجموعة الأولى:[2]

[1] محمد جموعي قريشي، تقييم **أداء المؤسسات المصرفية دراسة حالة مجموعة من البنوك الجزائرية خلال الفترة 1994-2000 الجزء الأول**، مجلة الباحث، ورقلة، العدد 2004.03، ص90

[2] حنفي عبد الغفار، عبد السلام أبوقحف، **الإدارة الحديثة في البنوك التجارية**، المكتب العربي الحديث للنشر، الأردن، 1993، ص274

الجدول (1-2): أهم مؤشرات قياس ربحية البنك

المؤشر	العلاقة	المدلول
العائد على حق الملكية ROE	صافي الدخل / إجمالي حقوق الملكية	يوضح هذا المؤشر قيمة العائد التي يحصل عليها البنك من خلال استثماره لوحدة واحدة من حقوق الملكية.
العائد على الأصول ROA	صافي الدخل / إجمالي الأصول	يقيس صافي الدخل الناتج عن استثمار الأصول المملوكة صافي الدخل
الرافعة المالية EM	إجمالي الأصول / إجمالي حقوق الملكية	تتم من خلاله مقارنة الأصول بحقوق الملكية، كما يعتبر مقياس للربح والمخاطرة
هامش الربحPM	صافي الدخل / إجمالي الإيرادات	تعتبر مقياس لصافي الدخل المحقق من كل وحدة من إجمالي الإيرادات كما تبين قدرة البنك على الرقابة والسيطرة على النفقات وتخفيض الضرائب
منفعة الأصول AU	إجمالي الإيرادات / إجمالي الأصول	تمثل نسبة إجمالي الإيرادات لوحدة واحدة من الأصول

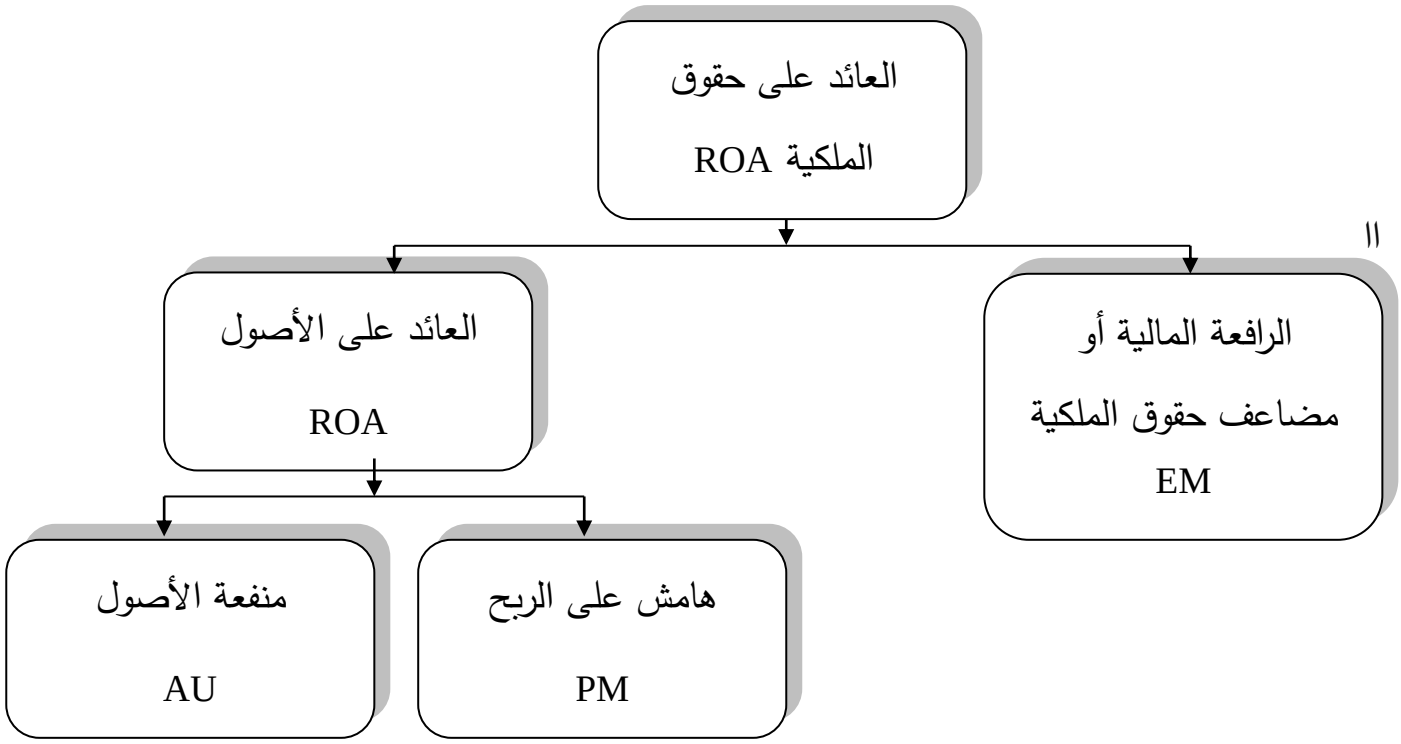
المصدر: حنفي عبد الغفار، عبد السلام أبوقحف، **الإدارة الحديثة في البنوك التجارية**، المكتب العربي الحديث للنشر، الأردن، 1993، ص274

ميزة مهمة في استخدام ROE هي أنه لا يتأثر بتشكيلة أصول البنك بنفس القدر الذي تتأثر به مؤشرات أخرى مثل العائد على الأصول، بينما يركز ROA على مدى كفاءة استخدام البنك لأصوله لتحقيق الأرباح، يركز ROE بشكل خاص على العائد الذي يتم تحقيقه بالنسبة لحقوق الملكية، أي أنه قد يكون مؤشرًا أكثر دقة لقياس الربحية النسبية للمساهمين،

ويحسب ROE بالمعادلة التالية: ROE= (صافي الدخل/متوسط حقوق الملكية) * 100 [1]

[1] طارق عبد العالي حمادة، مرجع سبق ذكره، ص79

الشكل (1-1) طريقة حساب العائد على حقوق الملكية ROE



المصدر: طارق عبد العالي حمادة، **تقييم أداء البنوك التجارية، تحليل العائد والمخاطرة،** دار الجامعية الإسكندرية 2001.

- **المجموعة الثانية:** تمثل المؤشرات التي تقيس المخاطر الرئيسية التي تواجه البنك ويمكن التعبير عن هذه المؤشرات بنسبة أو عدة نسب، وذلك حسب العناصر المكونة أو المرتبطة بمخاطر معينة، ويمكن تلخيصها في الجدول أدناه:

الجدول (1-3): مؤشرات قياس المخاطر

المخاطر	العلاقة	المدلول
مخاطر الائتمان	مخصصات خسائر القروض / إجمالي القروض	تمثل المخاطر الناجمة عن فقدان كل أو جزء من الفوائد المستحقة ا واصل الدين أو هما معا.
مخاطر السيولة	الودائع الأساسية / إجمالي القروض	يشير المقياس إلى مقارنة نسب السيولة النقدية المطلوبة لمقابلة المسحوبات من الودائع والزيادة في القروض.
مخاطر سعر الفائدة	الأصول الحساسة/إ.القروض / الخصوم الحساسة/إ.القروض	يبين مدى حساسية التدفقات النقدية التي تطرأ على مستوى معدل الفائدة.
مخاطر رأس المال	الأموال الخاصة(ح.الملكية) / الأصول الخطرة (إ.ح.الملكية/إ.الأصول)	تشير إلى الدرجة التي يمكن بها انخفاض قيمة الأصول قبل أن يلحق الضرر بالدائنين والمودوعين، اي درجة تغطية حقوق الملكية للأصول ذات المخاطر.
مخاطر التشغيل	إجمالي المصاريف / عدد العمال	تشير إلى الكفاءة عند الأداء للأنشطة في البنك

المصدر: محمد جموعي قرشي، **تقييم أداء المؤسسات المصرفية**، دراسة حالة مجموعة من البنوك الجزائرية خلال 1994-2000، مجلة الباحث، العدد03، 2004، ص92

بين لنا الجدول أعلاه مختلف المخاطر(مخاطر الائتمان، السيولة، رأس المال ومخاطر التشغيل)، المتعلقة بالبنك، طريقة حساب نسبها ومدلولها بالنسبة للبنك ومدى تأثيرها عليه.

2-نموذج CAMEL: سنذكر أهم العناصر التي تميز هذا النموذج من خلال:

2-1-النشأة والأصل: بدأ نموذج CAMEL في الولايات المتحدة خلال الثمانينيات، حيث قامت الجهات الرقابية الأمريكية، مثل وكالة الفحص الفيدرالية الأمريكية (FFIEC)، بتطويره

كأداة لتقييم سلامة واستقرار البنوك. كانت الحاجة إلى هذا النموذج نتيجة للمتطلبات التنظيمية ورغبة الجهات الرقابية في وضع معايير واضحة لتقييم البنوك[1].

2-2- تعريف نموذج CAMEL: يتمثل في مجموعة المؤشرات التي يتم من خلالها تحليل الوضعية المالية لأي بنك ومعرفة درجة تصنيفه وتعتبر هذه الطريقة إحدى الوسائل الرقابية المباشرة التي تتم عن طريق التفتيش الميداني، فهو نظام يستخدم لتقييم أداء واستقرار البنوك والمؤسسات المالية، يعتمد هذا النموذج على تحليل خمسة عناصر رئيسية، حيث يشير كل حرف من الكلمة إلى أحد هذه العناصر، يُعتبر هذا النموذج معيارًا شائعًا بين الجهات الرقابية والمحللين الماليين لتقييم البنوك، عملت السلطات الرقابية في امريكا على الأخذ بنتائج CAMEL والاعتماد عليها في اتخاذ القرارات من خلال 06 مؤشرات، وهي:[2]

- كفاية رأس المال Capital Adequacy؛
- جودة الأصول Assest Qualité؛
- الإدارة Managementt؛
- الربحية Earning؛
- السيولة Liquidity؛
- الحساسية اتجاه المخاطر Sensitivity to Market Risck.

[1] شوقي بورقبة، **الكفاءة التشغيلية للمصارف الإسلامية**، ط1، دار النفائس للنشر، الأردن 2014، ص114

[2] شوقي بورقبة، **طريقة Camelفي تقييم البنوك الإسلامية**، مداخلة العلوم الاقتصادية سطيف، بدون سنة، ص3

الجدول (2-4): معاني كلمة CAMEL

الكلمة	المعنى	المدلول
Capital adequacy	كفاية رأس المال	مدى كفاية رأس المال لحماية المودعين وتغطية المخاطر
Asset quality	جودة الأصول	جودة المنتجات من قيمتها الصافية
Management quality	جودة الإدارة	إدارة ومستوى كفاءتها والتزامها بالقوانين المنظمة للعمل المصرفي
Earning management	إدارة الربحية	مستوى الربحية ومدى مساهمتها في نمو المصرف وزيادة رأس المال
Lidity position	درجة السيولة	لقياس السيولة ومقدرة المصرف على الإيفاء بالتزاماته الحالية والمستقبلية

المصدر: شوقي بورقبة، **طريقة في تقييم البنوك الإسلامية**، مداخلة، جامعة العلوم الاقتصادية سطيف، ص3

3-3-مميزات نموذج CAMEL: باختصار، نموذج CAMEL أداة تنظيمية داخلية لتقييم البنوك والمؤسسات المالية، تعكس التعديلات التي أُدخلت عليه الحاجة إلى مراعاة عوامل جديدة مثل الحساسية للمخاطر والتغيرات في البيئة المالية، مما يجعله أداة قوية لتقييم الأداء المالي للبنوك وضمان استقرار النظام المالي، ومن أهم مميزاته:[1]

- تصنيف البنوك وفق معيار واحد؛
- توحيد أسلوب كتابة تقارير التفتيش؛
- اختصار زمن التفتيش بالتركيز على 05 بنود رئيسية وعدم تشتيت الجهو د في تفتيش بنود غير ضرورية أو مؤثرة على سلامة الموقف المالي للمصرف.

[1] عبد القادر زيتوني، **دراسة المؤشرات الدولية الحديثة لتقييم أداء البنوك**، رسالة ماجيستر، جامعة الجزائر، بدون سنة

بفضل هذه المميزات، يُعتبر نموذج CAMEL أداة قوية لتقييم الأداء المالي للبنوك والمؤسسات المالية. يساعد على توفير إطار عمل متسق وشامل لتحليل البنوك، مما يعزز الاستقرار المالي والثقة في النظام المصرفي.

3-نموذج القيمة المضافة EVA: نموذج القيمة الاقتصادية المضافة (EVA) ظهر كبديل متقدم لنموذج العائد على حقوق الملكية(ROE) ، والذي قد يكون غير كافٍ لتقييم الأداء المالي للبنوك، خاصةً في ضوء التطورات التي شهدها النشاط المصرفي خلال العشرين عامًا الأخيرة. بينما يركز ROE على العلاقة بين العائد وحقوق الملكية، فإن EVA يوفر رؤية شاملة تتجاوز الربحية التقليدية لتأخذ في الاعتبار تكلفة رأس المال، [1]

3-1- تعريف نموذج EVA: نموذج القيمة الاقتصادية المضافة EVA هو أداة لقياس الأداء المالي للشركات من خلال القيمة التي تولدها الشركة بعد تغطية تكلفة رأس المال، يعتبر هذا النموذج مؤشرًا متقدمًا لتقييم ربحية الشركة، حيث يأخذ بعين الاعتبار تكلفة التمويل، وهو ما يجعله أكثر شمولية من مؤشرات الربحية التقليدية مثل صافي الدخل، تعكس القيمة الاقتصادية المضافة EVA الفرق بين صافي الربح التشغيلي وتكلفة رأس المال المستخدم لتحقيق هذا الربح، إذا كانت EVA إيجابية، فهذا يدل على أن الشركة تحقق أرباحًا تتجاوز تكلفة رأس المال، وإذا كانت سلبية، فإنها تشير إلى خسارة القيمة من منظور اقتصادي، وتعرف كذلك على أنها تلك النتيجة الاقتصادية التي حققتها المؤسسة بعد دفع مجموع الأعباء على الأموال المستثمرة. [2]

3-2-حساب القيمة المضافة EVA: عرفها ستيوارت وستارن بأنها مقياس للإنجاز المالي وتعتبر أقرب من أي مقياس أخر لتقدير الربح الحقيقي ويعبر عنه رياضيا انه صافي الربح التشغيلي بعد الضرائب مطروحا منه حاصل ضرب رأس المال بكلفة رأس المال،

[1] محمد جموعي قريشي، مرجع سبق ذكره، ص90

[2] بريكة السعيد، **خلق القيمة في البنك**، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص محاسبة جامعة قسنطينة 2004-2005، ص53

تقاس القيمة المضافة بالمعادلة التالية:[1]

EVA=الربح العامل الصافي بعد الضريبة	NOPAT−(رأس المال × تكلفة رأس المال)

إذ:

- الربح العامل الصافي بعد الضريبة هو معيار الأرباح الاقتصادية؛

- رأس المال: القيمة الدفترية لجميع عناصر رأس المال والمتمثلة في: حقوق المساهمين، مخصصات خسائر القروض، أية أرصدة ضريبية مؤجلة أخرى، الشهرة المستهلكة؛

- تكلفة رأس المال: هي التكلفة المرجحة لرأس المال، وتشمل تكلفة الدين وتكلفة حقوق الملكية، كل منها بحسب نسبته في هيكل رأس المال.

فإذا كان: −EVA أكبر من0: معناه بنك ناجح وهنالك زيادة في ثروة الملاك؛

- EVA يسأوي0: حقق البنك توازن
- EVA أصغر من0: تآكل في ثروة الملاك. [2]

3-3-استخدامات EVA: أداة لتقييم ربحية البنوك والمشاريع والأقسام المختلفة، وهو مؤشر مفيد لاتخاذ قرارات استراتيجية بناءً على خلق القيمة، كما يمكن استخدامه لتقييم أداء الإدارة ومدى كفاءة استخدام رأس المال، مما يساعد في تحسين اتخاذ القرارات الإدارية.

3-4-فوائد EVA: يشجع على إدارة أكثر فعالية لرأس المال، مع التركيز على تحقيق عوائد تتجاوز تكلفة التمويل، كما يوفر معيارًا موثوقًا لتقييم الأداء المالي، خاصة في البيئات المصرفية المعقدة، [3]

[1] علي عبد الله شاهين وبهية مصباح صباح، **أثر إدارة المخاطر على درجة الأمان في الجهاز المصرفي الفلسطيني**، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 01، جامعة الأقصى، 2011، ص 15

[2] يوسف بوخلخال، **أثر تطبيق النظام المصرفي الأمريكي على نظام الرقابة في البنوك التجارية**، دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، مجلة الباحث، الجزائر 2012، العدد 10، ص 207

[3] صورية عاشوري وآخرون، **دور النظام المصرفي في دعم الرقابة على البنوك التجارية**، رسالة ماجستير، منشورة، جامعة سطيف، 2011، ص61

المطلب الثالث: القوائم المستخدمة في تقييم الأداء

تقييم الأداء في البنوك التجارية يعتمد بشكل كبير على تحليل البيانات المالية مثل الميزانية العمومية وجدول حسابات النتائج (قائمة الدخل)، هاتان الوثيقتان الرئيسيتان توفران معلومات قيمة حول الوضع المالي للبنك وأداء عملياته، وتستخدم في تقييم أداء البنك التجاري:

1-مصادر أموال البنوك التجارية: يمكن التمييز بين مصدرين أساسيين وهما:

1-1-الموارد الذاتية: تشير إلى مصادر التمويل التي تأتي من داخل البنك نفسه، دون الاعتماد على مصادر خارجية مثل الودائع أو الاقتراض من المؤسسات المالية الأخرى، تمثل الموارد الذاتية قوة البنك وقدرته على تمويل عملياته وتنمية رأس ماله، أهمها:

1-1-1-رأس المال المدفوع: هو رأس المال الذي تم دفعه من قبل المساهمين عند إصدار الأسهم، يُعد رأس المال المدفوع جزءًا أساسيًا من حقوق الملكية للبنك، وهو يمثل التزامًا طويل الأجل تجاه المساهمين،

1-1-2-الأرباح المحتجزة: عادة ما يترتب عن نشاط البنك أرباح لا يقوم بتوزيعها في نهاية السنة، إذ يضاف هذا الجزء غير الموزع إلى رأس مال البنك، تُستخدم هذه الأموال لتمويل التوسعات المستقبلية، وتغطية النفقات التشغيلية، أو الاستثمار في فرص جديدة؛ [1]

1-1-3-الاحتياطات: الاحتياطيات هي جزء من الأرباح التي يتم تخصيصها لغرض محدد (احتياطات قانونية، احتياطات اختيارية)، هذه الاحتياطات تعمل كضمانة ضد المخاطر المالية وتوفر مرونة للبنك في حالات الطوارئ.

1-2-الموارد الخارجية: تشير إلى مصادر التمويل التي تأتي من خارج المؤسسة المصرفية، والتي يعتمد عليها البنك لتمويل عملياته وتلبية احتياجاته المالية، فهي جزءًا من التزامات البنك ومن هيكل رأس المال، نذكر أبرز الموارد الخارجية التي تعتمد عليها البنوك:

[1] بوعتروس عبد الحق، **الوجيز في البنوك التجارية**، ديوان المطبوعات الجامعية، قسنطينة، الجزائر، 2000، ص87

1-2-1-الودائع: تعتبر الودائع المصدر الرئيسي للتمويل الخارجي للبنوك التجارية، تشمل ودائع الحسابات الجارية، وودائع التوفير، والودائع لأجل، يُودع العملاء أموالهم في البنك مقابل عائد أو فائدة، ويستخدم البنك هذه الأموال لتمويل عملياته مثل منح القروض؛

1-2-2-القروض: قد يلجا البنك التجاري إلى عملية الاقتراض من مختلف المؤسسات الخاصة (البنك المركزي أو المؤسسات المالية النقدية سواء كانت وطنية أو أجنبية) يُمكن للبنوك استخدام هذه الأموال لتلبية الاحتياجات قصيرة الأجل أو لدعم السيولة؛ [1]

2-1-الميزانية: عبارة عن وثيقة تتضمن مختلف الحقوق أو البنود التي يملكها المشروع في مواجهة الغير، هدفها تقديم معلومات مقارنة لما يملكه البنك من أصول والمبالغ التي يكون مدينا بها وحقوق الملكية في تاريخ معين، وتتكون الميزانية من الأصول والخصوم، تمثل الأصول ما يمتلكه البنك أو يسيطر عليه، في حين تشير الخصوم إلى التزامات البنك تجاه الأطراف الأخرى (الدائنين والمودعين) بحيث يجب أن: مج الأصول = مج الخصوم.

[1] احمد فريد مصطفى، سمير محمد سيد حسن، **النقود والتوازن الاقتصادي**، الطبعة الأولى، مؤسسة شباب، مصر، 2000، ص9

الشكل (1-2): ميزانية البنك التجاري

الأصول (استخدامات)	الخصوم (موارد)
1-أرصدة نقدية حاضرة:	**1-رأس مال احتياطي:**
- نقود حاضرة في خزانة البنك التجاري؛	- قانوني؛
- أرصدة لدى البنك التجاري؛	- خاص.
- أرصدة لدى البنوك التجارية.	**2-الودائع:**
2-حوالات مخصومة:	- تحت الطلب؛
- اذونات الصندوق؛	- لأجل؛
- الأوراق التجارية.	- ودائع أخرى؛
3-محفظة الأوراق الحكومية:	- أرصدة لدى البنوك التجارية.
- سندات حكومية؛	3-**بنوك محلية، مراسلون:**
- اوراق مالية أخرى؛	- الاقتراض من البنك المركزي؛
- قروض بضمانات مسحوبة.	- الاقتراض من البنوك الأخرى.
4-العقارات.	**4-أرباح السنة المالية.**
5-أملاك أخرى وأثاث.	

المصدر: إسماعيل محمد هاشم، **مذكرات في النقود والبنوك**، الطبعة الثانية، دار النهضة العربية، لبنان، 1996، ص48

2- جدول حسابات النتائج: المعروف أيضًا بقائمة الدخل، هو أحد البيانات المالية الرئيسية التي تُستخدم لتقييم الأداء المالي للشركات والبنوك، فمعظم مصادر الأموال تأتي من الودائع والاقتراض يسدد البنك بالمقابل فوائد، كما يوجه البنك معظم استخدامات أمواله نحو الإقراض والاستثمارات في الأوراق المالية، ويحصل مقابل ذلك على إيرادات الفوائد، وعلى هذا فان الفوائد المحصلة هي التي تحقق اكبر قدر من العوائد كما تمثل مدفوعات الفوائد

عن الودائع والإقراض المصرفي، إذ يُقدم هذا الجدول نظرة عامة على الإيرادات والمصاريف الناتجة عن العمليات خلال فترة زمنية محددة، عادةً تكون سنة مالية أو ربع سنوي، مما يسمح بتحديد الربحية العامة للمؤسسة؛ [1] ومن اهم عناصر جدول حسابات النتائج نذكر:

2-1-الايرادات: تُظهر الإيرادات الأموال التي تحققها الشركة أو البنك من الأنشطة التشغيلية. بالنسبة للبنوك، قد تشمل الإيرادات الفوائد من القروض، والرسوم المصرفية، والدخل من الاستثمار؛

2-2-تكلفة الفوائد: تشمل تكلفة الفوائد على الودائع أو الاقتراض؛

2-3-الربح الإجمالي: يُحسب الربح الإجمالي بطرح تكلفة الفوائد من الإيرادات، ويعكس هذا المؤشر مدى كفاءة الشركة في توليد الأرباح من العمليات الأساسية؛

2-4-المصاريف التشغيلية: تشمل المصاريف التشغيلية التكاليف المتعلقة بإدارة الأعمال، مثل الرواتب، والإيجارات، ومصاريف التسويق، والتكاليف العامة والإدارية؛ يوفر جدول الحسابات للمحللين والمستثمرين نظرة عامة على أداء البنك، ويساعد في تقييم الربحية وقدرة المؤسسة على تحقيق عائدات من عملياتها الأساسية، كما يُستخدم لتحديد الاتجاهات المالية ومقارنة الأداء مع الفترات السابقة أو مع المؤسسات الأخرى.

[1] طارق عبد العالي حماد، **تقييم أداء البنوك التجارية تحليل العائد والمخاطر**، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، 2001، ص69

خلاصة الفصل

البنوك هي مؤسسات مالية حيوية تلعب دورًا أساسيًا في دعم الاقتصاد الوطني لمختلف الدول، يُعد دور البنوك في تعبئة مدخرات الجمهور ووضعها تحت تصرف المشروعات والاستثمارات أمرًا حاسمًا في تعزيز النمو الاقتصادي،

حيث تسعى البنوك دائمًا إلى تحقيق أداء متميز يتميز بالكفاءة والفعالية لضمان بقائها في سوق تنافسي وديناميكي، كما أن دراسة وتقييم الأداء يعتبران جزءًا أساسيًا من إستراتيجية البنوك للتعرف على نقاط القوة والضعف، لاتخاذ الخطوات اللازمة لتحسين الأداء والحفاظ على الاستقرار، الاستمرار والصمود أمام المنافسين.

الفصل الثاني: الإطار النظري للصيرفة الالكتروني

تمهيد

اعتمدت البنوك في مبادلاتها التجارية على وسائل دفع تقليدية نظرا لاستعمالاتها الواسعة رغم مجموعة النقائص والعيوب الناتجة عنها، لكن مع التطور الاقتصادي الراهن والوتيرة السريعة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تعاظم الاهتمام بالصيرفة الالكترونية فأصبحت البنوك تنظر اليها على انها فرصة لزيادة الربحية والحصة السوقية وتقديم خدمات تتوافق مع رغبات العملاء في الوقت والمكان المناسب لهم لكونهم يفضلون الخدمة الذاتية لإدارة انشطتهم المالية.

المبحث الأول: مدخل الى الصيرفة الالكترونية:

شهدت الساحة البنكية العالمية العديد من المستجدات وعرفت الكثير من التطورات التكنولوجية، اذ انعكس هذا التطور التكنولوجي الحاصل الى الصناعات البنكية والتي أدت الى ظهور خدمات بنكية غير تلك التقليدية والمتمثلة في الصيرفة الالكترونية

المطلب الأول: مفهوم الصيرفة الالكترونية:

مع دخول عصر العولمة، تطورت مختلف القطاعات وتخطت خدماتها حدود الدول، لذا أصبح لازما على البنوك اعتماد استراتيجيات فعالة من أجل مواكبة مختلف التطورات والنهوض بالعمل المصرفي وتطويره

1-نشأة الصيرفة الالكترونية ودوافع ظهورها: سنتطرق في هذا العنصر الى:

1-1-نشأة الصيرفة الالكترونية: شهدت بداية الثمانينات ومع ظهور النقد الالكتروني، أو لمظاهر الصيرفة الالكترونية، ومع بداية القرن الماضي في فرنسا بدا استخدام البطاقات على شكل بطاقات إما كرتونية –تحمل قيمة نقدية–تستخدم بدل النقد في الهاتف، أو بطاقات معدنية على مستوى البريد في الولايات المتحدة.

حيث أصدرت American Express سنة 1958 أول بطاقة بلاستيكية، كما قامت اتصالات فرنسا France Telecom بتزويد الهو اتف العمومية بأجهزة قارئة للبطاقات الذاكرة لتصبح كل البطاقات المصرفية بطاقات برغثيه تحمل بيانات شخصية لحاملها وكل هذا في بداية التسعينات.[1]

1-2-دوافع ظهور الصيرفة الالكترونية: ظهرت الصيرفة الالكترونية نتيجة تفاعل مجموعة من العوامل أهمها:

[1] عبد الغني. نور الدين غردة، **المؤتمر الدولي إصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الراهنة:** مداخلة بعنوان تطبيق أنظمة الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية ين الواقع والآفاق، كلية الحقوق والعلوم الإنسانية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، بدون سنة، (ملخص)

– ثورة الاتصالات والمعلومات التي أدت الى ظهور تغيرات جوهرية في طبيعة عمل القطاع البنكي والمالي ومنه التطلع الى تقديم خدمات بنكية ومالية متطورة ومتنوعة اعتمادا على ما أنتجته التكنولوجيا وثورة المعلومات؛

– التجارة الالكترونية التي تعتمد على استخدام الوسائل التكنولوجية والانترنت في المعاملات والتي أصبحت تتميز بخصائص عديدة تميزها عن التجارة التقليدية التي اعتادت هذه المؤسسات المالية التعامل في ظلها ومعها مما جعل التطوير الواعي لاستراتيجيات وأساليب عمل البنوك ضرورة خدمية وليس ترفا أو هدرا للأموال؛

– وجود منافسة شديدة بين البنوك بعضها البعض ومع غيرها من المؤسسات المالية، هذه المنافسة أصبحت لا تقتصر على الاقتصادية الوطنية بل اكتسبت أبعاد دولية في ظل تحرير التجارة العالمية؛

– تزايد دخول العديد من المؤسسات المالية غير البنكية مثل شركات التامين وشركات الأوراق المالية ومنافستها للبنوك، حيث أصبح العديد من هذه المؤسسات يقدم مجموعة الخدمات وثيقة الصلة بعمل البنوك؛

– وجوب تطوير الإدارة بصفة مستمرة سواء للبنوك وغيرها من المؤسسات المالية لرفع مستوى الكفاءة التشغيلية لتقديم أفضل خدمة لعملائها، وخاصة ان العملاء أصبحوا يطالبون خدمة رفيعة المستوى بتكلفة تنافسية، مستفيدين من المنافسة المتزايدة بين البنوك؛

– دخول العديد من المؤسسات التجارية والاقتصادية سوق الأعمال المصرفية ومن أهم الأمثلة في ذلك قيام بعض المحلات الكبيرة بتقديم خدمة لعملائها في صورة كوبون يستخدم عند التسوق فيها وبالتالي تقل حاجة التعامل مع البنوك.[1]

2-تعريف الصيرفة الالكترونية: قبل ان نذكر اهم التعاريف للصيرفة الالكترونية لابد من التمييز بين نوعين من المصارف، فهناك مصارف الكترونية أو افتراضية (وهي مصارف

[1] وسيم محمد الحداد، **شقيري نوري موسى وآخرون الخدمات المصرفية الإلكترونية**، دار الميرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن 2012، ص57

ليس لديها بيانات تأو ي هياكلها)، ومصارف عادية أو ارضية (خدمات تقليدية إضافية إلى ممارسة الصيرفة الالكترونية) أي أن لها كيان مادي جغرافي والكتروني في آن واحد،

اما فيما يخص تعريف الصيرفة الالكترونية فلقد تباينت وتعددت تبعا للتطور التكنولوجي وتطبيقاته في المصارف، من اهمها:

2-1-الصيرفة الالكترونية هي قيام زبائن المصارف بإدارة حساباتهم وانجاز معاملاتهم المصرفية من المنزل أو من المكتب، أو في مكان اخر وفي اي وقت يريدونه، عبر شبكة الانترنت. [1]

2-2-الصيرفة الإلكترونية تعرف أنها إجراء العمليات المصرفية بطرق الكترونية، اي باستخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الجديدة، سواء تعلق الامر بالسحب أو بالدفع، الائتمان أو التحويل، التعامل بالأوراق المالية أو غير ذلك من اعمال المصارف ;الخ وفي ظل هذا النمط من الصيرفة لا يكون العميل مضطرا للتنقل الى البنك، اذ يمكنه القيام ببعض العمليات مع مصرفه وهو منزله أو في مكتبه، وهو ما يعني تجاوز بعدي المكان والزمان. [2]

2-3-الصيرفة الالكترونية هي تقديم الخدمة البنكية عبر الخط للزبائن، حيث يستطيع الزبون انطلاقا من حاسوبه الشخصي ربطه بحواسيب البنك عبر الخطوط الهاتفية والقيام بمختلف العمليات البنكية دون التنقل إليها، إذ تمثل الصيرفة الالكترونية اجراء العمليات على مستوى محلي ودولي بل عالمي دون انقطاع ويوجد اسلوبين للتعامل:

2-3-1-يستخدم الزبون برنامج إدارة الأموال الشخصية وحاسوبه الخاص بالإضافة إلى مودم وخط هاتفي لدخول البنك وإجراء العمليات البنكية وهناك عدة برامج مستخدمة لذلك مثل: Managing Your Money Microsoft Momey.

[1] د ال شبيب، **إدارة العمليات المصرفية**، عمان الأردن، دار المسيرة والطباعة، 2015، ص390.

[2] الاستاذة عائشة بوثلجة، **مطبوعة جامعية بعنوان الصيرفة الالكترونية** موجهة لطلبة السنة الثانية ماستر تخصص مالية وبنوك، جامعة الشلف 2020-2021 ص19-20

2-3-2- ممارسة الخدمة البنكية عبر الانترنت.[1]

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول ان الصيرفة الالكترونية هي كل الخدمات المصرفية الشاملة ذات السرعة الفائقة والدقة الممتازة المعتمدة على ادوات وقنوات مصرفية والتي تعمل باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من طرف المؤسسات المالية، فهي تتيح الخدمة المصرفية عن بعد.

3-خصائص الصيرفة الالكترونية: تتمثل أهم الخصائص في: [2]

- خدمات لا تعرف حدود جغرافية ولا قيود؛
- فتح المجال أمام المصارف صغيرة الحجم باستخدام شبكة الانترنت بغية توسيع نشاطها عالميا وزيادة الاستثمار والموارد البشرية؛
- تتم عن بعد بدون اتصال مباشر مع أطراف الخدمة المصرفية اي عدم امكانية تحديد الهوية وهذا ما تعالجه التكنولوجيا من وسائل التامين للتعرف على الهو ية الكترونيا؛
- إنها خدمات تقوم دون التعاقد بدون مستندات ورقية وهذا يخلق عدد من المسائل القانونية لعدم وجود أدلة الإثبات (عدم وجود الوثائق الورقية للمعاملات)؛
- سرعة تغيير القواعد الحاكمة، وذلك لمواكبة التطور السريع في مجال المعاملات الالكترونية ما يحتاج إلى سرعة صياغة التشريعات اللازمة لمواكبة هذا التطور السريع.

4-قنوات الصيرفة الالكترونية: تتمثل أهم قنوات الصيرفة في: [3]

- الانترنت المصرفي؛
- الصيرفة الالكترونية عبر الهاتف النقال؛
- نقاط البيع الالكترونية؛
- أو امر الدفع المصرفية الالكترونية وخدمات المقاصة الالكترونية؛

---

[1] أمينة بلقاسمي، **إدارة المخاطر عمليات البنوك الإلكترونية وفق لجنة بازل 2**، مذكرة التخرج مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي غي العلوم الاقتصادية، جامعة أم البواقي 2013-2014 ص12

[2] بوراس أ، **العمليات المصرفية الالكترونية**، مجلة العلوم الإنسانية، العدد11، 2007، ص197

[3] السيسي، **التجارة الدولية والصيرفة الالكترونية النظريات والسياسات**، القاهرة، مصر، دار الكتاب الحديث، 2014، ص132-133.

- البنك الناطق والبنوك الالكترونية؛
- البنك المنزلي أو المكتبي؛
- خدمات جهاز الصراف الالكتروني ATM.

5- مزايا وعيوب الصيرفة الالكترونية: من أهم مزايا وعيوب الصيرفة نذكر:

5-1-مزايا الصيرفة الالكترونية: تتحقق مجموعة من المزايا لكلا الطرفين أهمها:

5-1-1-المزايا المحققة للبنك: وتتمثل في:

- تخفيف أعباء البنك كتخفيف أعباء فتح فروع في أماكن مختلفة داخل وخارج الوطن، وكذا انخفاض تكلفة أداء الخدمة المصرفية باستخدام الوسائل الالكترونية؛
- تلقائية التعامل فلا حاجة لوجود علاقة عمل بين البنك والعميل؛
- تعدد وسائل الدخول إلى الحسابات المصرفية (الحاسوب، الموبايل...)؛
- التكامل مع العميل في الانترنت بتزويده بالمعلومات الكافية والكاملة عن المنتجات والخدمات المقدمة والأسعار، إضافة توفير خدمة التوصيل إلى المنازل لكونه سوق متكامل.

5-1-2-المزايا المحققة للعميل: ونذكر منها:

- السهولة وسرعة استخدام والأمان في إتمام العمليات المصرفية من المنزل أو المكتب بدلا من عناء التنقل والانتظار في الطابور؛
- تحقيق سرية الحسابات التي يرغب فيها العملاء لتسوية أنشطتهم المالية؛
- توفير باقات الخدمات المتميزة لرجال الأعمال والعملاء ذوي المستوى المرموق.

5-2-عيوب الصيرفة الالكترونية: بالرغم من كل هذه المزايا إلا أننا ميز بعض العيوب الصيرفة الالكترونية نذكر منها: [1]

- انعدام شبكات معلومات سريعة ومتطورة ومشفرة تستطيع نقل المعلومات بالسرعة الكافية؛

[1] الاستاذة عائشة بوتلجة، مرجع سبق ذكره، ص22

– انعدام الوعي لدى عملاء البنك ومدى تأثيره على علاقتهم بالبنك وتعاملاتهم المصرفية؛

– استحالة وصول الخدمة المصرفية الى بعض الاماكن بسبب عيوب مثل بطيء خطوط الانترنت وقلة انتشارها؛

– عدم وجود تشريعات حكومية كافية وواضحة لتنظيم ومراقبة هذه الاعمال وحماية مصالح العملاء وضمان حرية المعاملات.

المطلب الثاني: نظم الصيرفة الالكترونية ووسائلها:

قبل التطرق إلى تعريف نظم الدفع الالكتروني لابد ان نعرج على تعريف الدفع الالكتروني

1-تعريف الدفع الإلكتروني: هناك مجموعة من التعاريف المتعلقة بالدفع الالكتروني منها:

– هو عملية تحويل أموال هي في الأساس ثمن لسلعة أو خدمة بطريقة رقمية، وإرسال البيانات عبر خط تليفوني أو شبكة ما أو في أي طريقة إرسال البيانات. [1]

– هو منظومة متكاملة من النظم والبرامج التي تهدف إلى تسهيل عمليات الدفع الالكتروني الآمنة التي تضمن سرية تأمين وحماية إجراءات الشراء، وضمان وصول الخدمة.[2]

2-تعريف نظم الدفع الالكتروني: قدم الباحثون مجموعة من التعاريف لنظم الدفع الالكتروني نذكر منها:

– هي وسيلة قرض حيث تسمح بتحويل قوة شرائية حاليا وإعادة استرجاعها في المستقبل.[3]

– هي الدورة الالكترونية المأمونة والسريعة لنقل الأموال من المشتري إلى البائع عبر المؤسسات المالية وبأقل التكاليف الممكنة.[4]

---

[1] نعيمة مولفرعة، **إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالإلكترونية**، مجلة البحوث في الحقوق والعلوم السياسية، المجلد3، العدد1، جامعة ابن خلدون تيارت، 2014 ص 488

[2] على بودلال، **اعتماد وسائل الدفع الإلكترونية كآلية للتقليل من الكتلة النقدية غير الرسمية في الاقتصاد الجزائري**، مجلة اقتصاديات الأعمال والتجارة، العدد5، جامعة محمد بوضياف مسيلة، 2018، ص218

[3] الطاهر لطرش، **تقنيات البنوك**، ط1، ديوان المطبوعات الجزائرية الجزائر، 2005، ص31.

[4] الطاهر لطرش، المرجع نفسه، ص31

– هي تلك النظم التي تمكن المتعاملين بتطبيقات التجارة الالكترونية من التبادل المالي الكترونيا بدلا من استخدام النقود المعدنية والورقية أو الشيكات الورقية، حيث يقوم البائعون عن طريق الانترنت بتوفير طرق سهلة وسريعة وآمنة للحصول على أثمان منتجاتهم من الزبائن.[1]

ومن التعاريف السابقة يمكن تعريف نظم الدفع الالكتروني على أنها الوسائل التي تسمح بتحويل أو دفع قيمة السلع والخدمات المتحصل عليها رقميا، في أي وقت ومن أي مكان بالاعتماد على شبكة الأنترنت، مثل هذه الوسائل: النقود الإلكترونية، البطاقات الإلكترونية، الشيك الإلكتروني وغيرها بشكل آلي وسرعة فائقة، ومن أي مكان وفي أي وقت، وتشير التعاريف السابقة إلى أن عملية الدفع الإلكتروني تتضمن خمسة أطراف هي:[2]

– **العميل أو الزبون:** وهو الطرف الذي يقوم بالدفع إلكترونيا لشراء السلع والخدمات؛

– **التاجر أو البائع:** هو الطرف الذي يقوم باستقبال الدفعة الالكترونية من العميل؛

– **المصدر:** مصدر لأداة الدفع الإلكترونية وقد يكون مؤسسة بنكية أو غير بنكية؛

– **المنظم:** وعادة تقوم الدوائر الحكومية بتنظيم عملية الدفع الإلكتروني؛

– **غرفة التقاص الالكتروني:** وهي شبكة الكترونية تنقل الأموال بين البنوك.

3– خصائص نظم الدفع الالكتروني: تتميز وسائل وأنظمة الدفع الالكتروني بمجموعة من الخصائص أهمها: [3]

3–1– يتسم الدفع الالكتروني بالطبيعة الدولية: أي أنه وسيلة مقبولة من جميع الدول، حيث يتم استخدامه لتسوية الحساب في المعاملات الالكترونية بين المستخدمين في كل أنحاء العالم.

---

[1] أيمن احمد محمد شاهين، **مقومات العمل المصرفي الإلكتروني كأداة لتعزيز وتطوير نظم الدفع والتجارة الالكترونية**:دراسة تطبيقية على المصارف المحلية في فلسطين رسالة ماجيستر:قسم المحاسبة والتمويل، كلية التجارة ، الجامعة الإسلامية غزة فلسطين، 2012، ص17

[2] أيمن احمد شاهين، مرجع سبق ذكره، ص175

[3] حيزية هادف، **نجاح وسائل الدفع الالكتروني والتحول الجوهري إلى عمليات التفاعل مع التجارة الالكترونية**: **استعراض لتجارب بعض الدول الأو روبية**، مجلة البحوث والدراسات الجامعية، المجلد8، العدد2، جامعة المدية 2005، ص 73.

3-2- يتم الدفع باستخدام النقود الإلكترونية: وهي قيمة نقدية تتضمنها بطاقة بها ذاكرة رقمية أو الذاكرة الرئيسية للمؤسسة التي تهيمن على إدارة عملية التبادل.

3-3- يستخدم هذا الأسلوب لتسوية المعاملة الإلكترونية عن بعد: حيث يتم إبرام العقد بين أطراف متباعدة في المكان، ويتم الدفع عبر شبكة الانترنت.

3-4- يتم الدفع الإلكتروني بأحد الأسلوبين:

- من خلال نقود مخصصة سلفا لهذا الغرض، ومن ثم الدفع لا يتم إلا بعد الخصم من هذه النقود، ويشبه ذلك العقود التي يكون الثمن فيها مدفوعا مقدما.

- من خلال البطاقات البنكية العادية، حيث لا توجد مبالغ مخصصة مسبقا لهذا الغرض، بل إن المبالغ التي يتم السحب عليها بهذه البطاقات قابلة للسحب عليها بوسائل أخرى كالشيك لتسوية أي معاملة مالية.

3-5-يلزم تواجد نظام مصرفي معد لإتمام ذلك: أي توفر أجهزة تتولى هذه العمليات التي تتم عن بعد لتسهيل تعامل الأطراف وتوفير الثقة فيما بينهم.

3-6- يتم الدفع الإلكتروني من خلال نوعين من الشبكات: [1]

- شبكة خاصة يقتصر الاتصال بها على أطراف التعاقد؛

- شبكة عامة التعامل فيها بين العديد من الأفراد لا توجد بينهم روابط معينة.

4-وسائل الدفع الإلكتروني: قبل ذكر أهم وسائل الدفع الالكتروني لا بد من:

4-1-تعريف وسائل الدفع الالكتروني: تعبر وسائل الدفع عن الصورة أو الوسيلة الالكترونية للدفع التي نستعملها في حياتنا اليومية من اجل تسوية المعاملات التجارية والمالية والفرق الجوهري بين سابقتها هي ان كل عملياتها وتسييرها يكون الكترونيا ولا وجود للأوراق النقدية أو للأوراق التجارية في تسوية الالتزامات بين الدائن والمدين.

[1] الحامسة سايحي وحدة طويل، **أثر وسائل الدفع الالكتروني على جودة الخدمة المصرفية**: دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي وكالة تبسة، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، المجلد 13، العدد02، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2019، ص75.

تمثل وسائل الدفع الإلكترونية أهم مكونات نظام الدفع الالكتروني تنفذ فيه المعاملات بواسطة وسائل دفع الكترونية ومصطلح الكتروني يعني تقنية تستخدم فيه وسائل كهربائية أو مغناطيسية أو ضوئية أو الإلكترو مغناطيسية في تبادل المعلومات وتخزينها.[1]

4-2-أنواع وسائل الدفع الالكترونية: من أهم أنواع وسائل الدفع الالكتروني لدينا:

4-2-1- البطاقة البنكية وأنواعها: تعد البطاقة البنكية مظهرا حديثا من مظاهر تطور شكل ونوعية النقود وتعرف أيضا باسم النقود البلاستيكية فهي عبارة عن بطاقة بلاستيكية ومغناطيسية كالكارت الشخصي أو الفيزا أو الماستركارد وتمكن هذه البطاقة حاملها من الحصول عن النقود عن طريق آلات الصرف الذاتي، كما تمكنه أيضا من شراء معظم احتياجاته أو أداء مقابل ما يريده من خدمات وذلك دون أن يكون لديه مبلغ كبيرة قد تتعرض للسرقة أو الضياع وللبطاقة البنكية أنواع هي: [2]

4-2-1-1-بطاقة الدفع: هي البطاقة التي تعتمد على وجود ارصدة فعلية للعميل لدى البنك في صورة حسابات جارية لمقابلة المسحوبات المتوقعة للعميل حامل البطاقة وتتميز بأنها توفر الوقت والجهد للعملاء وكذلك زيادة إيرادات البنك المصدرة لها.

4-2-1-2-بطاقة الصرف البنكي: وتختلف هذه البطاقة عن بطاقة الائتمان في أن السداد يجب أن يتم بالكامل من قبل العميل للبنك خلال الشهر الذي تم فيه السحب أي أن فترة الائتمان في هذه البطاقة لا تتجاوز شهرا، ورغم المزايا التي تتيحها البطاقات البلاستيكية لحاملها الا انها لا تزال غير منتشرة بالقدر لكافي في الوطن ويمكن ارجاع ذلك لعدة أسباب منها انخفاض لمستوى الثقافي حول هذا النوع من البطاقات.

4-2-1-3-بطاقة الانترنت: أصدر ت شركة الماستركارد والفيزا كارد بطاقة خاصة للتسويق عبر الانترنت.

---

[1] بعلي حسني مبارك، **إمكانيات رفع كفاءة أداء الجهاز المصرفي الجزائري في ظل التغيرات الاقتصادية والمصرفية المعاصرة**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجيستر في علوم التسيير تخصص إدارة مالية، جامعة قسنطينة، 2011-2012، ص111

[2] شايب فؤاد، **تحديث وسائل الدفع في البنوك التجارية الجزائرية**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية، تخصص مالية وتامينات وتسيير المخاطر، أم البواقي، بدون سنة، ص77

4-2-1-4-بطاقة السحب الآلي: هي بطاقة تمكن للعميل بمقتضاها سحب مبالغ نقدية من حسابه أقصى متفق عليه ويتم إصدارها من جانب البنك رغبة في عدم وجود زحام على شبك الصرف وكذلك لتمكين العميل من صرف المبلغ المحدد الذي يحتاجه خلال الفترة التي يكون فيها البنك مغلق؛[1]

4-2-1-5-بطاقة الشيكات: يتعهد البنك فيها بسداد الشيكات التي يحررها العميل بشروط معينة وتحتوي عادة على اسم العميل، توقيعه، ورقم حسابه والحد الذي يتعهد البنك الوفاء به في كل شيك يحرره العميل.

4-2-1-6-بطاقة الائتمان: هي بطاقة بلاستيكية صغيرة الحجم تصدرها البنوك أو منشآت التمويل الدولية تمنح لأشخاص لهم حسابات مصرفية مستمرة وهي من أشهر الخدمات المصرفية الحديثة.[2]

4-2-2: البطاقات الذكية والنقود الالكترونية: وتنقسم بدورها إلى:

4-2-2-1-البطاقات الذكية: هي عبارة عن بطاقة بلاستيكية ممغنطة ومزودة بشرائح الكترونية دقيقة ذات ذاكرة وقدرات تفاعلية تسمح بتعامل البطاقة مع الوحدات المصرفية وتنقسم إلى: بطاقة متصلة، بطاقة غير متصلة، بطاقة مزدوجة.

4-2-2-2-النقود الالكترونية: مجموعة من البروتوكولات والتوقعات الرقمية التي تتيح للرسالة الالكترونية أن تحل فعلا محل تبادل العملات التقليدية وتعرف أيضا بانها سلسلة الأرقام التي تعبر عن قيم معينة تصدرها البنوك التقليدية أو البنوك الافتراضية لمودعيها.

4-2-3-**المحفظة الالكترونية والشيكات الالكترونية:** سنتطرق إلى تعريف كل منهما:

---

[1] عرابة رابح، **دور التكنولوجيا الخدمات المصرفية الالكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري**، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، العدد128، بدون سنة، ص220

[2] سميرة بربح، **دور الصيرفة الالكترونية في تعزيز القدرات التنافسية للبنوك التجارية**، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات ماستر اكاديمي في العلوم الاقتصادية، تخصص بنوك، جامعة الوادي، 2014-2015، ص49.

4-2-3-1-المحفظة الالكترونية: هي عبارة عن قيمة مخزنة الكترونيا على جهاز مثل البطاقة ويكون فيها شريط ممغنط والذي يتم تخزين معلومات الحساب عليه وتتيح هاته المحافظ لحاملها التعامل معها كأنه يحمل نقودا لكنها في شكل مختلف،

4-2-3-2-الشيك الالكتروني: وهو المكافئ الالكتروني للشيكات الورقية التي تتعامل بها فهو رسالة الكترونية يرسلها موقع الشيك ليقدمه للبنك عبر الانترنيت ثم يحول البنك قيمة الشيك إلى حساب حامل الشيك وبعده يقوم بإلغاء الشيك وإعادته الكترونيا الى حامل الشيك ليكون دليلا على صرف الشيك.

4-2-4-التحويلات المالية الالكترونية والفاتورة الالكترونية: وتتمثل كل منهما في:

4-2-4-1-التحويلات المالية الالكترونية: التحويل المالي هو عبارة عن عملية يتم بموجبها نقل مبلغ معين من حساب إلى آخر عن طريق تقييده في الجانب المدين للآمر والجانب الدائن للمستفيد سواء أنه هذا التحويل في حسابين مختلفين في نفس البنك أو في بنكين مختلفين.

4-2-4-2-الفاتورة الالكترونية: هي النظام الذي يسمح بإرسال الفواتير الكترونيا إلى العميل عبر الأنترنيت والمعلومات المطلوبة تكون مطبوعة على الفاتورة ويتم تسديد قيمتها من خلال حساب العميل الجاري الكترونيا.[1]

4-3-مخاطر وسائل الدفع الالكترونية: لا تخلو الخدمات البنكية الالكترونية المقدمة من خلال البنوك والمؤسسات المالية من المخاطر ونذكر منها:

4-3-1-المخاطر القانونية: قد يقوم البنك ببعض العمليات البنكية خارج حدود البنك مما يتطلب منه ان يكون على علم أو دراية بالقوانين وما يضبط هذه العمليات من اعمال رقابية مثال ذلك أن يحصل البنك على ترخيص وحماية المستهلك والاحتفاظ بالمستندات وما يرتبط بذلك من مخاطر قانونية؛

[1] زيقم سارة، **دور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين جودة الخدمات المصرفية**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود ومالية، جامعة بسكرة، 2014-2015، ص55.

4-3-2-مخاطر السمعة: إذا ما واجه البنوك الالكترونية مشاكل في خدماته الالكترونية فقد يؤدي ذلك إلى فقدان الثقة بالبنوك المقدمة لهذه الخدمة؛

4-3-3-مخاطر العمليات: إن طبيعة المعاملات المصرفية الالكترونية يتيح عنها تهديدات أمنية تأتي سواء من داخل النظام أو خارجه وعلى البنوك تتبع ممارستها سليمة لضمان سرية البيانات والاعتماد على خبراء في ذلك.

4-3-4-المخاطر التنظيمية: تتعلق بعلاقة البنوك الالكترونية بالبنك المركزي حيث ان النقود الالكترونية ستجعل من الصعب مراقبة تحديد الكتلة النقدية كذلك تداول عدة أشكال من النقود الصادرة عن مؤسسات مصرفية وغير مصرفية يجعل الكثير من المبالغ خارج رقابة السلطة النقدية من الناحية التنظيمية.[1]

المطلب الثالث: خدمات الصيرفة الالكترونية:

تختلف خدمات الصيرفة من مصرف إلى أخر ومن دولة إلى أخرى، ولا يمكن أداء هذه الخدمات إلا بوجود شبكات التحويل الآلي الالكتروني لا سيما من جانب المدفوعات ومع تطور نظم الاتصالات وتقدم التقنيات تنوعت الخدمات البنكية في البنك التجارية نذكر منها: Electronic Baking Serviseres.

1- أو امر الدفع البنكية الالكترونية وخدمات المقاصة الالكترونية: تعد وسيلة دفع تتم في تاريخ محدد والى شخص محدد بناءا على طلب عميل، فبعد أن كانت تتم يدويا، ومع بداية 1967 تم إدخال في بعض البنوك (Servises banker savtomatedc learning) أي خدمات المقاصة والتي تقوم بتحويل ارصدة النقود من حساب العملاء الى حسابات الاشخاص أو المؤسسات في اي فرع من مصرف وفي اية دولة كانت، لتسوية العمليات التجارية أو دفع الرواتب وغيرها، وبحلول عام 1995 طبق نظام RTGS (Grossettemement systems real time) ونظام التسوية الإجمالية بالوقت الحقيقي في خدمات المقاصة الالكترونية للتسوية الالكترونية (Automat payment clearing house)

[1] سمية عبابسة، **وسائل الدفع الإلكتروني في النظام البنك ي الجزائري**، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة أم البواقي، العدد06، 2016، ص 344.

أي (CHAPS) في المدفوعات بين المصارف أو نظام المدفوعات الالكترونية للمقاصة وهو نظام الكتروني للمقاصة وتم إنشاؤه عام 1984 وتم اعتماده في العديد من المصارف.[1]

2-خدمات أجهزة الصرافات الآلية: تم تطبيق للمكنية في مجال خدمة عملاء البنك عندما تم تركيب اجهزة صرف العملة النقدية لدى البنوك والتي سهلت للعميل القدرة على سحب مل يحتاج اليه من عملة نقدية فقط دون الحاجة الى نحو اشكال الصرف بالبنك، وتعتبر هذه التقنية بداية مبسطة لاحد جوانب نظام التحويل الالكتروني للأموال. [2]

3-بطاقة الخصم المستخدمة في موقع البيع: في بعض الدول المتقدمة أصبح من الممكن لبطاقة الخصم الخاصة بالصراف الالي أو بطاقة الائتمان ان تتحول الى ما يعرف ببطاقة الخصم المستخدمة في موقع البيع، بمعنى اخر عند شراء العميل لسلعة أو خدمة من متجر يقبل التعامل بهذه البطاقات، يقوم بإدخال بطاقة الخصم بالجهاز الالي الموجود بالمتجر المعتمد وهنا تخصم قيمة المشتريات تلقائيا من حساب العميل وتضاف الى حساب المتجر ويدخل هذا النظام بما يسمى بنظام تحويل الاموال الكترونيا من موقع البيع ويطلق عليه:

Electronic Funtransteratpoinof saleبمعنى _EFTPOSوهو نظام تطور نتيجة الجمع بين البطاقات البلاستيكية مثل بطاقة الائتمان وثورة الالكترونيات في تقنية واحدة ومن ثم يتطلب النظام توفر العناصر التالية: [3]

- وجود جهاز الكتروني طرفي في محل التاجر؛
- بطاقات بلاستيكية مشفرة بالحبر الممغنط سواء بطاقات خصم مصرفية أو بطاقات ائتمان ورقم تعريف شخصي يكون ممنوح للعميل من المصرف أو المنظمة المصدرة للبطاقة؛

[1]محمود أب وفروة، **الخدمات البنكية عبر الانترنت**، الطبعة الأولى والثانية، دار الثقاف ة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص33

[2]ريش عبد القادر، **تحديات المنظومة المصرفية الجزائرية في ظل اتفاقية تحرير التجارة في الخدمات المالية والمصرفية**: اتفاقية GATS.

[3]محمود محمد أبوفروة، مرجع سبق ذكره، ص34

– نظام اتصال يربط بين الجهاز الطرفي الموجود بموقع البيع واجهزة الحاسوب بالمصرف وشركات بطاقات الائتمان وسائر المصارف التي تحتفظ بحسابات كل من التجارة والعملاء.

4-خدمة الفواتير بالهاتف: تهدف خدمة سداد الفواتير المختلفة بالهاتف **Buy By Phone** كونها وسيلة لجذب معاملات العملاء على اساس توفير الخدمة البنكية غير التقليدية لهم، ومواجهة المنافسة مع سائر المؤسسات المالية كما تمكن المصرف من الحصول على عمولة مناسبة نظير هاته الخدمة المقدمة لعملائه فضل عن توسيع نطاق معاملاته مع الجمهور مما يزيد من حجم الودائع لديه، ولقد تطورت خدمة الفواتير بالهاتف من مجرد خدمة يدوية الى خدمة الكترونية فتعتبر من أشكال الخدمات المصرفية المنزلية، ومن مزاياها أنها لا تتطلب استخدام معدات خاصة أو اجهزة الحاسوب الشخصي، كما انها لا تتطلب من العميل اصدار تعليمات الى المصرف في كل مرة تستحق عليه فاتورة ما.

5-البطاقة البلاستيكية: وهي تلك البطاقات التي يتم معالجتها الكترونيا لاستخدامها في شتى الأغراض من خلال المعلومات المخزنة عليها وإدخالها في الآلات المتاحة لذلك بغية تحقيق أهداف معينة ومن أهم هذه البطاقات نذكر: –بطاقة التحويل الالكتروني، –بطاقة الائتمان، –بطاقة الصرف الآلي، –بطاقات الدفع الفوري، –بطاقة الدفع المؤجل، بطاقات اعتماد النفقات، –بطاقات ضمان الشبكات، بطاقة السفر والضيافة، –البطاقة الذكية.[1]

المبحث الثاني: مشروع تطوير نظام الصيرفة الالكترونية في الجزائر

من بضع سنوات كثر الحديث في الجزائر عن عصرنة القطاع المالي والبنكي، وعن كانت لا تمثل الا جزءا من اصلاح شامل لهذا القطاع الحساس، الذي يمكن بعجلة الاقتصاد، إلا انها تعتبر أبرز جوانبه وأكثرها حيوية، خاصة نحن مقبلون على اندماج فعلي في الحركية الاقتصادية الدولية، ونحن هنا سنركز على ما يتعلق بجانب الصيرفة الالكترونية

[1] زايدي حسينة، **أهمية البنوك في تحسين العمليات المصرفية**، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم التجارية، تخصص مالية ومحاسبة، جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي، 2012–2013، ص34.

في الجزائر وذلك من خلال النظرة الكلية متعرضين بإيجاز إلى قاعدة التي تقتضيها إقامة مثل هذا النوع من الصيرفة وسبل تطبيقها في الجزائر.

المطلب الأول: وضعية الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية:

تعيش البنوك التجارية الجزائرية مشاكل عديدة ومعقدة أثناء تقديمها لخدماتها، بحيث تقف هذه المشاكل عائقا أمام تطوره وحاجزا في وجه الاستثمار، نظرا للدور الذي تلعبه البنوك في التنمية والمساهمة في تطور المجتمعات، وتتعلق هذه المشاكل عادة بالكفاءة والسرعة في الأداء، حتى وإن تعلق الأمر بالعمل على المستوى المحلي، هذا في ظل غياب شبكات محلية تربط بين مختلف الهيئات المالية وتنسق العمل بينها، إن هذه الحالة تفرض إيجاد الحلول الجديدة من شأنها تقديم خدمات أحسن وأسرع، إذ أصبحت الأنترنت ملازمة لجميع الأنشطة التجارية الدولية، بفضل الاتصال المباشر مع العملاء والشركاء، الشيء الذي يفرض على البنوك الجزائرية ديناميكية اكبر في مجال المنافسة، بالاعتماد على المعرفة بالتكنولوجيا التسويق عبر الانترنت، إذ أن هذه الطريقة في تقديم الخدمة هي أو لا فرصة تسويقية تسمح بإنشاء علاقة جواريه تمكن من الوصول إلى عميل لم يكن بالاستطاعة للوصول إليه فيما سبق، وثانيا هي فرصة تجارية تمكن المؤسسات البنكية من البروز بإعطائها قيمة لشبكاتها التجارية،

حيث بادرت بعض البنوك الجزائرية إلى تطوير الشبكات الإلكترونية للدفع والسداد، منتشرة في نقاط محدودة من التراب الوطني، لكن عدم القدرة على التحكم فيها وتسييرها جعل بعضها تتوقف عن تقديم خدماتها، بسبب اعتماد هذه المؤسسات على حلول وأنظمة مستوردة، غير متوافقة وخصائص السوق الجزائرية، لكن وجود الطلب المتزايد على هذه الخدمات مثل التسديد والدفع ببطاقات المعاملات المالية، شجع بعض البنوك على مواصلة تقديمها مثل بطاقة الدفع المقدمة لخدمات الهاتف وبطاقات السحب من البطاقات البنكية

للسحب والدفع (القرض الشعبي الجزائري، بنك الجزائر الخارجي، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط).[1]

المطلب الثاني: أنظمة الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية:

إن تطوير الصيرفة الإلكترونية في الجزائر يتطلب توفير عناصر مرتبطة بالبيئة المناسبة من جهة وبالنظام البنكي الجزائري من جهة أخرى وذلك من خلال إقامة الأنظمة المناسبة:

1-نظام التسوية الإجمالية الفورية ARTS: دخل نظام الدفع الإجمالي الفوري للمبالغ الكبيرة والمدفوعات المستعجلة قيد التشغيل في فيفري2006، يعتبر قاعدة عصرنة أنظمة الدفع وبزيادة وتيرة تشغيله تدريجيا، أثر إيجابيا على إدارة خزينة البنوك، وهو نظام خاص بكل المدفوعات مابين البنوك التي تعادل أو تفوق المليون دينار والمدفوعات المستعجلة، تتمثل هذه المدفوعات أيضا في التحويلات لحساب البنوك والمؤسسات المالية ومركز الصكوك البريدية، المشاركة في هذا النظام وكذا التحويلات لحساب زبائنها. [2]

يهدف نظام التسوية الإجمالية الفورية إلى تحقيق ما يلي:

- تسوية عمليات البطاقة المصرفية في الوقت الحقيقي وكل وسائل الأخرى؛
- تسوية مختلف احتياجات المستعملين باستخدام نظام الدفع الإلكتروني؛
- تقليص آجال التسوية وتشجيع استعمال النقود الكتابية؛
- تخفيض التكلفة الإجمالية للمدفوعات؛
- جعل نظام الدفع الجزائري يتمتع بالمقاييس الدولية في تسيير مخاطر السيولة؛
- محاولة جذب فروع لبنوك أجنبية المصارف الأجنبية. [3]

---

[1] بن عياد محمد سمير وسماحي احمد، **التكنولوجيا الإلكترونية البنكية: ضرورة ام حتمية بالنسبة للمؤسسات المصرفية الجزائرية**: الملتقى الوطني حول المنظومة البنكية في ظل التحولات القانونية والاقتصادية، جامعة تلمسان 2006، ص13

[2] بنك الجزائر، **التقرير السنوي التطور الاقتصادي والنقدي للجزائر**، 2016، ص102على الموقع:
http://www.bank-of-algeria.dz/PDF/rappotba2016ar.PDF.

[3]قاسي ياسين، **فايدي كمال، إسهامات الصيرفة الالكترونية في تحقيق التنمية المستدامة بالجزائر**: ملتقى الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية إعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر، جامعة البليدة، بدون سنة، ص 09.

2-نظام المقاصة الإلكترونية ATCI: لقد تم تطبيق نظام المقاصة المسمى عن بعد بين البنوك الجزائرية من قبل بنك الجزائر وهو عبارة عن نظام لإجراء عمليات المقاصة الإلكترونية بين البنوك يديره ممثل عن المقاصة بين البنوك، [1]

هي عملية تبادل الصكوك والتحويلات بين البنوك أين تتم من خلالها تسديدات متبادلة بين البنكين المعنيين بالمقاصة في ذلك اليوم لإصدار نتيجة إما يسدد أو يستلم والآخر العكس، وسميت بنظام المقاصة لأن عملياتها تتم بطريقة إن صح التعبير تلقائيا، أي أن في يوم إجراء عمليات المقاصة يذهب كل موظف من بنك مالي إلى البنك المركزي ليتبادل الشيكات مع موظف آخر من بنك آخر، [2]

إن المقاصة الإلكترونية نظام واضح وبسيط يقوم بحساب في نهاية كل دورة تبادلية أرصدة المتعاملين والتحويلات وتسويتها عن طريق نظام التسوية الإجمالية الفورية ويهدف إلى:

- تقليص آجال التحصيل بالمقارنة مع المبادلات التي يقوم بها كل بنك؛
- أتممة التبادل بين البنوك لعمليات الدفع التي ينفقها المشاركون وتحسين سير الخزينة؛
- ضمان أمن المبادلات وذلك لتفادي أي خسائر أو مشاكل في المحاسبة؛
- يمكن متابعة الرصيد ووضعيته عند نهاية اليوم، ومعرفة المبالغ التي ستحسم في اليوم الموالي.

المطلب الثالث: معوقات وسبل تطبيق الصيرفة الالكترونية في الجزائر:

يعرف النظام البنكي الجزائري تأخرا كبيرا فيما يتعلق بتطبيق الصيرفة الإلكترونية وذلك لأسباب نذكر منها:

- انعدام الثقة للزبائن اتجاه النظام الحديث للإعلام الآلي والاتصال؛

---

[1] العاني ايمان، **البنوك التجارية وتحديات التجارة الالكترونية**، مذكرة مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجيستر، علوم الاقتصادية، جامعة متنوري قسنطينة، 2006-2007، ص221

[2] معطي سيد احمد، **واقع وتأثير التكنولوجيا الجديدة للأعلام والاتصال على أنشطة البنوك الجزائرية**، مذكرة مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة أبوبكر بلقايد، تلمسان، 2011-2012، ص68.

– قلة الموارد المالية لاقتناء التجهيزات، وكذا استعمال المستخدمين وإطارات متخصصة في هذا الميدان؛

– عدم الوعي الكافي للجزائريين بمنافع الصيرفة الالكترونية؛

– تتطلب الصيرفة الالكترونية خبراء في ميدان الإعلام والاتصال، وهذا الشيء تفتقر إليه الجزائر؛

– نظام الأمن المعلوماتي غير فعال في بلادنا، حيث تعتبر الوسائل والتقنيات التأمينية ضعيفة تستلزم التحكم الفعال فيها.

حيث تعتبر التغيرات الجديدة التي تعيشها الجزائر على مستويات عدة، وتشجيعها للخواص للاستثمار في مجال تقديم خدمات الوصول للأنترنت، يعد بمستقبل خدمات أفضل وبأسعار منافسة على مستوى السوق الوطنية، مما يرفع من عدد مستعملي شبكة الانترنت وكذلك يخدم فكرة إقامة الصيرفة الإلكترونية، إذ باشرت الدولة الجزائرية على أعلى المستويات بفتح باب أمام الخواص للاستثمار في قطاعات حساسة كخدمات مالية والاتصالات وكل ما يدخل في إطار تكنولوجيا المعلومات والاتصال الجديدة من اجل تحسين نوعية الخدمات، والسماح للشركاء والمتعاملين الاقتصاديين الأجانب لاستثمار في الجزائر الذين يركزون على مدى تطور قطاع البنوك كشرط أساسي للاستثمار، بحيث يمكن التركيز على خمسة عوامل أساسية يتعين على الجهات العليا مراعاتها للدخول الى عالم الاقتصاد الرقمي وتتمثل في: [1]

– توفير إستراتيجية حقيقية وأهداف مسطرة، وكذا تكوين وتوظيف العنصر البشري المؤهل لاستغلال تكنولوجيا الانترنت لصالح البنوك، وتوظيفها في تحسين وزيادة أدائها وزيادة قدراتها التنافسية؛

– قيادة المسار التكنولوجي بتبني سياسة تعميم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛

[1] بن عياد محمد سمير وسماحي أحمد، مرجع سبق ذكره، ص14.

- تنمية المهارات التقنية والخبرات الإدارية ودعم وتحفيز البنوك على الترابط الشبكي؛
- ضرورة تحديث القوانين وتعديلها لمواكبة التطورات.

خلاصة الفصل

يعد التقدم التكنولوجي من العوامل المساعدة في تطوير تقنيات المعلومات والاتصالات بما يكفل انسياب الخدمات المصرفية بكفاءة عالية، وإن حسن استغلال تقنية الصيرفة الالكترونية هي من عوامل عصرنة المنظومة المصرفية لمواكبة تحديات العصر، ومواجهة ضغط منافسة البنوك الأجنبية الموجهة أساسا لجذب العملاء.

فالصيرفة الالكترونية تتجاوز الوظائف التقليدية وتهدف إلى تطوير وسائل تقديم الخدمات المصرفية، ورفع كفاءة أدائها بما يتماشى والتكنولوجيات الحديثة وعلى هذا الأساس سعت الدول المتقدمة إلى تخفيض تكاليف العمليات المصرفية التي تتم عبر القنوات الالكترونية لتدعيم العلاقات وزيادة ارتباط العملاء بهذا البنك وهو ما يعزز من المكانة التنافسية له في سياق الأعمال التجارية الالكترونية.

وحتى تؤدي البنوك الالكترونية دورها بفعالية فإنه يجب العمل على التحكم في تقنيات الاتصال، وحماية شبكة الانترنت من الاحتيال، وضمان سرية جميع العمليات المصرفية، وتامين أكثر حماية بخلق إطار فني مهني متخصص، وإطار تنظيمي محكم ذو شفافية في العمل المصرفي وإقامة رقابة صارمة ضابطة لهذه التعاملات وإلا فإن مساق الرهان يتحول من الرغبة في تعظيم المكاسب إلى وجوب تقليل الخسائر.

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية حول دور الصيرفة الالكترونية في البنك الوطني الجزائري

تمهيد

تماشيا مع ما هو حاصل من تطورات عالمية، عمل النظام المصرفي الجزائري على ادخال تكنولوجيا الاعلام والاتصال بغية تطوير نظم ووسائل تقديم الخدمات المصرفية ورفع كفاءة أدائها، وفي مجال عصرنة البنوك الجزائرية عملت على تبني مفهوم الصيرفة الإلكترونية التي تساعد على سرعة الاتصال، وتقديم الخدمات بأعلى جودة وبأقل تكلفة ومعتمدة في ذلك على وسائل الدفع الإلكتروني ومحاولة تطويرها.

ونتيجة لأهمية موضوع هذه الدراسة واتساعها، وبع الانتهاء من الجانب النظري لها، كان لابد من ربط الجانب النظري بالجانب التطبيقي العملي، وبهدف تحقيق هذا الربط فقد تم الاعتماد على الاستمارة (الاستبيان) لجمع ومعالجة البيانات والمعلومات الميدانية لفئات عينة الدراسة.

المبحث الأول: بطاقة فنية حول البنك الوطني الجزائري

يعتبر البنك الوطني الجزائري من البنوك الرائدة على المستوى الوطني فهو يحتل موقعا متميزا ضمن الهيكل المصرفي الجزائري وذلك لما يشهده من تحولات هيكلية وتطورات هامة في أعماله ونشاطاته إضافة إلى قيامه بإدخال تحسينات جوهرية على خدماته التي يقدمها.

المطلب الأول: نشأة وتعريف البنك الوطني الجزائري:

في الفترة الاشتراكية التي كانت تحكم الاقتصاد الجزائري وغداة الاستقلال كان عدد البنوك لا يتعدى 20 بنك مما أحدث عدة عراقيل أمام هذه المؤسسات البنكية فاضطرت السلطات العمومية الجزائرية إلى إجراء تنظيم النظام البنكي في سنة 1986 قصد جعلها تتساير مع الاقتصاد الوطني.

1- نشأة البنك الوطني الجزائري BNA: أسس البنك الوطني الجزائري بمرسوم 66-155 بتاريخ 13 جوان 1966على شكل شركة وطنية تسير بواسطة القانون الأساسي لها والتشريع التجاري الذي يخص الشركات الخفية، مالم تتعارض مع القانون الأساسي المنشئ لها، وعلى الرغم من أنها أسست على شركة وطنية برأس مال 20 مليون دج، إلا أن هذه الوضعية أخلت بعض الشيء بمفهوم شركة الوطنية ذلك ومن خلال المادة السابعة، سمح للجمهور بالمساهمة في رأس المال بمعدل قدره5% ويمكن أيضا أن يصل إلى حد مبلغ مساهمة الدولة في رأس ماله والذي أشارنا إليه أعلاه، وتم وضع حد لهذه المساهمات الخاصة في رأس مال البنك بحلول عام1970، أين تم شراء جميع هذه المساهمات من طرف الدولة ليصبح البنك ملك للدولة، حسب القانون الأساسي[1]

يسير البنك من قبل مدير عام ومجلس إدارة من مختلف الوزارات ويعمل كبنك ودائع قصيرة وطويلة الأجل وتمويل مختلف حاجيات الاستغلال والاستثمارات لجميع أعوان

[1]وثائق مقدمة من طرف BNAالبرواقية

الاقتصاد لجميع القطاعات الاقتصادية كالتجارة، الصناعة، الزراعة...إلخ، كما أنها استخدمت كأداة لتحقيق سياسة الحكومة في التخطيط المالي بوضع القروض على المدى القصير والمساهمة مع الهيئات المالية الأخرى لوضع القروض الطويلة والمتوسطة الأجل،

وحتى سنة 1982 قام البنك الوطني الجزائري بكل الوظائف كبنك تجاري إلا أنه كانت له حق الامتياز في تمويل القطاع الزراعي بمد الدعم المالي والقروض وهذا تطبيقا لسياسة الحكومة في هذا المجال.

وفي 16 فيفري 1989 أصبح البنك الجزائري مؤسسة عمومية اقتصادية على شكل شركة بالأسهم، تسير وفق للقوانين 88-01 و88-03 و88-04 ل 12 جانفي 1988 وقانون 88-119 ل 21 جوان 1988 وقانون 88-117 ل 28 سبتمبر1988وبالقانون التجاري، وبقيت تسميته بالبنك الوطني الجزائري وبالاختصار **ب وج** وبقي المقر الاجتماعي بالجزائر ب 8 شارع شي غيفارة وحددت مدته ب 99 سنة ابتداء من بالتسجيل الرسمي بالسجل التجاري.

2-تعريف البنك الوطني الجزائري: البنك الوطني الجزائري هو عبارة عن شركة أسهمsociété Par Action، تم إنشاء هذا البنك في 13جوان1966 بموجب القرار 66-155 برأسمال اجتماعي 1000000000دج وتطور إلى أن أصبح يقدر بحوالي 15 مليار دج، وهو ناتج عن قرار المجلس الوطني للتخطيط Conseil National de Planification وهو بنك ودائع واستثمارات المنشآت المالية والوطنية وهو متخصص في تمويل مؤسسات القطاع الصناعي والتجاري، ويتم تقسيم رأس المال إلى 1000سهم مقسمة على النحو التالي:[1]

- السلع التجهيزية 350 سهم Bien d'Equipement؛
- الصناعات النصف الغذائية 350سهم Alimentaires Des Industries Semis؛
- الصناعات الغذائية 200سهم Des Industries Agro Alimentaire؛

[1]وثائق مقدمة من طرف BNAبالبرواقية

- الصناعات المختلفة 100 سهم Des Industries Diverse.[1]

المطلب الثاني: تقديم البنك محل الدراسة وكالة البرواقية:

نتطرق في المطلب هذا إلى ما يلي:

1-البطاقة الفنية: وتتمثل في:

- **اسم المؤسسة:** البنك الوطني الجزائري
- **الموضع:** يقع في حي 483 مسكن بالبرواقية
- **سنة التأسيس:** سنة 1981
- **المساحة:** 700 متر مربع
- **مدير البنك:**
- **المواقع للتواصل به:**

Facebook: BNA.DZ
Instagram: BNA _dz
FIXE: 025 77 67 69
FIXE: 025 77 67 70

- **عدد العمال:** 15 عامل
- **عدد المصالح:** 7 مصالح، تتمثل في:
  - **مصلحة الصندوق:** Service de Caisse
  - **مصلحة الإدارية:** Section d'Administration
  - **مصلحة المنازعات:** Service Des Litiges
  - **مصلحة القروض:** Service Engagement
  - **مصلحة الزبائن:** Chargé de la Clientèle
  - **مصلحة المراقبة:** Contrôleur Permanent
- **نشاط البنك :** مؤسسة تجارية ذات طابع مالي

[1] وثائق مقدمة من طرف البنك BNA بالبرواقية

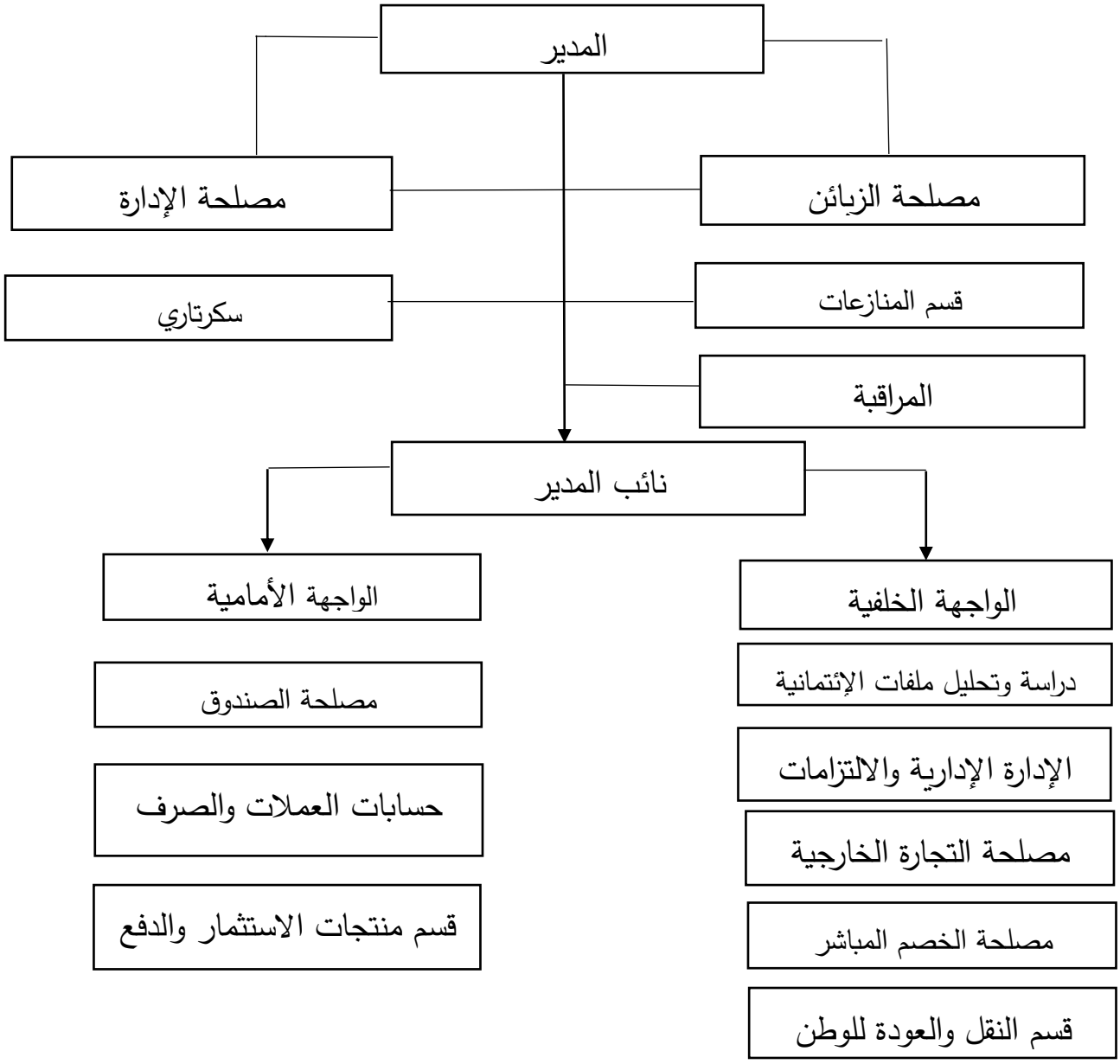
- **أيام وأو قات العمل:** من الأحد إلى الخميس، من 8:30 إلى 12:00 صباحا ومن 13:00إلى 15:30 زوالا

- **البرنامج المستخدم:** البرنامج الذي يعمل به في الحاسوب هو Delta V8

- **هدف البنك:** يكمن هدف البنك في فتح أكبر عدد ممكن من الحسابات البنكية وتلقى كم الهائل من الودائع مع منح القروض المتعددة.

2- الهيكل التنظيمي : ويمكن توضيحه في الشكل ادناه :

الشكل رقم (3-1): الهيكل التنظيمي لبنك BNA



المصدر: وثائق مقدمة من طرف البنك BNA بالبرواقية وانجاز الطالبتين

3-مهام ووظائف البنك الوطني الجزائري وكالة البرواقية: تتكلف وكالة البرواقية بعدة مهام وأعمال فيما يخص عملية الصرف، عملية القرض وغيرها من المهام التي نلخصها فيما يلي:

- إقراض البن المنشآت الصناعية والخاصة؛
- تمويل نشاطات القطاع العام الصناعي والتجاري وكذا الخاص؛
- المساهمة في رأس مال العديد من البنوك التجارية؛
- تمويل الاستثمارات الإنتاجية؛
- قبول الودائع؛
- تنفيذ كل ما يتعلق بضمان عملية القرض؛
- استلام تحويل السندات وتغطية كل التحويلات، الصكوك، الفواتير والوثائق التجارية والمالية؛
- التعاقد ومنح القروض والسلفيات، المنح بالرهن الحيازي؛
- تلعب دور الوسيط الاكتتاب، شراء وبيع المستندات العمومية والأسهم؛
- تنفيذ العمليات المالية مع الخارج؛
- تحصيل القروض المستندية وضمان حسن التنفيذ والتسديد؛
- تمويل المؤسسات كبيرة الحجم، متوسطة الحجم والصغيرة؛
- إصدار الديون والالتزامات؛
- كراء خزائن من أجل المعادن النفيسة والوثائق.[1]

المطلب الثالث: الصيرفة الالكترونية في البنك الوطني الجزائري:

يقدم بنك BNA لزبائنه عدة خدمات تتميز بالتطور التكنولوجي ويسعى من خلال ذلك إلى التأقلم مع المتطلبات الراهنة للبنوك العالمية من جهة والتميز وكسب الزبائن من جهة أخرى.

[1] وثائق مقدمة من طرف البنك BNA بالبرواقية

1-موقع بنك BNA على شبكة الانترنت: من اجل الحصول على المعلومات المتعلقة بالخدمات التي يقدمها البنك ما على العميل سوى الدخول على الصفحة الرئيسية للبنك على موقع الانترنت واختيار المعلومات التي يريد الحصول عليها.

الشكل رقم (3-2) يوضح الصفحة الرئيسية ل BNA على شبكة الانترنت



Source: www.bna.dz(consulter le M 07/ 05/2024)

2-الخدمات التي يقدمها البنك الوطني الجزائري: من أهم الخدمات التي يقدمها البنك الوطني الجزائري نذكر:

2-1-الخدمات الإلكترونية: وتنقسم الى:

2-1-1-خدمة الدفع الإلكتروني عبر الأنترنت (رسائل الرقم السري المتغير): ويمكن توضيحها من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم(3-3) يوضح صفحة خدمة الدفع الالكتروني عير الانترنت



SOURCE : WWW.bna.dz) consulter le M 07 /05/2024)

خدمة الدفع الإلكتروني تسمح بالتسديد عبر الأنترنت المشتريات والفواتير (سونلغاز، سيال، الوكالة الوطنية لتطوير السكن وتحسينه عدل، ...)، على مواقع الأنترنت التي تقبل

وسيلة الدفع هذه، ومن أجل ضمان أمن معاملات الدفع، يتمّ إرسال كلمة مرور واحدة (رسائل الرقم السرّي المتغير) إلى رقم هاتف المنخرط لكل معاملة جديدة.

2-1-1-1-الأهلية: أي زبون للبنك الوطني الجزائري حامل للبطاقة البيبنكية.

2-1-1-2-المزايا: من أهم مزايا خدمة الدفع الالكتروني عبر الانترنت:

- دفع ثمن المشتريات أو الفواتير حيثما كنتم وأينما وجدتم 24سا/24 و7 أيام/7؛

- تجنب طوابير الانتظار الطويلة وتبسيط دفع الإتاوات ببضع نقرات دون التنّقل؛

- عمليات مؤمنة بواسطة خدمة المصادقة في الوقت الفعلي (رسائل الرقم السرّي المتغير)؛

- خدمة مجانية، وبدون عمولة للدفع عبر الإنترنت؛

- تتم عملية الانخراط عن طريق توقيع عقد انخراط لتصبح مشتري عبر WEB.[1]

2-1-1-3-كيفية إجراء عملية الدفع الإلكتروني: بإتباع الخطوات التالية:

- الولوج إلى الموقع الإلكتروني للبائع عبر WEB، حيث يمكنك اختيار المنتج المطلوب، والإطلاع على تفاصيل عملية الشراء والموافقة على شروط البيع العامة؛

- اختيار وتأكيد طريقة الدفع بالنقر على زر "ستيب "؛

- إدخال رقم البطاقة البيبنكية CIBالخاصة بك وكذا رمز CVV2 يمثل آخر ثلاثة أرقام مطبوعة على ظهر البطاقة والذي يسمح باعتماد بطاقتك خلال كل عملية دفع عن بعد، وتاريخ انتهاء صلاحية البطاقة والهوية وكذا العنوان بصفتك مشتري عبر WEB؛

- إدخال وتأكيد كلمة السر التي تم استقبالها على رقم الهاتف الذي تم إدخاله مسبقا على مستوى وكالة التوطين "مشتري WEB "؛

- بعد التأكيد لمعاملة الشراء، يتم طبع قسيمة الدفع الخاصة بهذه العملية تلقائيا؛

[1] www.bna.dz

- يجب عليك الخروج من فضاء الأنترنت مشتري واب بعد كل عملية شراء.

2-1-2-خدمة E-TRADE BNA: كما يوضحها الشكل الموالي:

الشكل رقم (3-4) يوضح صفحة خدمة E –Trade BNA



Source: WWW.bna.dz (consulter le M 07 /05/2024)

خدمة E-trade bna، هي خدمة اطلاع، تحميل وإشعار خاصة بعملية التجارة الخارجية (سويفت) عبر منصة الخدمات المصرفية الإلكترونية، وتسمح بمرافقة الزبائن الذي يقومون بنشاط التجارة الخارجية(سويفت) من خلال العمليات التالية:

- الاعتماد ألمستندي (CREDOC)؛
- تسليم المستندات (REMDOC)؛
- تحويل مجاني؛
- الضمانات الدولية.

2-1-2-1-الأهلية: هذه الخدمة مخصصة لزبائن البنك الوطني الجزائري، الأفراد، المهنيين وأصحاب الشركات الذين يمارسون نشاط التجارة الخارجية ومشتركون في خدمة: BN@tic وBNA.net.

2-1-2-2-مميزات الخدمة: من اهم مميزات خدمة E-trade bna نذكر:

- بالنسبة للزبائن الأفراد فتمكنهم هذه الخدمة من الاطلاع وتحميل رسائل لعمليات التجارة الخارجية Swift؛
- أما فيما يخص الزبائن المهنيين والمؤسسات:

- الاطلاع على عمليات التجارة الخارجية Swift؛

- تحميل رسائل التجارة الخارجية Swift؛

- تلقي إشعارات بخصوص عمليات التجارة الخارجية Swift.

2-1-2-3-كيف أستفيد من خدمة E-Trade BNA ؟ يمكن لجميع زبائن البنك الوطني الجزائري الاستفادة من خدمة E-Trade BNA بكل بساطة بمجرد[1]:

- الاشتراك في خدمة البنك عن بُعد «net» في باقةNET +

- أن يكون لديك ملف تعريف مصادق (الموقع الثاني أو الموقع الوحيد).

2-1-2-4-كيف يمكن التأكد من أن الولوج إلى خدمة E-Trade BNA آمن؟

- يتم الولوج إلى خدمة E-Trade BNA من خلال حساب على منصة الخدمات المصرفية الإلكترونية موثق وآمن (تسجيل الدخول وكلمة المرور).

- يتم تقديم السويفت والمعلومات ذات الصلة للزبون عبر منصة الخدمات المصرفية الإلكترونية، لمزيد من التفاصيل، يجب على الزبون الاتصال بالوكالة البنكية الخاصة به.

2-1-3-خدمة الفتح المسبق للحساب المصرفي عبر الانترنت: تسمح هذه الخدمة بفتح حساب مصرفي عبر الإنترنت مسبقًا وتحديد موعد لدى وكالة البنك الوطني الجزائري لإنهاء فتح الحساب مجانية ومتوفرة 24سا/24سا و 7 أيام/7أيام.

يمكنكم الولوج إلى خدمة الفتح المسبق للحساب المصرفي عبر الانترنت عن طريق:

- تطبيقBN@tic، على الفضاء العام من خلال النقر على خانة "فتح حساب"؛

- منصة الخدمات المصرفية الإلكترونية، بالنقر على زر فتح حساب عبر الانترنت: BNA https://ebanking.bna.dz/ Customer ؛

[1] www.bna.dz

- موقع الفتح المسبق للحساب المصرفي عبر الانترنت من خلال الموقع:

https://ouverture-de-compte.bna.dz/accountsignup/

2-1-3-1-ما هي أنواع الحسابات المصرفية المتعلقة بهذه الخدمة؟

نذكر منها: -حساب الشيك، -حساب العملة الصعبة، -حساب جاري، -حسابات التوفير، والحسابات المتعلقة بالصيرفة الإسلامية.

2-1-3-2-متى يتمّ توقيع عقد فتح الحساب؟

يتم توقيع عقد فتح الحساب خلال الموعد المحدد مسبقًا مع المكلف بالزبائن من أجل إنهاء إجراءات فتح حسابكم المصرفي.

2-2-البطاقات الإلكترونية: وتنقسم إلى:

2-2-1-البطاقة البيبنكية: البطاقة البيبنكية للبنك الوطني الجزائري، هي بطاقة ما بين البنوك مدعمة بحساب بنكي، وتأتي في شكلين، وحسب دخل حامل البطاقة:

- البطاقة البيبنكية الكلاسيكية
- البطاقة البيبنكية الذهبية[1]



الشكل (3-5) البطاقة البيبنكية الكلاسيكية



الشكل (3-6) البطاقة البيبنكية الذهبية

SOURCE : www.bna.dz consulter le M 07 /05/2024)

[1] www.bna.dz consulter le M 07 /05/2024

البطاقة البيبنكية هي بطاقة للسحب والدفع تسمح بإجراء العمليات البنكية التالية:

– السحب على جميع أجهزة الصراف الآلي المتواجدة على الساحة البنكية،

الدفع الإلكتروني؛

– الدفع الجواري على أجهزة الدفع الإلكتروني؛

– الاطلاع على رصيد الحساب على أجهزة الصراف الآلي (الموزعات الأوتوماتيكية للأوراق والشبابيك الأوتوماتيكية التابعة للبنك الوطني الجزائري)

– التحويلات على الشبابيك الأوتوماتيكية للبنك الوطني الجزائري؛

– باقة من الميزات الأخرى تجدونها متاحة على أجهزة الصراف الآلي الموزعات الأوتوماتيكية للأوراق والشبابيك الأوتوماتيكية

(رابط)؛

– البطاقة البيبنكية مجانا وصالحة لمدة ثلاث سنوات؛

– تسهل وبشكل آمن معاملات الدفع والسحب؛

– وفرة أموالكم 24/24 ساعة و7/7 أيام على جميع أجهزة الصراف الآلي (الموزعات الأوتوماتيكية للأوراق والشبابيك الأوتوماتيكية للبنك) المتواجدة على الساحة البنكية؛

– وكذا المزيد من الأمان بفضل الرسائل النصية القصيرة؛

– إشعاركم برسالة حول رصيد حسابكم البنكي؛

– إشعاركم برسالة حول العمليات المنجزة في وقتها الفعلي.

2-2-1-1-أسقف **البطاقة البيبنكية للبنك الوطني الجزائري:** يمثل الجدول التالي كل من نوع البطاقة، سقف السحب اليومي، سقف الدفع اليومي وكذا السقف حسب مبلغ عملية الدفع حيث:

الجدول (3-1): أسقف البطاقة البيبنكية الكلاسيكية والذهبية

نوع البطاقة	سقف السحب اليومي	سقف الدفع اليومي	السقف حسب مبلغ عملية الدفع
البطاقة البنكية الكلاسيكية	100.000دج	100.000دج	100.000دج
البطاقة البنكية الذهبية	150.000دج	150.000دج	150.000دج

Source: www.bna.dz(consulter le M 07/ 05/2024)

2-2-2-البطاقة البنكية مسبقة الدفع: كما يمثلها الشكل ادناه:[1]

الشكل (3-7): البطاقة البيبنكية مسبقة الدفع



Source : WWW.bna.dz (consulter le M 07 /05/2024)

البطاقة البيبنكية مسبقة الدفع هي بطاقة سحب ودفع بين البنوك يتم تعبئتها عن طريق التحويل من الحساب الرئيسي للزبون (من الأفراد)، ويمكن أن يكون باسم صاحب

[1] www.bna.dz

الحساب أو حامله، حيث تسمح لكم بإجراء نفس عمليات بطاقة CIB البيبنكية الكلاسيكية أو الذهبية والتي تتمثل في:

- السحب من جميع أجهزة الصراف الآلي المتواجدة على الساحة المصرفية؛
- الدفع الالكتروني؛
- الدفع عبر أجهزة الدفع الإلكتروني؛
- الاطلاع على رصيد الحساب عبر أجهزة الصراف الآلي (الموزعات الأوتوماتيكية للأوراق والشبابيك الأوتوماتيكية التابعة للبنك الوطني الجزائري) ؛
- الدفع على الشبابيك الأوتوماتيكية للبنك الوطني الجزائري؛
- التحويلات على الشبابيك الأوتوماتيكية للبنك الوطني الجزائري؛
- باقة من الميزات الأخرى تجدونها متاحة على أجهزة الصراف الآلي الموزعات الأوتوماتيكية للأوراق والشبابيك الأوتوماتيكية (رابط الأجهزة).

2-2-2-1-المزايا: من أهم مزايا هذه البطاقة:

- تتيح البطاقة البيبنكية مسبقة الدفع لBNA تسيير النفقات بشكل أفضل،
- يمكن للزبون الذي يتقدم بطلب للحصول على البطاقة المسبقة الدفع منح ما يصل إلى عشرة (10) بطاقات مسبقة الدفع لعشرة (10) أقارب مختلفين؛
- البطاقة البيبنكية مسبقة الدفع مجانية وصالحة لمدة ثلاث (03) سنوات[1].

2-2-2-2-أسقف البطاقة البيبنكية مسبقة الدفع للبنك الوطني الجزائري: يمثل الجدول التالي كل من نوع البطاقة، سقف السحب اليومي، سقف الدفع اليومي وكذا السقف حسب مبلغ عملية الدفع حيث:

الجدول (3-2): أسقف البطاقة البيبنكية مسبقة الدفع

[1] www.bna.dz

نوع البطاقة	سقف السحب اليومي	سقف الدفع اليومي	السقف حسب مبلغ عملية الدفع
البطاقة البنكية مسبقة الدفع	100.000.00دج	80.000.00دج	80.000.00دج

Source: www.bna.dz(consulter le M 07/ 05/2024)

2-2-3-بطاقة النخبة: وهي الممثلة في الشكل التالي:

الشكل (3-8): بطاقة النخبة



Source : WWW.bna.dz consulter le M 07 /05/2024

بطاقة النخبة هي بطاقة بين البنوك مدعومة بحساب الشيك وتأتي في شكلين:

- بطاقة النخبة الموجهة للأفراد،
- بطاقة النخبة الأعمال الموجهة للمهنيين والمؤسسات، [1]

وتسمح لكم بإجراء عمليات السحب والدفع الجواري والدفع عبر الإنترنت وكذا التحويل والتحصيل، كما تتوفر على وظائف أخرى عبر (أجهزة الصراف الآلي) الموزعات الأوتوماتيكية للأوراق والشبابيك الأوتوماتيكية.

[1] www.bna.dz(consulter le M 07/ 05/2024)

تقدم بطاقة النخبة أيضًا باقة من الخدمات الإضافية التي تتمثل في المساعدة الصحية، خدمات الاستقبال، الارشاد والمساعدة في التأمين من الحوادث الجسمانية كلها تجدونها متاحة على الرابط.

2-2-3-1-المزايا: من أهم مزايا بطاقة النخبة نذكر:

- رأس مال حتى مليون دينار؛
- المساعدة على الطريق في حالة حدوث عطل؛
- ضمان النقل والإقامة لزيارة أحد الأقارب في المستشفى؛
- كما تقدم بطاقة النخبة ولوجًا نسقيا بخدمة الرسائل النصية القصيرة:
  - إشعاركم برسالة نصية قصيرة عن رصيد الحساب؛
  - إشعاركم برسالة نصية قصيرة عن المعاملات التي قمتم بإجرائها باستخدام بطاقتكم في الوقت الفعلي[1].

2-2-3-2-أسقف بطاقة النخبة: كما يمثله الجدول الآتي:

الجدول (3-3): أسقف بطاقة النخبة

نوع البطاقة	سقف السحب اليومي	سقف الدفع اليومي	السقف حسب مبلغ عملية الدفع
بطاقة النخبة	**200.000.00دج**	**500.000.00دج**	**500.000.00دج**

المصدر: موقع البنك الوطني الجزائري

2-4-بطاقة التوفير: وهي الممثلة في الشكل التالي:

[1] **Source**: www.bna.dz(consulter le M 07/ 05/2024)

الشكل (3-9): بطاقة التوفير



Source: WWW.bna.dz (consulter le M 07 /05/2024)

بطاقة التوفير هي بطاقة سحب مدعومة بحسابات التوفير وتتمثل هذه الحسابات في:

- حساب التوفير بفائدة أو بدون فائدة؛
- حساب التوفير مستقبلي للقصّر بفائدة أو بدون فائدة؛
- حساب التوفير ذو عائد تصاعدي[1].

تتيح لكم توفير أموالكم في أي وقت وأينما كنتم 24/24 ساعة و7/7 أيام، عبر شبكة أجهزة الصراف الآلي المتواجدة على الساحة المصرفية، كما تسمح لكم بالاطلاع على رصيد حساب التوفير الخاص بكم في أي وقت عبر أجهزة الصراف الآلي.

2-2-4-1-المزايا: من أهم مزايا بطاقة التوفير:

- عمليات السحب مؤمنة برمز سري
- وفرة رأس المال المدخر في أي وقت؛
- بطاقة التوفير مجانية وصالحة لمدة ثلاث (03) سنوات؛
- الاطلاع على رصيد حساب التوفير دون الحاجة للتنقل إلى الوكالة[1].

[1] www.bna.dz(consulter le M 07/ 05/2024)

2-2-5: بطاقة الفيزا: يمكننا التعرف عليها من خلال الشكل ادناه:

الشكل (3-9): بطاقة الفيزا



Source : WWW.bna.dz) consulter le M 07 /05/2024)

بطاقة فيزا للبنك الوطني الجزائري هي بطاقة سحب ودفع دولية، تتيح لكم القيام بمايلي:

- المعاملات عبر أجهزة الصراف الآلي (الموزعات الأوتوماتيكية للأوراق والشبابيك الأوتوماتيكية للبنك الخاصة ببطاقة فيزا؛

- السحب النقدي؛

- الاطلاع على الرصيد؛

- تغيير رقم التعريف الشخصي (code PIN) ؛
- معاملات الدفع على أجهزة الدفع الإلكتروني الخاصة ببطاقة فيزا بالخارج؛
- عمليات الدفع عبر الإنترنت 24/24 ساعة و7/7 أيام.

2-2-5-1-الأهلية: بطاقة فيزا للبنك الوطني الجزائري موجهة لجميع زبائن البنك من الأفراد الذين لديهم حساب بالعملة الصعبة (يورو)، بالإضافة إلى حساب الشيك بالدينار مفتوح على مستوى نفس الوكالة البنكية.

2-2-5-2-الشروط: للاستفادة من بطاقة فيزا لابد من توفر الشروط التالية:

- رصيد دائم متوفر في حساب الشيك بالدينار لا يقل عن ثمانية آلاف دينار (8000.00 دج)؛

[1] www.bna.dz(consulter le M 07/ 05/2024)

- رصيد دائم متاح في حساب العملة الصعبة لا يقل عن مائة (100) يورو؛
- عدم وجود معارضة على الحساب البنكي[1].

3-التطبيقات الإلكترونية: تتمثل أهم تطبيقات البنك الوطني الجزائري في:

3-1-تطبيق Bnatic: يقدم البنك الوطني الجزائري الخدمات المصرفية في أي مكان وزمان من خلال تطبيق BN@tic، هذا التطبيق مجاني ويتم الوصول إلى حساباتك باستخدام نفس المعرفات المستخدمة في موقع الخدمات المصرفية الإلكترونية، وبفضل هذا التطبيق يمكن الاستفادة من:

- الاطلاع على أرصدة حساباتكم وكذا العمليات المسجلة عليها؛
- إصدار التحويلات المالية نحو الغير؛
- طلب دفاتر الشيكات والبطاقات المصرفية.

ويمكننا التعرف على هذا التطبيق من خلال الشكل الموالي:

الشكل (3-11): تطبيق BN@tic



SOURCE :WWW.bna.dz (consulter le M 07 /05/2024)

[1] www.bna.dz(consulter le M 07/ 05/2024)

3-2-الدفع بدون تلامسWIMPAY-BNA: هي خدمة بنكية يعرضها حصريا البنك الوطني الجزائري على زبائنه من فئة الأفراد، المهنيين والمؤسسات، هذه الخدمة موجهة للزبائن:

- المشتركين في خدمة "البنك عن بُعد"؛
- المشتركون في خدمة "حزمة الدفع بدون تلامس"؛[1]
- حاملي بطاقات CIB البيبنكية ومستخدمي خدمة رسائل الرقم السري المتغير (الخاصة بعمليات الدفع الإلكتروني)؛

3-2-1-وظائف تطبيق الدفع بدون تلامس للبنك الوطني الجزائري:

- إجراء عمليات الدفع عن طريق رموز الاستجابة السريعة(QR-code) ؛
- إجراء عمليات التحويل لمستخدمي"WIMPAY-BNA" ؛
- طلب الأموال من مستخدم آخر لخدمة"WIMPAY-BNA" ؛
- تسيير الميزانية؛
- الاطلاع على الرصيد؛
- الاطلاع على كشف العمليات المنجزة؛
- القيام بمعاملات دفع مشترياتكم وفواتيركم (سونلغاز، سيال، الوكالة الوطنية لتطوير السكن وتحسينه عدل، ...) ؛[2]

3-2-2-ما هي شروط الولوج لتطبيق الدفع بدون تلامس؟

- توقيع اتفاقية انخراط في الخدمة وفق نموذج البنك الوطني الجزائري؛

[1] www.bna.dz(consulter le M 07/ 05/2024)

[2] www.bna.dz(consulter le M 07/ 05/2024)

- أن يكون لديك هاتف ذكي مزود بنظام IOS أو Android؛

- أن يكون لديك اتصال بالإنترنت؛

- قم بتحميل التطبيق وتثبيته على الهاتف الذكي؛

- أن تكون مشتركًا في خدمة "البنك عن بُعد" أو في خدمة "حزمة الدفع بدون تلامس" أو حامل لبطاقة CIB البيبنكية، أو مستخدم خدمة رسائل الرقم السري المتغير (الخاصة بعمليات الدفع الإلكتروني).

ويمكن التعرف على هذا التطبيق من خلال الشكل ادناه:

الشكل (3-12): تطبيق الدفع بدون تلامسWIMPAY-BNA



SOURCE : WWW.bna.dz (consulter le M 07 /05/2024

المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة:

تماشيا مع طبيعة الموضوع الذي بصدد دراسته، ولدراسة دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للبنوك تم الاعتماد على جملة من الوسائل والأدوات في جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالجانب الميداني.

المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من مدير البنك الوطني الجزائري وكالة البرواقية، وكل رؤساء الأقسام والمصالح ونوابهم وكل الإطارات في بنك"BNA" وكالة البرواقية وعملائها المتعاملين معها "الزبائن"، حيث قدر مجتمع الدراسة ب 35مفردة، أما عينة الدراسة فهي 30 مفردة وهي عينة مقصودة تتمثل في موظفي وعملاء البنك بعدما تم قبولنا لإجراء الدراسة الميدانية، حيث قمنا بتوزيع 35 استمارة على جميع موظفي البنك وزبائنه ويمكن توضيحها كما يلي:

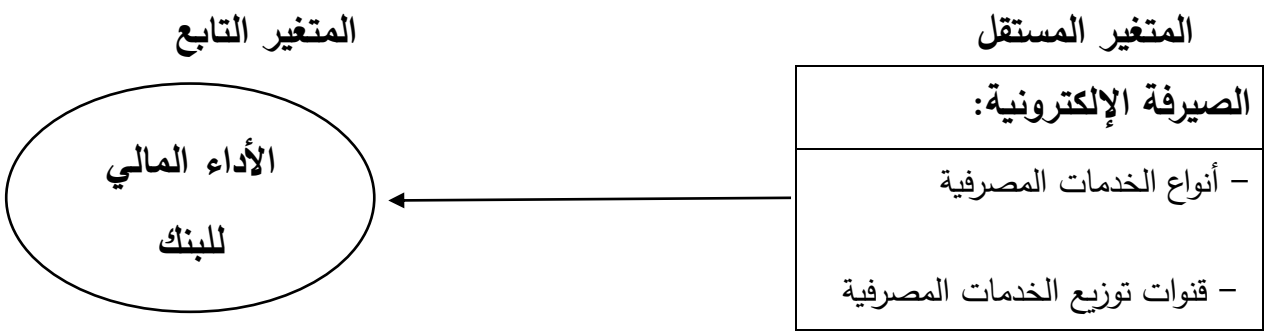
الجدول رقم(3-4): عدد الاستمارات الموزعة وعدد الاستمارات المسترجعة:

	الاستمارات الموزعة	الاستمارات المسترجعة	النسبة
المدير	01	01	% 100
نائب المدير	01	01	%100
الموظفين	15	14	%93
العملاء	18	14	%77
المجموع	35	30	%86

نلاحظ من الجدول أن عينة الدراسة تتكون من 30مفردة، حيث كانت نسبة ال استرداد 86 % وهي نسبة عالية تدل على تطور الوعي وروح التعاون ن لدى أفراد العينة.

نموذج الدراسة:

الشكل (3-13): يمثل نموذج الدراسة:



هيكل الاستبيان: استنادا لفرضيات البحث التي سيتم اختبارها تضمن الاستمارة 33 سؤالا توزعت على ثلاث محاور رئيسية، حيث تم اعداد الأسئلة على أساس النوع المغلق الذي يحتمل إجابة محددة وذلك لتسهيل ترميز وتنميط الإجابات، وتوزعت محاور الدراسة الميدانية:

الجدول رقم (3-5): يوضح محاور الدراسة الميدانية:

الرقم	المحاور	الأسئلة
01	البيانات العامة	05
02	قياس مدى استعمال البنك لأدوات الصيرفة الالكترونية	13
03	قياس دور الصيرفة الالكترونية في تحسين الأداء المالي للبنك	15

المطلب الثاني: وسائل وأدوات الإحصائية المستعملة في الدراسة:

من الأدوات المستخدمة ما يلي:

1- الوثائق والبيانات: حاولنا الوصول إلى المعلومات والوثائق المتاحة، والتي تهتم بميدان الصيرفة الالكترونية والأداء المالي لكن واجهت صعوبات في الحصول على القوائم المالية للبنوك، وفي المقابل اعتمدنا على "الأنترنت" من خلال التواصل المستمر والزيارات وتصفح العديد من مواقع البنوك سواء الجزائرية أو العالمية مما ساعدنا في توجيه الدراسة وتصور العمل الميداني.

2- المقابلات: حيث يكتسي هذا العنصر أهمية بالغة كمصدر هام رئيسي للحصول على المعلومات، حيث قمنا بإجراء سلسلة من المقابلات تمحور الحوار فيها حول مدى تطبيق البنك لأدوات الصيرفة الإلكترونية على أداء البنوك، ومن خلال استقراء وجهات نظر مختلف موظفي وكالة برواقية حول الصيرفة الالكترونية أنها تسهل وتسرع العمليات المالية وتساهم في تحسين جودة الخدمة المصرفية، كما يأمل موظفو البنك خلال الأشهر القادمة إلى تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية والارتقاء بها من خلال ادخال آخر تطبيقات نظام SWIFT حيث يقوم البنك بتكوين الموظفين لتمكينهم من استخدام هذا النظام المطور.

أما عن تقييم الأداء المالي للبنك لا تقوم به الوكالة فهو يكون بمديرية المحاسبة حيث تقوم هذه المديرية بتحليل وحساب مؤشرا الربحية والسيولة.

3- **جمع الملاحظات** : من خلال الزيارات الميدانية استطعنا تسجيل بعض ا لملاحظات منها :

- موظفو البنك لهم مستوى تعليمي متميز وكفاءة مهنية عالية حيث أنه في غضون يومين استطعنا استيعاب آلية عمل البنك من خلال إشرافهم على توضيح طرق العمل والأنظمة المتبعة؛

- وجهة نظر موظفي البنوك الجزائرية إلى الصيرفة الإلكترونية بالجزائر لم ترقى إلى المستوى المطلوب مقارنة مع البنوك الخارجية؛

- معظم موظفي البنك هم عملاء للبنك نفسه وهم على دراية بالخدمات التقليدية والإلكترونية له.

4- الاستبيان: رغم كل ما سبق من أدوات ووسائل تم استعمالها والاعتماد عليها للحصول على مختلف المعلومات، اتجهنا إلى الاعتماد على أداة الاستبيان لما تتميز به هذه الأداة من مزايا في مجال قياس تطابق وجهات نظر أفراد عينة الدراسة، وذلك من خلال تحليل نتائجه وتكوين رأي عن التساؤلات المطروحة تمهيدا لاستخلاص النتائج النهائية.

5-الأدوات الإحصائية المستعملة: قمنا من خلال هذه المرحلة بفرز وتحليل الإجابات المتضمنة في الاستمارة، قصد بناء قاعدة معطيات والتي تتم إعدادها بالاعتماد على برنامج Excel 2016، إذ تم تفريغ الإجابات من الاستمارات المعتمدة في شكل جدول مصفوفي يتضمن 30 عمودا و33 سطرا، حيث تم تخصيص خانة لكل جواب في الاستمارة، وبهذا حصلنا على قاعدة معطيات للاستبيان تتكون من (33) والتي تساوي 990 معطية، حيث تم تكميم هذه المعطيات بالاعتماد على أسلوب مقياس ليكرت الخماسي المعتمد في الدراسة.

جدول مقياس ليكرت الخماسي المعتمد في الدراسة:

البيان	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

وتم تفريغ الاستمارات وادخاله للحاسوب باستعمال برمجيةSPSS الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية، وتمت الاستعانة ببعض الأساليب الإحصائية التالية:

- معامل الثبات ألفا كرونباخ لوصف بيانات العينة من حيث الخصائص؛
- التكرارات والنسب المئوية لوصف بيانات العينة من حيث الخصائص؛
- المتوسطات الحسابية للمتغيرات موضع الدراسة، الانحراف المعياري.

6-فرضيات الاستبيان: قمنا بتقسيم الاستبيان للمحاور السابقة التي سيتم اختبارها بناءا على إجابات أفراد العينة، للوقوف على مدى تطابق وجهات نظري التي عبرت عنها بالفرضيات التالية:

6-1-الفرضية الأولى: هنالك مستوى متوسط لاستخدام أدوات الصيرفة الإلكترونية في البنك محل الدراسة

6-2-الفرضية الثانية: هنالك أثر ذو دلالة إحصائية للصيرفة الإلكترونية على تحسين الأداء المالي في البنك محل الدراسة.

المطلب الثالث: عرض وتحليل نتائج الاستبيان:

سنتناول من خلال هذا المطلب مختلف النتائج التي تم التوصل إليها من خلال برنامج SPSSوالذي تضمن عدة اختبارات سنوجزها من خلال العناصر التالية:

1 - الاختبارات القبلية

1-1 ثبات وصدق أداة الدراسة

يستخدم معامل الثبات ألفاكرونباخ لتحديد ثبات الاستبيان، وتعد قيمته مقبولة عندما تكون مساوية أو أكثر من 0.6.

جدول رقم (3-6): معامل الفاكرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

المحاور	عدد العبارات	معامل الفا لكرونباخ
المحور الأول: قياس مدى استخدام البنك لأدوات الصيرفة الإلكترونية	13	0.577
المحور الثالث: قياس أثر الصيرفة الإلكترونية على تحسين الأداء المالي للبنك	15	0.773
الاستبيان	28	0.589

المصدر: الجدول من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائجspss.

معامل ألفا كرونباخ هو مقياس لاتساق داخلي أو موثوقية المقياس يتضح من الجدول أن قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ للمحور للثاني هي 0.577. وهي قيمة تشير إلى اتساق داخلي متوسط لهذا المحور.قيمة معامل ألفا كرونباخ للمحور الثالث هي 0.773. وهي قيمة تشير إلى اتساق داخلي جيد لهذا المحور. قيمة معامل ألفا كرونباخ للاستبيان ككل هي 0.589. وهي قيمة تشير إلى اتساق داخلي متوسط للاستبيان ككل.

بشكل عام، نستنتج أن المحور الثالث له اتساق داخلي جيد، بينما المحور الثاني والاستبيان ككل لديهما اتساق داخلي متوسط. هذه المعلومات تساعد في تقييم موثوقية أداة القياس المستخدمة في الدراسة.

قياس صدق الاتساق الداخلي:

البعد الأول:

البعد	العبارات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
البعد الاول: موقع البنك الإلكتروني	من السهل الولوج إلى موقع البنك الإلكتروني بسرعة	0.864**	0.01
	موقع البنك يقدم خدمات ومعلومات	0.823**	0.01

البعد	العبارات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
	بشكل كافي		
	البنك يقوم بتحديث المعلومات المتوفرة لديه على الموقع	**0.763	0.01

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

تراوحت أغلب معاملات الارتباط (بيرسون) للعبارات بين 76 %و86%وبمستويات دلالة sig%1 وهذا ما يدل على أن عبارات البعد الأول متسقة دخليا مع البعد التابعة إليه. ويتضح أن سهولة الوصول والمحتوى الكافي للموقع الإلكتروني هما العناصر الأكثر ارتباطًا بتقييم موقع البنك من وجهة نظر العملاء.

البعد الثاني:

البعد	العبارات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
البعد الثاني: أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية المتوفرة لدى البنك	يقدم البنك لعملائه بطاقة الدفع	.372*	0.05
	يقدم البنك خدمة التحويلات المالية الإلكترونية من حساب بنكي لآخر	0.20	
	يقوم البنك بخصم الأوراق التجارية إلكترونيا	-.693-**	0.01
	يستخدم البنك الشيكات الالكترونية لتسهيل المعاملات وتسريعها	-.670-**	0.01
	يوفر البنك أمن العمليات الإلكترونية عن طريق خدمة التوقيع الإلكتروني أو مختلف أشكالها مثل الرقم السري...	.398*	0.05
	يتم الحصول الكترونيا على كشف الحساب وغيره عند الطلب، أو	0.33	

البعد	العبارات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
	الاطلاع على الرصيد		

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

1-يتضح أن هناك مزيجًا من الارتباطات الإيجابية والسلبية بين الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة من البنك وتقييم هذا البُعد.

2-دلالة إحصائية عند مستوى 0.01 لارتباطين سلبيين قويين:

- خصم الأوراق التجارية إلكترونياً (معامل ارتباط -.693-**)
- استخدام الشيكات الإلكترونية لتسهيل المعاملات (معامل ارتباط -.670-**)

هذا يشير إلى أن هذين الجانبين قد لا يكونا مرتبطين إيجابيًا بتقييم الخدمات المصرفية الإلكترونية ككل.

3-بالمقابل، هناك ارتباطان إيجابيان ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05:

- توفير البنك لبطاقات الدفع (معامل ارتباط .372*)
- توفير البنك لأمن العمليات الإلكترونية (معامل ارتباط .398*)

هذان الجانبان يبدو أنهما الأكثر ارتباطًا بتقييم الخدمات المصرفية الإلكترونية.

4-بالنسبة للعبارتين الأخريين ("التحويلات المالية الإلكترونية" و"الحصول على كشف الحساب إلكترونياً")، لم تظهر ارتباطات ذات دلالة إحصائية.

بشكل عام، يُظهر تحليل هذا البُعد أن أمن العمليات الإلكترونية وتوفير بطاقات الدفع هما الأكثر ارتباطًا بتقييم الخدمات المصرفية الإلكترونية، بينما خصم الأوراق التجارية والشيكات الإلكترونية قد لا تكون مرتبطة بالتقييم بنفس القدر.

البعد الثالث:

البعد	العبارات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
البعد الثالث: قنوات توزيع الخدمات المصرفية الإلكترونية	البنك يقدم خدماته عبر الصراف الآلي	0.25	
	البنك يتصل بزبائنه عن طريق الحاسب الشخصي للزبون المتصل بالحاسب البنكي باستعمال كلمة السر وذلك لإتمام الخدمات المصرفية المطلوبة	.751**	0.01
	البنك يقدم خدمات متنوعة عبر شبكة الأنترنت	.645**	0.01
	البنك يقدم خدمة الهاتف النقال عن طريق ارسال رسائل قصيرة البنك يقدم خدمة الهاتف النقال عن طريق ارسال رسائل قصيرة إلى الزبائن لتزويدهم بالمعلومات	.560**	0.01

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

بعد تحليل محتويات الجدول الخاص بالبُعد الثالث المتعلق بقنوات توزيع الخدمات المصرفية الإلكترونية، يمكن استنتاج ما يلي:

1-هذا البعد يركز على مختلف القنوات والوسائل التي يقدم من خلالها البنك خدماته المصرفية الإلكترونية، مثل الصراف الآلي، الحاسب الشخصي للزبون، الإنترنت، والهاتف النقال.

2-لا توجد ارتباطات ذات دلالة إحصائية للعبارات "البنك يقدم خدماته عبر الصراف الآلي" و "البنك يتصل بزبائنه عن طريق الحاسب الشخصي للزبون المتصل بالحاسب البنكي

باستعمال كلمة السر وذلك لإتمام الخدمات المصرفية المطلوبة". هذا يشير إلى أن هذه القنوات ربما لا ترتبط بشكل كبير بتقييم قنوات توزيع الخدمات المصرفية الإلكترونية ككل.

3-بالمقابل، هناك ارتباطات إيجابية قوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01 لقنوات أخرى:

- البنك يقدم خدمات متنوعة عبر شبكة الإنترنت (معامل ارتباط .645**)
- البنك يقدم خدمة الهاتف النقال عبر رسائل قصيرة (معامل ارتباط .560**)

هذا يشير إلى أن هاتين القناتين هما الأكثر ارتباطًا بتقييم قنوات توزيع الخدمات المصرفية الإلكترونية ككل.

4-لم يتم تقديم معامل ارتباط لعبارة "البنك يتصل بزبائنه عن طريق الحاسب الشخصي للزبون المتصل بالحاسب البنكي باستعمال كلمة السر وذلك لإتمام الخدمات المصرفية المطلوبة". ربما هناك خطأ في البيانات.

بشكل عام، يبدو أن توفير خدمات عبر الإنترنت والهاتف النقال هما الأكثر ارتباطًا بتقييم قنوات توزيع الخدمات المصرفية الإلكترونية، بينما الصراف الآلي والحاسب الشخصي للزبون لا يظهران ارتباطًا كبيرًا.

البعد الرابع:

البعد	العبارات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
البعد الرابع: من حيث الكفاءة	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى خفض تكاليف التشغيل للبنك	.641**	0.01
	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة سرعة معالجة المعاملات	.760**	0.01
	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين دقة المعاملات	.876**	0.01
	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تقليل الأخطاء	.735**	0.01

البعد	العبارات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

على ضوء المعلومات الواردة في الجدول الخاص بالبُعد الرابع "من حيث الكفاءة"، يمكن استخلاص ما يلي:

1. هذا البعد يركز على قياس مدى كفاءة الصيرفة الإلكترونية من حيث تأثيرها على تكاليف التشغيل، سرعة المعاملات، دقة المعاملات، وتقليل الأخطاء.

2. جميع العبارات المرتبطة بهذا البُعد أظهرت ارتباطات إيجابية قوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01. هذا يشير إلى أن هذه الجوانب مترابطة ببعضها البعض بشكل كبير.

3. أعلى معامل ارتباط كان 0.876** للعبارة "أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين دقة المعاملات". هذا يدل على أن دقة المعاملات هي العامل الأكثر ارتباطًا بتقييم كفاءة الصيرفة الإلكترونية.

4. يليه في الترتيب معامل ارتباط 0.760** للعبارة "أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة سرعة معالجة المعاملات". هذا يؤكد على أهمية سرعة المعاملات كأحد أهم جوانب كفاءة الصيرفة الإلكترونية.

5. كذلك، هناك ارتباطات قوية لعبارتي "أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تقليل الأخطاء" (0.735**) و"أدت الصيرفة الإلكترونية إلى خفض تكاليف التشغيل للبنك" (0.641**).

بشكل عام، يتضح أن تحسين دقة المعاملات وسرعة المعالجة هما الأكثر ارتباطًا بتقييم كفاءة الصيرفة الإلكترونية، إلى جانب تقليل الأخطاء وخفض التكاليف.

البعد الخامس:

البعد	العبارات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
البعد الخامس: من حيث السيولة	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة ودائع العملاء	.778**	0.01
	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين	.585**	0.01

البعد	العبارات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
	إدارة السيولة للبنك		
	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة الإيرادات	.809**	0.01

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

من خلال تحليل بيانات البُعد الخامس المتعلق "بالسيولة"، يمكن استنتاج ما يلي:

1-هذا البُعد يركز على قياس تأثير الصيرفة الإلكترونية على سيولة البنك من خلال زيادة ودائع العملاء، تحسين إدارة السيولة، وزيادة الإيرادات.

2-جميع العبارات المرتبطة بهذا البُعد أظهرت ارتباطات إيجابية قوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01. هذا يشير إلى أن هذه الجوانب مترابطة ببعضها البعض بشكل كبير.

3-أعلى معامل ارتباط كان 0.809** للعبارة "أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة الإيرادات". هذا يدل على أن زيادة الإيرادات هي العامل الأكثر ارتباطًا بتقييم تأثير الصيرفة الإلكترونية على السيولة.

4-يليه في الترتيب معامل ارتباط 0.778** للعبارة "أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة ودائع العملاء". هذا يؤكد على أن زيادة ودائع العملاء هي أيضًا من أهم جوانب تأثير الصيرفة الإلكترونية على السيولة.

5-معامل ارتباط 0.585** للعبارة "أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين إدارة السيولة للبنك" وإن كان أقل من العاملين السابقين، إلا أنه يشير إلى أن هذا الجانب له أيضًا أهمية في تقييم تأثير الصيرفة الإلكترونية على السيولة.

بشكل عام، يتضح أن زيادة الإيرادات وزيادة ودائع العملاء هما الأكثر ارتباطًا بتقييم تأثير الصيرفة الإلكترونية على السيولة، إلى جانب تحسين إدارة السيولة.

البعد السادس:

البعد	العبارات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة

البعد السادس: من حيث الربحية	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة إيرادات رسوم الخدمات المصرفية	.741**	0.01
	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة فرص بيع منتجات وخدمات جديدة	.692**	0.01
	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين قدرة البنك على جذب عملاء جدد	.772**	0.01
	أدت الصيرفة الالكترونية إلى تعزيز التنافسية	.607**	0.01

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

بتحليل بيانات البُعد السادس المتعلق "بالربحية"، نستنتج ما يلي:

1-هذا البُعد يركز على قياس تأثير الصيرفة الإلكترونية على ربحية البنك من خلال زيادة إيرادات رسوم الخدمات المصرفية، زيادة فرص بيع منتجات وخدمات جديدة، تحسين قدرة البنك على جذب عملاء جدد، وتعزيز التنافسية.

2-جميع العبارات المرتبطة بهذا البُعد أظهرت ارتباطات إيجابية قوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01. هذا يؤكد على ترابط هذه الجوانب ببعضها البعض بشكل كبير.

3-أعلى معامل ارتباط كان 0.772** للعبارة "أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين قدرة البنك على جذب عملاء جدد". هذا يدل على أن جذب عملاء جدد هو العامل الأكثر ارتباطًا بتقييم تأثير الصيرفة الإلكترونية على الربحية.

4-يليه في الترتيب معامل ارتباط 0.741** للعبارة "أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة إيرادات رسوم الخدمات المصرفية". هذا يؤكد على أن زيادة إيرادات الرسوم هي أيضًا من أهم جوانب تأثير الصيرفة الإلكترونية على الربحية.

5-كذلك، هناك ارتباطات قوية لعبارتي "أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة فرص بيع منتجات وخدمات جديدة" (0.692**) و"أدت الصيرفة الالكترونية إلى تعزيز التنافسية" (0.607**).

بشكل عام، يتضح أن تحسين قدرة البنك على جذب عملاء جدد وزيادة إيرادات الرسوم هما الأكثر ارتباطًا بتقييم تأثير الصيرفة الإلكترونية على الربحية، إلى جانب زيادة فرص البيع والتعزيز التنافسي.

البعد السابع:

البعد	العبارات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
البعد السابع: من حيث تقليل المخاطر	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين إدارة المخاطر	-.775-**	0.01
	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تقليل مخاطر الاحتيال	-.783-**	0.01
	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين الامتثال للقواعد	.550**	0.01
	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تقليل المخاطر التشغيلية	.653**	0.01

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

تحليل البعد السابع المتعلق "بتقليل المخاطر" يظهر ما يلي:

1-هذا البُعد يركز على قياس تأثير الصيرفة الإلكترونية على تقليل المخاطر المصرفية من خلال تحسين إدارة المخاطر، تقليل مخاطر الاحتيال، تحسين الامتثال للقواعد، وتقليل المخاطر التشغيلية.

2-هناك اختلاف في طبيعة العلاقة بين العبارات في هذا البُعد. بينما العبارتان الأولى والثانية أظهرتا ارتباطات سلبية قوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01، العبارتان الثالثة والرابعة أظهرتا ارتباطات إيجابية قوية ذات دلالة عند نفس المستوى.

3-معامل الارتباط السلبي القوي للعبارتين "أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين إدارة المخاطر" (-0.775**) و"أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تقليل مخاطر الاحتيال" (-

0.783**) يشير إلى أن تحسين إدارة المخاطر وتقليل مخاطر الاحتيال هما من أهم جوانب تأثير الصيرفة الإلكترونية على تقليل المخاطر.

4-على الجانب الآخر، معامل الارتباط الإيجابي للعبارتين "أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين الامتثال للقواعد" (0.550**) و"أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تقليل المخاطر التشغيلية" (0.653**) يدل على أن هذه الجوانب أيضًا لها أهمية في تقييم تأثير الصيرفة الإلكترونية على تقليل المخاطر.

بشكل عام، يتضح أن تحسين إدارة المخاطر وتقليل مخاطر الاحتيال هما الأكثر ارتباطًا بتقييم تأثير الصيرفة الإلكترونية على تقليل المخاطر، إلى جانب تحسين الامتثال والتقليل من المخاطر التشغيلية.

المحور الأول:

المحور	العبارات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
المحور الاول: قياس مدى استخدام البنك لأدوات الصيرفة الإلكترونية	من السهل الولوج إلى موقع البنك الإلكتروني بسرعة	0.29	
	موقع البنك يقدم خدمات ومعلومات بشكل كافي	.468**	0.01
	البنك يقوم بتحديث المعلومات المتوفرة لديه على الموقع	.390*	0.05
	يقدم البنك لعملائه بطاقة الدفع	.369*	0.05
	يقدم البنك خدمة التحويلات المالية الإلكترونية من حساب بنكي لآخر	0.00	
	يقوم البنك بخصم الأوراق التجارية إلكترونيا	-0.21	
	يستخدم البنك الشيكات الالكترونية لتسهيل المعاملات وتسريعها	-.584-**	0.01

المحور	العبارات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
	يوفر البنك أمن العمليات الإلكترونية عن طريق خدمة التوقيع الإلكتروني أو مختلف أشكالها مثل الرقم السري...	.495**	0.01
	البنك يتصل بزبائنه عن طريق الحاسب الشخصي للزبون المتصل بالحاسب البنكي باستعمال كلمة السر وذلك لإتمام الخدمات المصرفية المطلوبة	.579**	0.01
	البنك يقدم خدمات متنوعة عبر شبكة الأنترنت	.575**	0.01
	البنك يقدم خدمة الهاتف النقال عن طريق ارسال رسائل قصيرة البنك يقدم خدمة الهاتف النقال عن طريق ارسال رسائل قصيرة إلى الزبائن لتزويدهم بالمعلومات	0.34	

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

من خلال تحليل بيانات المحور الأول المتعلق بقياس مدى استخدام البنك لأدوات الصيرفة الإلكترونية، يمكن استنتاج ما يلي:

1-هذا المحور يركز على تقييم مدى استخدام البنك لمختلف أدوات وخدمات الصيرفة الإلكترونية مثل الموقع الإلكتروني للبنك، بطاقات الدفع، التحويلات المالية الإلكترونية، الشيكات الإلكترونية، التوقيع الإلكتروني، الصراف الآلي، والخدمات المصرفية عبر الإنترنت والهاتف النقال.

2-معظم العبارات أظهرت ارتباطات إيجابية قوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01 أو 0.05، مما يدل على ترابط هذه الجوانب ببعضها البعض.

– العبارات ذات الارتباطات الأقوى كانت "موقع البنك يقدم خدمات ومعلومات بشكل كافي" (0.468**)، "البنك يتصل بزبائنه عن طريق الحاسب الشخصي للزبون المتصل بالحاسب البنكي باستعمال كلمة السر وذلك لإتمام الخدمات المصرفية المطلوبة" (0.579**)، و"البنك يقدم خدمات متنوعة عبر شبكة الإنترنت" (0.575**). هذا يشير إلى أن هذه الجوانب هي الأكثر ارتباطًا بتقييم مدى استخدام البنك لأدوات الصيرفة الإلكترونية.

4–كانت هناك أيضا ارتباطات سلبية قوية لعبارة "يستخدم البنك الشيكات الإلكترونية لتسهيل المعاملات وتسريعها" (–0.584**). هذا قد يشير إلى أن استخدام الشيكات الإلكترونية ليس من أهم جوانب تقييم مدى استخدام البنك لأدوات الصيرفة الإلكترونية.

المحور الثاني:

المحور	العبارات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
المحور الثاني: قياس أثر الصيرفة الإلكترونية على تحسين الأداء المالي للبنك	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى خفض تكاليف التشغيل للبنك	.625**	0.01
	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة سرعة معالجة المعاملات	.733**	0.01
	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين دقة المعاملات	.734**	0.01
	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تقليل الأخطاء	.578**	0.01
	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة ودائع العملاء	.696**	0.01
	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين إدارة السيولة	.494**	0.01

المحور	العبارات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
	للبنك		
	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة الإيرادات	.675**	0.01
	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة إيرادات رسوم الخدمات المصرفية	.585**	0.01
	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة فرص بيع منتجات وخدمات جديدة	.589**	0.01
	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين قدرة البنك على جذب عملاء جدد	.519**	0.01
	أدت الصيرفة الالكترونية إلى تعزيز التنافسية	0.27	
	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين إدارة المخاطر	-.369-*	0.05
	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تقليل مخاطر الاحتيال	-.460-*	0.05
	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين الامتثال للقواعد	.428*	0.05
	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تقليل المخاطر التشغيلية	.483**	0.01

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

المحور	العبارات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

من خلال تحليل بيانات المحور الثاني المتعلق "بقياس أثر الصيرفة الإلكترونية على تحسين الأداء المالي للبنك"، يمكن استنتاج ما يلي:

1-هذا المحور يركز على تقييم تأثير الصيرفة الإلكترونية على الأداء المالي للبنك من خلال مؤشرات مثل خفض تكاليف التشغيل، زيادة سرعة ودقة المعاملات، تقليل الأخطاء، زيادة ودائع العملاء وإيرادات البنك، تحسين إدارة السيولة والقدرة على جذب عملاء جدد، وتعزيز التنافسية.

2-معظم العبارات أظهرت ارتباطات إيجابية قوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01، مما يدل على وجود علاقة بين الصيرفة الإلكترونية وتحسين الأداء المالي للبنك.

3-العبارات ذات الارتباطات الأقوى كانت "أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة سرعة معالجة المعاملات" (0.733**) "أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين دقة المعاملات" (0.734**)، و"أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة ودائع العملاء" (0.696**). هذا يشير إلى أن هذه الجوانب هي الأكثر ارتباطًا بتقييم أثر الصيرفة الإلكترونية على الأداء المالي للبنك.

4-كانت هناك ارتباطات سلبية قوية لعبارتي "أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين إدارة المخاطر" (-0.369*) و"أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تقليل مخاطر الاحتيال" (-0.460*). هذا قد يشير إلى أن تحسين إدارة المخاطر وتقليل مخاطر الاحتيال ليسا من أهم جوانب تقييم أثر الصيرفة الإلكترونية على الأداء المالي للبنك.

بشكل عام، يتضح أن زيادة سرعة ودقة المعاملات، وزيادة ودائع العملاء هي الأكثر ارتباطًا بتقييم أثر الصيرفة الإلكترونية على الأداء المالي للبنك.

بشكل عام، يتضح أن توفير خدمات ومعلومات كافية عبر الموقع الإلكتروني، التواصل مع العملاء عبر الحاسب الشخصي، وتوفير خدمات متنوعة عبر الإنترنت هي الأكثر ارتباطًا بتقييم مدى استخدام البنك لأدوات الصيرفة الإلكترونية.

الاستبيان:

المحور	العبارات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
الاستبيان	من السهل الولوج إلى موقع البنك الإلكتروني بسرعة	0.09	
	موقع البنك يقدم خدمات ومعلومات بشكل كافي	0.16	
	البنك يقوم بتحديث المعلومات المتوفرة لديه على الموقع	0.11	
	يقدم البنك لعملائه بطاقة الدفع	-0.04	
	يقدم البنك خدمة التحويلات المالية الإلكترونية من حساب بنكي لآخر	-0.16	
	يقوم البنك بخصم الأوراق التجارية إلكترونيا	-.392-*	0.05
	يستخدم البنك الشيكات الالكترونية لتسهيل المعاملات وتسريعها	-.742-**	0.01
	يوفر البنك أمن العمليات الإلكترونية عن طريق خدمة التوقيع الإلكتروني أو مختلف أشكالها مثل الرقم السري...	0.09	
	يتم الحصول الكترونيا على كشف الحساب وغيره عند الطلب، أو الاطلاع على الرصيد	-0.07	
	البنك يقدم خدماته عبر الصراف الآلي	0.10	
	البنك يتصل بزبائنه عن طريق الحاسب الشخصي للزبون المتصل بالحاسب البنكي باستعمال كلمة السر وذلك لإتمام الخدمات	.752**	0.01

المحور	العبارات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
	المصرفية المطلوبة		
	البنك يقدم خدمات متنوعة عبر شبكة الأنترنت	.380*	0.05
	البنك يقدم خدمة الهاتف النقال عن طريق ارسال رسائل قصيرة البنك يقدم خدمة الهاتف النقال عن طريق ارسال رسائل قصيرة إلى الزبائن لتزويدهم بالمعلومات	0.28	
	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى خفض تكاليف التشغيل للبنك	.557**	0.01
	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة سرعة معالجة المعاملات	.740**	0.01
	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين دقة المعاملات	.749**	0.01
	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تقليل الأخطاء	.445*	0.05
	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة ودائع العملاء	.597**	0.01
	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين إدارة السيولة للبنك	0.30	
	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة الإيرادات	.556**	0.01
	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة إيرادات رسوم الخدمات المصرفية	.400*	0.05
	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة فرص بيع منتجات وخدمات جديدة	.413*	0.05
	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين قدرة البنك على جذب عملاء جدد	.419*	0.05
	أدت الصيرفة الالكترونية إلى تعزيز التنافسية	0.13	

المحور	العبارات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين إدارة المخاطر	-0.21	
	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تقليل مخاطر الاحتيال	-.458-*	0.05
	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين الامتثال للقواعد	.519**	0.01
	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تقليل المخاطر التشغيلية	.393*	0.05

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

من خلال تحليل بيانات الاستبيان الخاص بقياس أثر الصيرفة الإلكترونية، يمكن استنتاج ما يلي:

1-معظم العبارات المتعلقة بمدى توفر الخدمات الإلكترونية في البنك مثل سهولة الوصول للموقع الإلكتروني، توفر المعلومات والخدمات، وتحديث المعلومات لم تظهر ارتباطات قوية أو ذات دلالة إحصائية. هذا قد يشير إلى أن توفر هذه الخدمات الأساسية ليس له تأثير كبير على الأداء المالي للبنك.

2-هناك ارتباطات سلبية قوية وذات دلالة إحصائية لعبارتي "يقوم البنك بخصم الأوراق التجارية إلكترونيا" (-.392*) و"يستخدم البنك الشيكات الإلكترونية لتسهيل المعاملات وتسريعها" (-.742**). هذا قد يشير إلى أن استخدام هذه الخدمات الإلكترونية ليس من أهم الجوانب المؤثرة على الأداء المالي.

3-هناك ارتباطات إيجابية قوية وذات دلالة إحصائية لعبارات مثل "البنك يتصل بزبائنه عن طريق الحاسب الشخصي للزبون المتصل بالحاسب البنكي باستعمال كلمة السر"

(.752**) و"البنك يقدم خدمات متنوعة عبر شبكة الإنترنت" (.380*). هذا قد يشير إلى أن توفير هذه الخدمات الإلكترونية المتقدمة لها تأثير إيجابي على الأداء المالي.

4-هناك ارتباطات إيجابية قوية وذات دلالة إحصائية بين الصيرفة الإلكترونية وتحسين الأداء المالي للبنك في جوانب مثل خفض التكاليف، زيادة سرعة ودقة المعاملات، زيادة ودائع العملاء والإيرادات، والحد من المخاطر التشغيلية. هذا يتطابق مع نتائج المحور الثاني السابق.

5-هناك ارتباطات سلبية لعبارتي "أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين إدارة المخاطر" و"أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تقليل مخاطر الاحتيال"، وهذا أيضًا يتطابق مع نتائج المحور الثاني.

بشكل عام، يتضح أن توفير خدمات إلكترونية متقدمة للعملاء وتحسين الأداء المالي في جوانب مثل الكفاءة والإنتاجية هي الأكثر ارتباطًا بقياس أثر الصيرفة الإلكترونية.

التوزيع الطبيعي: بناءً على نتائج اختبار Kolmogorov-Smirnov من برنامج SPSS لاختبار اعتدالية التوزيع، فإن الجدول سيكون كالتالي:

المتغير	Kolmogorov-Smirnov Z	Asymp. Sig. (2-tailed)	التوزيع
المحور الثاني	0.85	0.465	طبيعي
المحور الثالث	0.752	0.624	طبيعي

تحليل الجدول:

1-بالنسبة للمحور الثاني:

- قيمة اختبار Kolmogorov-Smirnov Z هي 0.850.
- قيمة (2-tailed) .Asymp. Sig هي 0.465 ، وهي أكبر من 0.05.
- هذا يشير إلى أن توزيع بيانات المحور الثاني يتبع التوزيع الطبيعي.

2-بالنسبة للمحور الثالث:

- قيمة اختبار Kolmogorov-Smirnov Z هي 0.752.

- قيمة Asymp. Sig. (2-tailed) هي 0.624 ، وهي أكبر من 0.05.
- هذا يشير إلى أن توزيع بيانات المحور الثالث يتبع التوزيع الطبيعي.

نتيجة هذا الاختبار تؤكد أن بيانات المحورين الثاني والثالث تتبع التوزيع الطبيعي. وهذا يسمح باستخدام الاختبارات الإحصائية المعلومية في التحليل اللاحق لهذه البيانات.

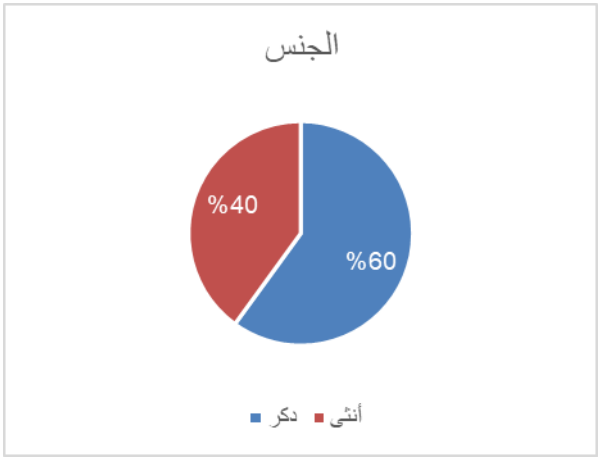
الخصائص الشخصية لعينة الدراسة:

جدول توزيع افراد العينة حسب الجنس

	التكرار	النسبة %
ذكر	18	%60
أنثى	12	%40
المجموع	30	%100

المصدر: الجدول من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss

شكل توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج Spss

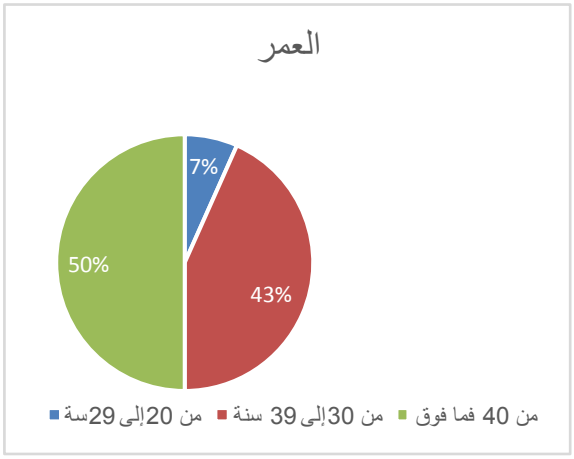
بناءً على جدول الجنس الذي تم تقديمه، يمكن ملاحظة أن هناك توزيعًا غير متوازن بين الذكور والإناث في العينة المدروسة. يظهر أن الإناث تمثل نسبة 43% من العينة، بينما يمثل الذكور نسبة 57%.

العمر

جدول توزيع أفراد العينة حسب العمر

	التكرار	النسبة %
من 20إلى 29سنة	2	%7
من 30إلى 39 سنة	13	%43
من 40 فما فوق	15	%50
المجموع	30	%100

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss



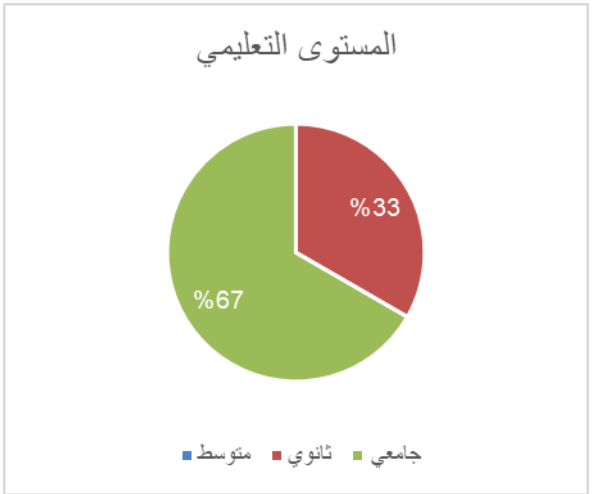
بناءً على جدول العمر الذي تم تقديمه، يمكن ملاحظة أن الفئة العمرية من 40 فما فوق سنة تمثل النسبة الأكبر في العينة بنسبة 50%، بينما تمثل الفئة من 30إلى 39 سنة نسبة 43% والفئة من 20إلى 29سنة نسبة 7%.

المستوى الوظيفي:

جدول يوضح توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي

	التكرار	النسبة %
متوسط	0	%0
ثانوي	10	%33
جامعي	20	%67
المجموع	30	%100

الشكل يوضح توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss

بناءً على جدول المستوى التعليمي الذي تم تقديمه، يمكن ملاحظة أن الأشخاص الذين حصلوا على التعليم الجامعي يمثلون أكبر نسبة في العينة بنسبة 67%، بينما يمثل

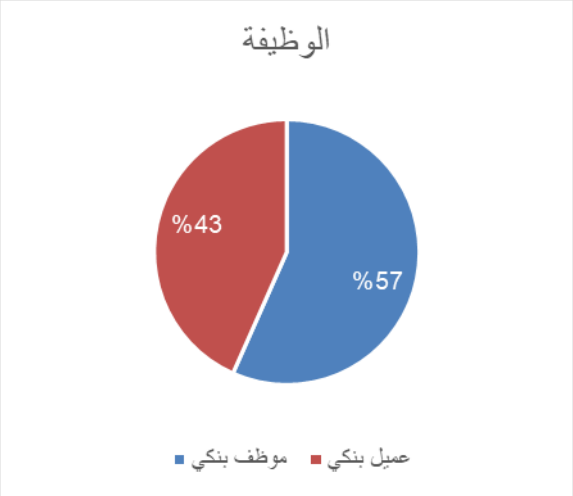
الأشخاص الذين حصلوا على التعليم الثانوي نسبة 33%.

الوظيفة:

الجدول يوضح توزيع افراد العينة حسب الوظيفة

	التكرار	النسبة %
موظف بنكي	17	%57
عميل بنكي	13	%43
المجموع	30	%100

الشكل يوضح توزيع افراد العينة حسب الوظيفة



المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss

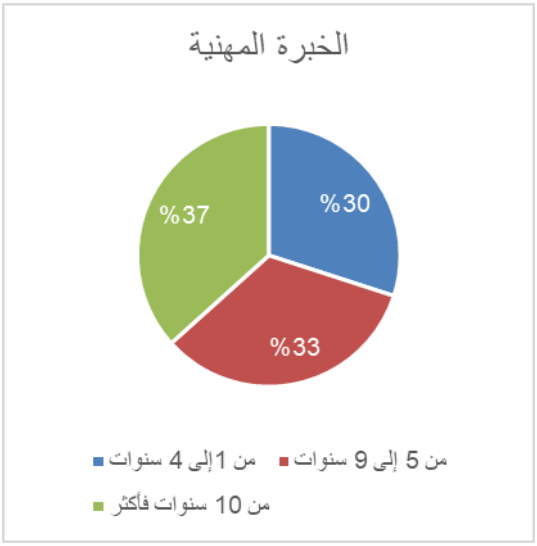
بناءً على جدول الوظيفة الذي تم تقديمه، يمكن ملاحظة أن هناك توزيعًا متوازنًا بين الموظفين البنكيين والعملاء البنكيين في العينة المدروسة. يظهر أن الموظفين البنكيين يمثلون نسبة 30%، بينما يمثل العملاء البنكيين نسبة 37%.

مدة الاستخدام وسائل الدفع الإلكتروني:

جدول يوضح توزيع افراد العينة حسب مدة استخدام وسائل الدفع

الشكل يوضح توزيع افراد حسب مدة استخدام وسائل الدفع

	التكرار	النسبة %
من 1إلى 4 سنوات	9	30%
من 5 إلى 9 سنوات	10	33%
من 10 سنوات فأكثر	11	37%
المجموع	30	100%



المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss

بناءً على جدول الخبرة المهنية الذي تم تقديمه، يمكن ملاحظة أن هناك توزيعًا متوازنًا بين الفئات المختلفة من الخبرة المهنية في العينة المدروسة. يظهر أن الأشخاص الذين لديهم خبرة من 1 إلى 4 سنوات يمثلون نسبة 57%، بينما يمثل الأشخاص الذين لديهم خبرة من 5 إلى 9 سنوات نسبة 33%، والأشخاص الذين لديهم خبرة 10 سنوات فأكثر يمثلون نسبة 10%.

تحليل العبارات:

تحليل عبارات البعد الأول:

الجدول يوضح تحليل عبارات البعد الأول

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
1	من السهل الولوج إلى موقع البنك الإلكتروني بسرعة	4.23	0.898	1	موافق بشدة
2	البنك يقوم بتحديث المعلومات المتوفرة لديه على الموقع	4.13	0.887	3	موافق
3	موقع البنك يقدم خدمات ومعلومات	4.20	0.937	2	موافق بشدة

بشكل كافي				
موقع البنك الالكتروني	4.19	0.91		موافق

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss

النتائج تظهر أن المستجيبين راضون بشكل عام عن موقع البنك الإلكتروني من حيث سهولة الوصول، تحديث المعلومات، وتوفير الخدمات والمعلومات الكافية.

سهولة الوصول إلى موقع البنك الإلكتروني حصلت على أعلى متوسط حسابي عند 4.23، وهو في نطاق "موافق بشدة"، مما يعني أن المستجيبين وجدوا أنه من السهل الوصول إلى الموقع بسرعة.

تحديث المعلومات المتوفرة على الموقع حصل على متوسط 4.13، وهو في نطاق "موافق"، مما يشير إلى أن المستجيبين رأوا أن البنك يقوم بتحديث المعلومات بشكل مناسب.

توفير الخدمات والمعلومات على الموقع كان أيضًا في نطاق "موافق بشدة" بمتوسط 4.20، مما يدل على أن المستجيبين راضون عن كفاية الخدمات والمعلومات المقدمة عبر الموقع الإلكتروني.

بشكل عام، المتوسط الحسابي لجميع المؤشرات المتعلقة بموقع البنك الإلكتروني هو 4.19، وهو في نطاق "موافق"، مما يشير إلى تقييم إيجابي من قبل المستجيبين لموقع البنك الإلكتروني وخدماته.

تحليل عبارات البعد الثاني:

جدول يمثل تحليل عبارات البعد الثاني

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
4	يقدم البنك لعملائه بطاقة الدفع	4.53	0.629	2	موافق بشدة
5	يقدم البنك خدمة التحويلات المالية الإلكترونية من حساب بنكي لآخر	4.47	0.819	3	موافق بشدة

6	يقوم البنك بخصم الأوراق التجارية إلكترونيا	3.10	1.185	6	محايد
7	يستخدم البنك الشيكات الالكترونية لتسهيل المعاملات وتسريعها	3.27	1.311	5	محايد
8	يوفر البنك أمن العمليات الإلكترونية عن طريق خدمة التوقيع الإلكتروني أو مختلف أشكالها مثل الرقم السري...	4.37	0.809	4	موافق بشدة
9	يتم الحصول الكترونيا على كشف الحساب وغيره عند الطلب، أو الاطلاع على الرصيد	4.60	0.563	1	موافق بشدة
أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية المتوفرة لدى البنك		4.06	0.89		موافق

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss

بشكل عام، المتوسط الحسابي لجميع الخدمات المصرفية الإلكترونية المتوفرة هو 4.06، وهو في نطاق "موافق"، مما يدل على تقييم إيجابي من قبل المستجيبين لمجموعة الخدمات المتوفرة.

الحصول إلكترونيا على كشف الحساب وغيره عند الطلب أو الاطلاع على الرصيد حصل على أعلى متوسط حسابي عند 4.60، وهو في نطاق "موافق بشدة"، مما يظهر أن هذه الخدمة متوفرة بشكل جيد وأن المستجيبين راضون عنها.

تقديم البنك لبطاقات الدفع لعملائه جاء في المرتبة الثانية بمتوسط 4.53، وهو أيضًا في نطاق "موافق بشدة"، مما يشير إلى أن هذه الخدمة متوفرة بشكل مناسب.

خدمة التحويلات المالية الإلكترونية من حساب بنكي لآخر حصلت على متوسط 4.47، وهو في نطاق "موافق بشدة"، مما يدل على توفر هذه الخدمة بشكل جيد.

خدمة التوقيع الإلكتروني أو أشكال أمن العمليات الإلكترونية الأخرى حصلت على متوسط 4.37، وهي في نطاق "موافق بشدة"، مما يُظهر أن المستجيبين راضون عن مستوى الأمان المقدم.

خدمة خصم الأوراق التجارية إلكترونيًا والشيكات الإلكترونية لتسهيل المعاملات وتسريعها تحصلت على متوسطات 3.10 و3.27 على التوالي، وهما في نطاق "محايد"، مما يشير إلى أن هناك مجال للتحسين في هاتين الخدمتين.

تحليل عبارات البعد الثالث:

الجدول يوضح تحليل عبارات البعد الثالث

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
10	البنك يقدم خدماته عبر الصراف الآلي	4.43	0.626	1	موافق بشدة
11	البنك يتصل بزبائنه عن طريق الحاسب الشخصي للزبون المتصل بالحاسب البنكي باستعمال كلمة السر وذلك لإتمام الخدمات المصرفية المطلوبة	3.00	1.232	4	محايد
12	البنك يقدم خدمات متنوعة عبر شبكة الأنترنت	4.20	0.925	3	موافق بشدة
13	البنك يقدم خدمة الهاتف النقال عن طريق ارسال رسائل قصيرة البنك يقدم خدمة الهاتف النقال عن طريق ارسال رسائل قصيرة إلى الزبائن لتزويدهم بالمعلومات	4.20	0.925	2	موافق بشدة
قنوات توزيع الخدمات المصرفية الإلكترونية		3.96	0.93		موافق

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss

هذه البيانات تقدم لمحة عامة مفيدة عن طرق توصيل الخدمات المصرفية عبر القنوات الإلكترونية.

بشكل عام، نلاحظ أن هناك توافق عام على أهمية بعض هذه القنوات، حيث يظهر أن الصراف الآلي والإنترنت والخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال تلقى قبولًا كبيرًا من قبل المستخدمين.

على سبيل المثال، تظهر النتائج أن الصراف الآلي يحظى بأعلى درجة موافقة (4.43)، مما يشير إلى أنه يُعتبر القناة الأكثر أهمية في توصيل الخدمات المصرفية. في المقابل، الخدمات المصرفية عبر الحاسب الشخصي للزبون تلقى درجة محايدة نسبيًا (3.00)، مما يشير إلى أن هذه القناة قد لا تكون شائعة بنفس القدر.

إجمالاً، هذه البيانات توفر معلومات مفيدة حول اتجاهات المستخدمين نحو القنوات الإلكترونية المختلفة للخدمات المصرفية، والتي قد تساعد في التخطيط والتركيز على القنوات الأكثر قبولاً من قبل العملاء.

تحليل عبارات البعد الرابع:

الجدول يوضح تحليل عبارات البعد الرابع

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
14	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى خفض تكاليف التشغيل للبنك	4.17	0.592	1	موافق
15	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة سرعة معالجة المعاملات	4.13	0.629	2	موافق
16	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين دقة المعاملات	3.80	0.961	3	موافق
17	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تقليل الأخطاء	3.43	0.817	4	موافق
من حيث الكفاءة		3.88	0.75		موافق

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss

بناءً على الجدول السابق:

– يلاحظ أن تقييمات العملاء تتنوع بين 3.43 و4.17، مما يعكس وجود بعض التباين في رؤى العملاء حول فوائد الصيرفة الإلكترونية.

– أعلى تقييم كان لعبارة "أدت الصيرفة الإلكترونية إلى خفض تكاليف التشغيل للبنك" بتقييم 4.17، وهو تقييم مرتفع يدل على أن العملاء يرون هذه النقطة كأكثر فائدة ملحوظة للصيرفة الإلكترونية.

– بينما كانت أقل تقييمات لعبارة "أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تقليل الأخطاء" بتقييم 3.43، مما يشير إلى أن العملاء يرون حاجة لتحسين هذا الجانب.

– إجمالاً، يتضح أن الصيرفة الإلكترونية لديها فوائد واضحة مثل خفض التكاليف وزيادة سرعة المعاملات، ولكن هناك جوانب تحتاج إلى تحسين مستقبلياً مثل تقليل الأخطاء.

تحليل عبارات البعد الخامس:

الجدول يوضح تحليل عبارات البعد الخامس

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
18	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة ودائع العملاء	3.73	0.785	3	موافق
19	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين إدارة السيولة للبنك	3.93	0.691	2	موافق
20	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة الإيرادات	4.07	0.691	1	موافق
من حيث السيولة		3.91	0.72		موافق

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss

بناءً على البيانات في الجدول:

1. تم تقدير التقييمات من قبل العملاء كمتوسط حسابي، حيث كان لدينا تقييم متوسط لعبارة "أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة ودائع العملاء" بنسبة 3.73.

2. العملاء أعطوا تقييمًا عاليًا لعبارة "أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين إدارة السيولة للبنك" بنسبة 3.93، وهذا كان بترتيب رتبة ثانية ضمن البيانات.

3. كان أعلى تقييم لعبارة "أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة الإيرادات" بنسبة 4.07، وحصلت على المرتبة الأولى في الجدول.

4. بالإضافة إلى ذلك، وبناءا على البيانات الموجودة، تم احتساب متوسط الجميع للعبارات المدرجة في الجدول بأداء جيد يصل إلى 3.91.

بشكل عام، يبدو أن الصيرفة الإلكترونية لديها تأثير إيجابي على العمليات والأداء العملي للبنك، مع احتمالية تحسين بعض الجوانب مثل زيادة ودائع العملاء.

تحليل عبارات البعد السادس:

الجدول يوضح تحليل عبارات البعد السادس

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
21	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة إيرادات رسوم الخدمات المصرفية	4.20	0.847	1	موافق بشدة
22	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة فرص بيع منتجات وخدمات جديدة	4.17	0.648	2	موافق
23	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين قدرة البنك على جذب عملاء جدد	4.17	0.648	3	موافق
24	أدت الصيرفة الالكترونية إلى تعزيز التنافسية	4.03	0.718	4	موافق
من حيث الربحية		4.14	0.72		موافق

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج spss

يرى المستجيبون بشدة أن الصيرفة الإلكترونية أدت إلى زيادة إيرادات رسوم الخدمات المصرفية، حيث كان المتوسط الحسابي 4.20 مع انحراف معياري منخفض نسبيًا (0.847).

هناك اتفاق كبير بين المستجيبين على أن الصيرفة الإلكترونية أدت إلى زيادة فرص بيع منتجات وخدمات جديدة (متوسط 4.17) وتحسين قدرة البنك على جذب عملاء جدد (متوسط 4.17)، مع انحراف معياري منخفض (0.648) في كلا الحالتين.

تعزيز التنافسية كان أقل أهمية نسبيًا مقارنة بالمؤشرات الأخرى، بمتوسط 4.03 واتفاق متوسط بين المستجيبين (انحراف معياري 0.718).

بشكل عام، يرى المستجيبون أن الصيرفة الإلكترونية أدت إلى تحسين الربحية للبنك، مع متوسط حسابي 4.14 واتفاق نسبي بين المستجيبين (انحراف معياري 0.72).

هذه النتائج توفر لنا رؤى مهمة حول كيفية تأثير الصيرفة الإلكترونية على أداء البنوك من وجهة نظر المستجيبين.

تحليل عبارات البعد السابع:

الجدول يوضح تحليل عبارات البعد السابع

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
25	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين إدارة المخاطر	3.33	0.802	2	محايد
26	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تقليل مخاطر الاحتيال	3.17	0.791	4	محايد
27	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين الامتثال للقواعد	3.30	0.651	3	محايد
28	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تقليل المخاطر التشغيلية	3.37	0.718	1	محايد

من حيث تقليل المخاطر	3.29	0.74		محايد

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss

فيما يتعلق بتحسين إدارة المخاطر، كان المتوسط الحسابي 3.33 وهو في نطاق "محايد"، مما يشير إلى أن المستجيبين لم يروا تحسينًا كبيرًا في هذا الجانب نتيجة للصيرفة الإلكترونية.

بالنسبة لتقليل مخاطر الاحتيال، كان المتوسط الحسابي 3.17 وهو أيضًا في نطاق "محايد"، مما يشير إلى موقف متوسط من المستجيبين تجاه هذا الجانب.

تحسين الامتثال للقواعد حصل على متوسط 3.30 وهو في نطاق "محايد"، مما يؤكد عدم وجود تحسن ملحوظ في هذا الجانب.

تقليل المخاطر التشغيلية كان الأفضل بين المؤشرات الأربعة، بمتوسط 3.37 وهو في نطاق "محايد".

بشكل عام، فيما يتعلق بتقليل المخاطر ككل، كان المتوسط الحسابي 3.29 وهو في نطاق "محايد"، مما يشير إلى موقف متوسط من المستجيبين.

النتائج تشير إلى أن المستجيبين لم يروا تحسنًا كبيرًا في إدارة المخاطر والامتثال نتيجة للصيرفة الإلكترونية، ولكن كان هناك تحسن نسبي في تقليل المخاطر التشغيلية.

اختبار الفرضيات:

عد الانتهاء من مناقشة نتائج التحليل الوصفي الإجابات افراد عينة الدراسة، ننتقل الآن إلى اختبار مدى قبول أو رفض رفض فرضيات الدراسة الميدانية باستخدام تحليل الانحدار المتعدد

اختبار الفرضية الأولى: تنص الفرضية على:

- H_0 : ليس هناك مستوى متوسط لاستخدام أدوات الصيرفة الإلكترونية في البنك محل الدراسة

- H_1 : هناك مستوى متوسط لاستخدام أدوات الصيرفة الإلكترونية في البنك محل الدراسة

الجدول يوضح اختبار الفرضية الأولى

أداة الصيرفة الإلكترونية	المتوسط الحسابي	مستوى الاستخدام
الحصول إلكترونياً على كشف الحساب وغيره عند الطلب، أو الاطلاع على الرصيد	4.6	مرتفع جداً
تقديم البنك لبطاقة الدفع	4.53	مرتفع جداً
تقديم البنك لخدمة التحويلات المالية الإلكترونية من حساب بنكي لآخر	4.47	مرتفع جداً
تقديم البنك لخدماته عبر الصراف الآلي	4.43	مرتفع جداً
توفير البنك لأمن العمليات الإلكترونية عبر خدمة التوقيع الإلكتروني أو غيرها	4.37	مرتفع جداً
سهولة الوصول إلى موقع البنك الإلكتروني	4.23	مرتفع جداً
تحديث البنك للمعلومات المتوفرة على موقعه	4.2	مرتفع جداً
تقديم البنك لخدمات متنوعة عبر شبكة الإنترنت	4.2	مرتفع جداً
تقديم البنك لخدمة الهاتف النقال عبر رسائل قصيرة	4.2	مرتفع جداً
تقديم موقع البنك لخدمات ومعلومات بشكل كاف	4.13	مرتفع جداً
استخدام البنك للشيكات الإلكترونية لتسهيل المعاملات وتسريعها	2.73	متوسط
قيام البنك بخصم الأوراق التجارية إلكترونياً	2.9	متوسط
اتصال البنك بزبائنه عبر الحاسب الشخصي باستخدام كلمة السر	3	متوسط
المحور الأول	4.06	مرتفع

المصدر: من اعداد الطالبتين بناءا على نتائج SPSS

من خلال تحليل هذا الجدول، يتضح أن مستوى استخدام البنك لأدوات الصيرفة الإلكترونية كان مرتفعًا جداً في معظم الخدمات المذكورة، مثل الحصول على كشف الحساب، وتقديم بطاقات الدفع، والتحويلات المالية الإلكترونية، والصراف الآلي، وتوفير أمن العمليات الإلكترونية.

في المقابل، كان مستوى استخدام البنك متوسطا فيما يتعلق ببعض الخدمات مثل استخدام الشيكات الإلكترونية، وخصم الأوراق التجارية إلكترونياً، والاتصال بالزبائن.

هذه النتائج تدعم المتوسط الحسابي العام للمحور الأول "قياس مدى استخدام البنك لأدوات الصيرفة الإلكترونية" والذي بلغ 4.06، مما يشير إلى مستوى استخدام مرتفع للبنك لهذه الأدوات.

اختبار الفرضية الثانية:

تحليل أثر استخدام البنوك لأدوات الصيرفة الإلكترونية (المحور الأول) على تحسين أدائها المالي (المحور الثاني). تم إجراء تحليل انحدار لدراسة العلاقة بين هذين المحورين.

H_0 : ليس هناك أثر ذو دلالة إحصائية للصيرفة الإلكترونية على تحسين الأداء المالي في البنك محل الدراسة؛

H1 : هناك أثر ذو دلالة إحصائية للصيرفة الإلكترونية على تحسين الأداء المالي في البنك محل الدراسة؛

جدول: تأثير المحور الأول على المحور الثاني

المتغير المستقل	المتغير التابع	معامل الانحدار (B)	قيمة t	مستوى الدلالة
المحور الأول: قياس مدى استخدام البنك لأدوات	المحور الثاني: قياس أثر الصيرفة	0.213	1.017	0.318

الصيرفة الإلكترونية	الإلكترونية على تحسين الأداء المالي للبنك			

المصدر: من اعداد الطالبتين بناءا على نتائج SPSS

من خلال تحليل النتائج الموضحة في الجداول أعلاه، يمكن استخلاص ما يلي:

معامل الارتباط المتعدد (R) بين المحور الأول (مدى استخدام البنك لأدوات الصيرفة الإلكترونية) والمحور الثاني (أثر الصيرفة الإلكترونية على الأداء المالي) هو 0.189، مما يشير إلى ارتباط ضعيف بينهما.

معامل التحديد (R^2) يبلغ 0.036، أي أن 3.6% من التباين في المحور الثاني (الأداء المالي) يمكن تفسيره من خلال التباين في المحور الأول (مدى استخدام الصيرفة الإلكترونية).

معامل الانحدار للمحور الأول (مدى استخدام الصيرفة الإلكترونية) هو 0.213، مما يعني أن زيادة هذا المحور بوحدة واحدة سيؤدي إلى زيادة المحور الثاني (الأداء المالي) بمقدار 0.213 وحدة. ومع ذلك، فإن هذا التأثير ليس ذو دلالة إحصائية (مستوى الدلالة = 0.318 > 0.05).

نموذج الانحدار ككل ليس ذو دلالة إحصائية، كما يُظهر اختبار F (مستوى الدلالة = 0.318 > 0.05).

اختبار الفرضيات الفرعية

لمعرفة تأثير ذو دلالة إحصائية للصيرفة الإلكترونية على تحسين الأداء المالي في البنك محل الدارسة؛ نقوم باختبار الفرضية الفرعية الأولى من خلال رفض أو قبول إحدى الفرضيتين التاليتين:

H0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للصيرفة الإلكترونية على الكفاءة عند مستوى معنوية

H1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للصيرفة الإلكترونية على الكفاءة عند مستوى معنوية

جدول اختبار الفرضية الفرعية الأولى

المتغير المستقل	المتغير التابع	معامل الانحدار (B)	قيمة t	مستوى الدلالة
المحور الأول: قياس مدى استخدام البنك لأدوات الصيرفة الإلكترونية	البعد الرابع: من حيث الكفاءة	0.515	1.789	0.084

المصدر: من اعداد الطالبتين باستخدام نتائجSPSS

معامل الانحدار للمحور الأول (مدى استخدام الصيرفة الإلكترونية) هو 0.515. هذا يعني أن زيادة مدى استخدام البنك لأدوات الصيرفة الإلكترونية بوحدة واحدة سيؤدي إلى زيادة البعد الرابع (الكفاءة) بمقدار 0.515 وحدة.

قيمة اختبار t للمعامل هي 1.789. هذه القيمة تشير إلى أن العلاقة بين المتغيرين ليست ذات دلالة إحصائية كبيرة، حيث أن مستوى الدلالة المرتبط بها (0.084) أكبر من مستوى الدلالة المعتاد (0.05).

اختبار الفرضية الفرعية الثانية من حيث السيولة:

لمعرفة اذ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للصيرفة الإلكترونية على تحسين الأداء المالي للبنوك من حيث السيولة، نقوم باختبار الفرضية من خلال رفض أو قبول الفرضيتين:

H0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للصيرفة الإلكترونية على السيولة

H1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للصيرفة الإلكترونية على السيولة

الجدول: يوضح اختبار الفرضية الفرعية الثانية

المتغير المستقل	المتغير التابع	معامل الانحدار (B)	قيمة t	مستوى الدلالة
المحور الأول: قياس مدى استخدام البنك لأدوات الصيرفة الإلكترونية	البعد الخامس: من حيث السيولة	0.117	0.422	0.676

المصدر: من اعداد الطالبتين باعتماد على نتائج SPSS

معامل الانحدار للمحور الأول (مدى استخدام الصيرفة الإلكترونية) هو 0.117. هذا يعني أن زيادة مدى استخدام البنك لأدوات الصيرفة الإلكترونية بوحدة واحدة سيؤدي إلى زيادة البعد الخامس (السيولة) بمقدار 0.117 وحدة.

قيمة اختبار t للمعامل هي 0.422. هذه القيمة تشير إلى أن العلاقة بين المتغيرين ليست ذات دلالة إحصائية كبيرة، حيث أن مستوى الدلالة المرتبط بها (0.676) أكبر من مستوى الدلالة المعتاد (0.05).

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة من حيث الربحية:

لمعرفة اذ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للصيرفة الإلكترونية على تحسين الأداء المالي للبنوك من حيث الربحية، نقوم باختبار الفرضية من خلال رفض أو قبول الفرضيتين:

H0 : لا–يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للصيرفة الإلكترونية على الربحية

H1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للصيرفة الإلكترونية على الربحية

الجدول: يوضح اختبار الفرضية الثالثة

المتغير المستقل	المتغير التابع	معامل الانحدار (B)	قيمة t	مستوى الدلالة
المحور الأول: قياس مدى استخدام البنك لأدوات الصيرفة الإلكترونية	البعد السادس: من حيث الربحية	−0.065	−0.244	0.809

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج SPSS

معامل الانحدار للمحور الأول (مدى استخدام الصيرفة الإلكترونية) هو −0.065. هذا يعني أن زيادة مدى استخدام البنك لأدوات الصيرفة الإلكترونية بوحدة واحدة سيؤدي إلى انخفاض الربحية بمقدار 0.065 وحدة.

مستوى الدلالة المرتبط بهذه العلاقة هو 0.809، وهو أعلى من 0.05، مما يعني أن هذه العلاقة ليست ذات دلالة إحصائية كبيرة.

اختبار الفرضية الفرعية الرابعة من حيث تقليل المخاطر:

لمعرفة اذ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للصيرفة الإلكترونية على تحسين الأداء المالي للبنوك من حيث تقليل المخاطر نقوم باختبار الفرضية من خلال رفض أو قبول الفرضيتين:

H0 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للصيرفة الإلكترونية على تقليل المخاطر

H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للصيرفة الإلكترونية على تقليل المخاطر.

الجدول: يوضح اختبار الفرضية الرابعة

المتغير المستقل	المتغير التابع	معامل الانحدار (B)	قيمة t	مستوى الدلالة
المحور الأول: قياس مدى استخدام البنك لأدوات الصيرفة الإلكترونية	البعد السابع: من حيث تقليل المخاطر	0.261	0.971	0.34

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS

بالنسبة للبعد السابع (تقليل المخاطر):

معامل الانحدار للمحور الأول (مدى استخدام الصيرفة الإلكترونية) هو 0.261. هذا يعني أن زيادة مدى استخدام البنك لأدوات الصيرفة الإلكترونية بوحدة واحدة سيؤدي إلى زيادة تقليل المخاطر بمقدار 0.261 وحدة.

مستوى الدلالة المرتبط بهذه العلاقة هو 0.340، وهو أعلى من 0.05، مما يعني أن هذه العلاقة ليست ذات دلالة إحصائية كبيرة.

معامل التحديد المعدل (Adjusted R^2) هو −0.002، مما يشير إلى أنه لا يوجد تأثير للمحور الأول على تقليل المخاطر بعد أخذ حجم العينة والمتغيرات المستقلة في الاعتبار.

خلاصة الفصل

حاولنا من خلال هذا الفصل إجراء دراسة ميدانية حول اتجاهات عينة من عمال مديرية وعملاء البنك الوطني الجزائري ولاية مدية وكالة البرواقية لدور الصيرفة الالكترونية في تحسين الأداء المالي للبنوك في المؤسسة محل الدراسة، وتبعا لذلك قمنا بتصميم استبيان وفقا **لمقياس ليكرت الخماسي**، وقمنا أولا باختبار جودة أداة الدراسة من خلال صدقها الظاهري بعرضها على مجموعة من المحكمين، ثم قياس الاتساق الداخلي لجميع عبارات الاستبيان، والذي أظهر نتائج إيجابية، دعمناها باختبار ألفا كرونباخ للتأكد من الثبات الجيد للاستبيان، وبعد إجراء التعديلات عليها قمنا بتوزيعها على عينة الدراسة.

خاتمة

إن تطبيق الصيرفة الإلكترونية في البنوك، قدم لها دعما قويا ساهم في زيادة تطورها ورفع مستوى أداء خدماتها وتسريعها، وذلك بتسهيل المعاملات وتوفير المعلومات، وتخفيض التكاليف وجلب أكبر عدد من الزبائن مع تحقيق رضاهم وكسب ولائهم، وهذا بفضل استعمال وسائل الدفع الالكترونية بدوره يسمح بتحسين الأداء المالي للبنك.

كذلك عند الإطلاع على واقع الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية نلاحظ أنها مازالت متأخرة وهي في الآونة الأخيرة تعرف ببعض تطورات من خلال إصدار بعض البطاقات البنكية واعتماد نظام التسوية الاجمالية الفورية ونظام المقاصة الإلكترونية، مع ذلك تبقى بعيدة كل البعد عن التطور الحاصل في مجال المصرفي العالمي نظرا لمحدودية قنوات التوزيع، وكذا نقص الوعي لدى العملاء فيما يخص العمل المصرفي الالكتروني الذين يحتاجون إلى وقت كبير ليرتقي إلى مستوى الثقافة الالكترونية اللازمة، فمازال العملاء يستخدمون النقود الورقية كوسيلة دفع في معظم المعاملات، فالبيئة الثقافية في الجزائر لها أثر كبير أفقد القطاع المصرفي الجزائري جزء هام من حجم السيولة.

أما الدراسة الميدانية في البنك الوطني الجزائري والذي يعتبر من أبرز البنوك الجزائرية، والتي كان الهدف منها التعرف على أدوات الصيرفة التي يعتمدها البنك في تسوية معاملاته ومدى مساهمة الصيرفة الالكترونية في تحسين الأداء المالي للبنك، واعتماد على تقييم موظفين تبين أن البنك يقدم خدمات الكترونية محدودة عبر قنوات محدودة، كما تؤثر الصيرفة الالكترونية إيجابيا على أداء المالي للبنك، ويمكن قول على البنك الوطني الجزائري تطوير وتنويع خدماته الالكترونية وتحديثها باستمرار حسب حاجات العملاء ومواكبة التطورات العلمية لما لها انعكاس على تحقيق الأهداف المالية له.

اختبار فرضيات الدراسة:

من خلال اختبار مدى صحة فرضيات الدراسة توصلنا الى:

الفرضية الأولى:

هناك مستوى متوسط لاستخدام أدوات الصيرفة الإلكترونية في البنك محل الدراسة، الفرضية مثبتة لان من خلال النتائج يتضح أن مستوى استخدام البنك لأدوات الصيرفة الإلكترونية كان مرتفعا جداً في معظم الخدمات المذكورة، مثل الحصول على كشف الحساب، وتقديم بطاقات الدفع، والتحويلات المالية الإلكترونية، والصراف الآلي، وتوفير أمن العمليات الإلكترونية.

في المقابل، كان مستوى استخدام البنك متوسطًا فيما يتعلق ببعض الخدمات مثل استخدام الشيكات الإلكترونية، وخصم الأوراق التجارية إلكترونياً، والاتصال بالزبائن عبر الحاسب الشخصي.

الفرضية الثانية:

هناك أثر ذو دلالة إحصائية للصيرفة الإلكترونية على تحسين الأداء المالي في البنك محل الدراسة، الفرضية غير مثبتة لان: معامل الارتباط المتعدد (R) بين المحور الأول (مدى استخدام البنك لأدوات الصيرفة الإلكترونية) والمحور الثاني (أثر الصيرفة الإلكترونية على الأداء المالي) هو 0.189، مما يشير إلى ارتباط ضعيف بينهما.

معامل التحديد (R^2) يبلغ 0.036، أي أن 3.6% من التباين في المحور الثاني (الأداء المالي) يمكن تفسيره من خلال التباين في المحور الأول (مدى استخدام الصيرفة الإلكترونية).

معامل الانحدار للمحور الأول (مدى استخدام الصيرفة الإلكترونية) هو 0.213، مما يعني أن زيادة هذا المحور بوحدة واحدة سيؤدي إلى زيادة المحور الثاني (الأداء المالي) بمقدار 0.213 وحدة. ومع ذلك، فإن هذا التأثير ليس ذو دلالة إحصائية (مستوى الدلالة = 0.318 > 0.05).

نموذج الانحدار ككل ليس ذو دلالة إحصائية، كما يُظهر اختبار F (مستوى الدلالة = 0.318 > 0.05).

الفرضية الفرعية الأولى:

هناك مستوى متوسط لاستخدام أدوات الصيرفة الإلكترونية في البنك محل الدراسة"، الفرضية غير مثبتة معامل الانحدار للمحور الأول (مدى استخدام الصيرفة الإلكترونية) هو 0.515. هذا يعني أن زيادة مدى استخدام البنك لأدوات الصيرفة الإلكترونية بوحدة واحدة سيؤدي إلى زيادة البعد الرابع (الكفاءة) بمقدار 0.515 وحدة.

قيمة اختبار t للمعامل هي 1.789. هذه القيمة تشير إلى أن العلاقة بين المتغيرين ليست ذات دلالة إحصائية كبيرة، حيث أن مستوى الدلالة المرتبط بها (0.084) أكبر من مستوى الدلالة المعتاد (0.05).

الفرضية الفرعية الثانية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للصيرفة الإلكترونية على السيولة، الفرضية غير مثبتة لان معامل الانحدار للمحور الأول (مدى استخدام الصيرفة الإلكترونية) هو 0.117. هذا يعني أن زيادة مدى استخدام البنك لأدوات الصيرفة الإلكترونية بوحدة واحدة سيؤدي إلى زيادة البعد الخامس (السيولة) بمقدار 0.117 وحدة.

قيمة اختبار t للمعامل هي 0.422. هذه القيمة تشير إلى أن العلاقة بين المتغيرين ليست ذات دلالة إحصائية كبيرة، حيث أن مستوى الدلالة المرتبط بها (0.676) أكبر من مستوى الدلالة المعتاد (0.05).

الفرضية الفرعية الثالثة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للصيرفة الإلكترونية على الربحية، الفرضية غير مثبتة لان معامل الانحدار للمحور الأول (مدى استخدام الصيرفة الإلكترونية) هو -0.065. هذا يعني أن زيادة مدى استخدام البنك لأدوات الصيرفة الإلكترونية بوحدة واحدة سيؤدي إلى انخفاض الربحية بمقدار 0.065 وحدة.

مستوى الدلالة المرتبط بهذه العلاقة هو 0.809، وهو أعلى من 0.05، مما يعني أن هذه العلاقة ليست ذات دلالة إحصائية كبيرة.

الفرضية الفرعية الرابعة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للصيرفة الإلكترونية على تقليل المخاطر، الفرضية غير مثبتة لان معامل الانحدار للمحور الأول (مدى استخدام الصيرفة الإلكترونية) هو 0.261. هذا يعني أن زيادة مدى استخدام البنك لأدوات الصيرفة الإلكترونية بوحدة واحدة سيؤدي إلى زيادة تقليل المخاطر بمقدار 0.261 وحدة.

مستوى الدلالة المرتبط بهذه العلاقة هو 0.340، وهو أعلى من 0.05، مما يعني أن هذه العلاقة ليست ذات دلالة إحصائية كبيرة.

معامل التحديد المعدل (Adjusted R^2) هو −0.002، مما يشير إلى أنه لا يوجد تأثير للمحور الأول على تقليل المخاطر بعد أخذ حجم العينة والمتغيرات المستقلة في الاعتبار.

نتائج الدراسة:

من خلال ما تم عرضه وتحليله تم التوصل الى النتائج التالية:

-الصيرفة الالكترونية عبارة عن خدمات مصرفية الكترونية تقدمها البنوك عبر الوسائل والقنوات الالكترونية.

-ان تسعير الصيرفة الالكترونية في النظام المصرفي الجزائري مكن من عصرنة النظام سواء تعلق الامر بالمصارف التجارية او بنك الجزائر او المؤسسات المالية الأخرى.

-يتم قياس الأداء المالي للبنك من خلال عدة مؤشرات ومعايير تتمثل في المؤشرات المالية نموذج العائد على حقوق الملكية.

-يتميز موقع البنك الوطني الجزائري على شبكة الانترنت بتصميم جذاب وسرعة وسهولة التصفح فيه، ويعتبر موقع معلوماتي تفاعلي.

-من أكثر الخدمات تواصلا في بنك BNA حسب وجهة نظر الموظفين هي بطاقة الدفع التحويلات البنكية بين الحسابات.

-البنك محل الدراسة كان يستخدم أدوات الصيرفة الإلكترونية بشكل كبير وواسع، وأن هذا الاستخدام كان موزعا بشكل متجانس بين مختلف المشاركين في الدراسة.

-لا يوجد دليل كاف على وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لاستخدام البنوك لأدوات الصيرفة الإلكترونية على تحسين أدائها المالي. وبالتالي، ينبغي على البنوك النظر في عوامل أخرى قد تؤثر على الأداء المالي، مثل الكفاءة التشغيلية، وجودة الخدمات المصرفية، والاستثمار في التكنولوجيا المتطورة.

-لا يوجد دليل كاف على وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لاستخدام البنوك لأدوات الصيرفة الإلكترونية على تحسين الكفاءة.

-لا يوجد دليل كاف على وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لاستخدام البنوك لأدوات الصيرفة الإلكترونية على تحسين السيولة. على الرغم من أن هناك علاقة إيجابية بين المتغيرين، إلا أن هذه العلاقة ليست قوية بما يكفي لتكون ذات دلالة إحصائية.

-لا يوجد دليل كاف على وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لاستخدام البنوك لأدوات الصيرفة الإلكترونية على تحسين الربحية.

-لا يوجد دليل كاف على وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لاستخدام البنوك لأدوات الصيرفة الإلكترونية على تقليل المخاطر.

- الاقتراحات:

من خلال موضوع الدراسة وانطلاقا من النتائج المتوصل اليها، ونزولنا الى الميدان والاقتراب أكثر من الواقع يمكن تقديم بعض التوصيات المتمثلة في:

-يمكن التوصية بإجراء المزيد من الدراسات للتعرف على تأثير هذا الاستخدام المرتفع لأدوات الصيرفة الإلكترونية على أبعاد أخرى مثل السيولة والربحية وتقليل المخاطر.

-توصي هذه الدراسة بضرورة إجراء المزيد من الأبحاث لفحص العلاقة بين الصيرفة الإلكترونية والأداء المالي للبنوك من خلال دراسة عوامل أخرى قد تؤثر على هذه العلاقة. كما يجب على البنوك الاستثمار بشكل استراتيجي في تطوير وتحديث أنظمة الصيرفة الإلكترونية لتحقيق إمكانات هذه التقنيات في تعزيز الأداء المالي.

-يجب على البنوك النظر في عوامل أخرى قد تؤثر على الكفاءة، مثل الاستثمار في التكنولوجيا المتطورة والتدريب الجيد للموظفين.

-تشجيع التعامل بوسائل الدفع الالكترونية كبطاقات السحب، وبطاقات الائتمان ومنح تحفيزات جبائية وغير جبائية للتجار الذين يقبلون التعامل ببطاقات الائتمان.

-تطوير التقنية التكنولوجية المصرفية من خلال زيادة الاستثمار في تكنولوجيا الاعلام والاتصال خاصة مع تشجيع الشراكة مع المصارف الأجنبية والذي من شأنه أن يؤدي إلى تطوير الخدمات الالكترونية للمصارف الجزائرية.

-العمل فعليا ببعض أدوات الصيرفة الإلكترونية مثل الشيكات الالكترونية، البطاقات الالكترونية التي تتيح للعميل الدفع بواسطتها لمختلف المشتريات خاصة مع ظهور بعض المحلات التي تطبق هذه التقنية، وبداية انتشار مفهوم لتسوق عبر الأنترنت.

-متابعة واطلاع البنوك الجزائرية على التطورات الحاصلة في ميدان الخدمات المصرفية عامة والخدمات المصرفية خاصة في ظل انفتاح الأسواق ودخول البنوك الأجنبية الاستثمار في الجزائر.

-آفاق الدراسة:

إن عصرنا الحديث هو عصر السرعة، ويتميز بالتغيير المستمر وبالتالي فإن الابتكارات والخدمات الحديثة في المصارف لن تتوقف عن الظهور، لذا فكل وافد جديد على الصناعة

المصرفية يعتبر موضوعا للدراسة في حد ذاته، كما لا يفوتنا أن نشير لبعض المواضيع جديرة بالدراسة والبحث ونقترحها لتكون بحوث ودراسات نأمل أن تنال حقها من الدراسة والتحليل في المستقبل وهي:

- الصيرفة الشاملة.
- البنوك الشاملة.
- مستقبل اليد العاملة في ظل استخدام الصيرفة الالكترونية.
- افاق البنوك الافتراضية في الجزائر.
- تقييم تجربة الجزائر في ميدان المقاصة الالكترونية.
- الاستراتيجيات المستقبلية للبنوك الجزائرية في ظل استعمال البطاقات الدولية.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

أولا –المراجع باللغة العربية:

1–الكتب:

1– أبو الفتوح على فضالة، **التحليل المالي وإدارة الأعمال**، ط2، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، القاهرة، بدون سنة.

2– احمد فريد مصطفى، سمير محمد سيد حسن، **النقود والتوازن الاقتصادي**، الطبعة الأولى، مؤسسة شباب، مصر، 2000.

3– أرشد فؤاد التميمي وعدنان تايه النعيمي، **التحليل والتخطيط المالي –اتجاهات معاصرة**، عمان، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2008.

4– السعيد فرحات جمعة، **الأداء المالي لمنظمات الاعمال والتحديات الراهنة**، دار المريخ للنشر، 2000.

5– حمزة محمود الزبيدي، **الادارة المالية المتقدمة**، عمان، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2004.

6– حنفي عبد الغفار وعبد السلام أبو قحف، **الإدارة الحديثة في البنوك التجارية**، المكتب العربي الحديث للنشر، الأردن، 1993.

7– خليل الشماع، **المحاسبة الإدارية في المصارف**، بدون دار نشر، بدون سنة.

8– د. ال شبيب، **إدارة العمليات المصرفية**، عمان الأردن، دار المسيرة والطباعة، 2015.

9– شوقي بورقبة، **الكفاءة التشغيلية للمصارف الإسلامية**، ط1، دار النفائس للنشر، الأردن، 2014.

10- صلاح الدين حسين السيسي، **نظام المحاسبة والرقابة وتقييم الأداء في المصارف والمؤسسات المالية**، ط1، دار الوسم للطباعة والنشر، بيروت، لبنان، بدون سنة.

11- صلاح الدين حسين السيسي، **التجارة الدولية والصيرفة الالكترونية النظريات والسياسات**، القاهرة، مصر، دار الكتاب الحديث، 2014.

12- طارق عبد العالي حماد، **تقييم أداء البنوك التجارية-تحليل العائد والمخاطر**، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية،2001.

13- عرابة رابح، **دور التكنولوجيا الخدمات المصرفية الالكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري**، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، ال عدد128، بدون دار نشر، بدون سنة

14- فلاح الحسيني ومؤيد عبد الرحمان عبد الدوري، **إدارة البنوك مدخل كمي واستراتيجي معاصر**، ط1، دار وائل للنشر، عمان، 2000.

15- محمود أبو فروة، **الخدمات البنكية عبر الانترنت**، الطبعة الأولى والثانية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، بدون سنة.

16- محمد محمود الخطيب، **الأداء المالي وأثره على عوائد أسهم شركات المساهمة**، ط 1، دار الحامد للنشر، عمان، بدون سنة.

17- وسيم محمد الحداد، **شقيري نوري موسى وآخرون الخدمات المصرفية الإلكترونية**، دار الميرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، 2012.

2-المطبوعات:

1- الطاهر لطرش، **تقنيات البنوك**، ط1، ديوان المطبوعات الجزائرية الجزائر، 2005.

2- بوعتروس عبد الحق، **الوجيز في البنوك التجارية**، ديوان المطبوعات الجامعية، قسنطينة، الجزائر، 2000.

3-عائشة بوثلجة، **مطبوعة جامعية بعنوان الصيرفة الالكترونية** موجهة لطلبة السنة الثانية ماستر تخصص مالية وبنوك، جامعة الشلف 2020-2021.

3-الأطروحات والرسائل الجامعية:

1- أمينة بلقاسمي، **إدارة المخاطر عمليات البنوك الإلكترونية وفق لجنة بازل 2**، مذكرة التخرج مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي غي العلوم الاقتصادية، جامعة أم البواقي 2013-2014.

2- أيمن احمد محمد شاهين، **مقومات العمل المصرفي الإلكتروني كأداة لتعزيز وتطوير نظم الدفع والتجارة الالكترونية:** دراسة تطبيقية على المصارف المحلية في فلسطين رسالة ماجيستر: قسم المحاسبة والتمويل، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة فلسطين، 2012.

3- العاني ايمان، **البنوك التجارية وتحديات التجارة الالكترونية**، مذكرة مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجيستر، علوم الاقتصادية، جامعة متنوري قسنطينة، 2006-2007.

4- بريكة السعيد، **خلق القيمة في البنك**، رسالة ماجستير، غير منشورة، جامعة قسنطينة 2004-2005.

5- [1]بعلي حسني مبارك، **إمكانيات رفع كفاءة أداء الجهاز المصرفي الجزائري في ظل التغيرات الاقتصادية والمصرفية المعاصرة**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجيستر في علوم التسيير تخصص إدارة مالية، جامعة قسنطينة،2011-2012.

6- دغنوش العطرة، **استخدام شبكة الانترنت كأداة لتقديم الخدمات البنكية وأثرها على الأداء البنكي:** حالة البنوك الجزائرية تخصص نقود ومالية قسم العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر 2016-2017.

7- زايدي حسينة، **أهمية البنوك في تحسين العمليات المصرفية**، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم التجارية، تخصص مالية ومحاسبة، جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي، 2012-2013.

8- زيقم سارة، **دور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين جودة الخدمات المصرفية**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود ومالية، جامعة بسكرة، 2014-2015.

9- سميرة بربح، **دور الصيرفة الالكترونية في تعزيز القدرات التنافسية للبنوك التجارية**، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية، تخصص بنوك، جامعة الوادي، 2014-.2015

10- شايب فؤاد، **تحديث وسائل الدفع في البنوك التجارية الجزائرية**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية، تخصص مالية وتأمينات وتسيير المخاطر، أم البواقي، بدون سنة.

11- صورية عاشوري وآخرون، **دور النظام المصرفي في دعم الرقابة على البنوك التجارية**، رسالة ماجستير، منشورة، جامعة سطيف، 2011.

12- عبد القادر زيتوني، **دراسة المؤشرات الدولية الحديثة لتقييم أداء البنوك**، رسالة ماجيستر، جامعة الجزائر، بدون سنة،

13- زيدي، **تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية**، مذكرة ماستر جامعة قاصدي مرباح ورقلة تخصص مالية مؤسسات.

14- معطي سيد احمد، **واقع وتأثير التكنولوجيا الجديدة للأعلام والاتصال على أنشطة البنوك الجزائرية**، مذكرة مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2011-2012.

4-المداخلات والمقالات:

1- الخامسة سايحي وحدة طويل، **أثر وسائل الدفع الالكتروني على جودة الخدمة المصرفية:** دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي وكالة تبسه، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، المجلد 13، ال عدد02، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2019.

2-الشيخ الداوي، **تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء**، مجلة الباحث، العدد 7، 2009-2010

3-بوراس أ، **العمليات المصرفية الالكترونية**، مجلة العلوم الإنسانية، ال عدد11، 2007.

4- حيزية هادف، **نجاح وسائل الدفع الالكتروني والتحول الجوهري إلى عمليات التفاعل مع التجارة الالكترونية: استعراض لتجارب بعض الدول الأوروبية**، مجلة البحوث والدراسات الجامعية، المجلد8، العدد2، جامعة المدية 2005.

5-خالد سيف الاسلام بوخلخال وعلال بن ثابت، **قياس الاداء المالي باستخدام المؤشرات الحديثة والتقليدية ودراسة فعاليتها في خلق القيمة المضافة-دراسة حالة م صيدال 2009-2019**، مجلة دراسات العدد الاقتصادي ISSN 2013-2676، المجلد12 ، العدد1، 2021.

6- دادان عبد المغني، **قراءة في الأداء المالي والقيمة في المؤسسات الاقتصادية**، مجلة الباحث، عدد4، ورقلة، 2006.

7- سعاد معاليم وسميحة بوحفص، **إنشاء القيمة في المؤسسة وفق مؤشر القيمة الاقتصادية المضافة EVA:** دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوايل فرع الجينرال كايل، بسكرة، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، ط30، 2017.

8- سمية عبابسة، **وسائل الدفع الإلكتروني في النظام البنك ي الجزائري**، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة أم البواقي، العدد06، 2016.

9- شوقي بورقبة، **طريقة Camel في تقييم البنوك الإسلامية**، مداخلة العلوم الاقتصادية سطيف، بدون سنة

10- طاهر محسن منصور الغالبي، **مداخل صناعة القرار الاستراتيجي وعلاقتها بالأداء :** دراسة تطبيقية في منظمات عراقية، مجلة العلوم الاقتصادية، المجلد 29 العدد8، 2012.

11- عبد الغني. نور الدين غردة، **المؤتمر الدولي إصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الراهنة:** مداخلة بعنوان تطبيق أنظمة الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية ين الواقع والآفاق، كلية الحقوق والعلوم الإنسانية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، بدون سنة.

12- على بودلال، **اعتماد وسائل الدفع الإلكترونية كآلية للتقليل من الكتلة النقدية غير الرسمية في الاقتصاد الجزائري**، مجلة اقتصاديات الأعمال والتجارة، العدد5، جامعة محمد بوضياف مسيلة، 2018.

13- علي عبد الله شاهين وبهية مصباح صباح، **إثر إدارة المخاطر على درجة الأمان في الجهاز المصرفي الفلسطيني**، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 01، جامعة الأقصى، 2011.

14- محمد جموعي قريشي، تقييم **أداء المؤسسات المصرفية دراسة حالة مجموعة من البنوك الجزائرية خلال الفترة 1994-2000 الجزء الأول**، مجلة الباحث، ورقلة، العدد 2004، 03.

15- محمد حكيم، **تعزيز الابلاغ المالي باستخدام القيمة الاقتصادية المضافة:** دراسة تحليلية من وجهة نظر الأكاديميين والممارسين والمستثمرين، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، ط 43، 2015.

16- نعمان محصول وسراح موصو، تقييم الاداء المالي للبنوك التجارية، دراسة حالة بنك المؤسسة العربية المصرفية خلال الفترة 2013-2018، مجلة نماء الاقتصاد، المجلد3، العدد2، ديسمبر 2019.

17- نعيمة مولفرعة، **إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالإلكترونية**، مجلة البحوث في الحقوق والعلوم السياسية، المجلد3، العدد1، جامعة ابن خلدون تيارت، 2014.

18- هواري السويسي، **دراسة تحليلية لمؤشرات قياس اداء المؤسسات من منظور خلق القيمة**، مجلة الباحث 07، 2009.

19- يوسف بوخلخال، **أثر تطبيق النظام المصرفي الأمريكي على نظام الرقابة في البنوك التجارية**، دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، مجلة الباحث، العدد 10، الجزائر، 2012.

6-الملتقيات:

1- بن عياد محمد سمير وسماحي احمد، **التكنولوجيا الإلكترونية البنكية: ضرورة ام حتمية بالنسبة للمؤسسات المصرفية الجزائرية:** الملتقى الوطني حول المنظومة البنكية في ظل التحولات القانونية والاقتصادية، جامعة تلمسان 2006.

2- قاسي ياسين، **فايدي كمال، إسهامات الصيرفة الالكترونية في تحقيق التنمية المستدامة بالجزائر:** ملتقى الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر، جامعة البليدة، بدون سنة.

ثانيا-المراجع باللغة الفرنسية:

1- Amaud thausrun، éd **évaluation des entreprises : technique de gestion**، economica، paris، 2005

2- Serge Everaert ; **analyse et diagnostic financière** : méthodes et cas ; éd eyrolles ; paris ; 1992

ثالثا-المواقع الالكترونية:

1- http://www.bank-of-algeria.dz
2- https://www.bna.dz

الملاحق

قائمة الملاحق

جامعة دكتور يحي فارس

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم مالية ومحاسبة

تخصص: مالية المؤسسة

سنة ثانية ماستر

استمارة الاستبيان

تحية طيبة:

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان بهدف الحصول على آرائكم ومقترحاتكم فيما يتضمنه من محاور لاستيفاء البيانات والمعلومات المتعلقة بالجانب الميداني من خلال تفضلكم بالإجابة على جملة الأسئلة الموجودة بهذه الاستمارة في إطار تحضير شهادة الماستر بعنوان: "**دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للبنوك**"، ونؤكد لكم بأن جميع البيانات التي سيتم الحصول عليها من قبلكم ستعامل بسرية تامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي، حيث أن تعاونكم معنا سيكون سببا في نجاح هذا البحث، شاكرين تعاونكم مسبقا على مساعدتكم لنا في إتمام هذه الدراسة.

إعداد الباحثتين:

كداد حميدة

آيت أوزقان ايناس

الأستاذ المشرف:

د. زرواطي محمد

2023/2024

المحور الأول: البيانات العامة

1- الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

2-عمرك: من20 إلى 29 ☐ من 30 الى 39 ☐ من 40 فما فوق ☐

3-تعليمك: متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐ ☐

4-مهنتك: موظف بنكي ☐عميل بنكي ☐

5-مدة استخدامك للخدمات المصرفية البنكية:

من1 إلى 4 سنوات ☐ من 5 إلى 9 سنوات ☐من 10سنوات فأكثر ☐

المحور الثاني: قياس مدى استخدام البنك لأدوات الصيرفة الإلكترونية

م	السؤال	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
	1.موقع البنك الإلكتروني					
1	من السهل الولوج إلى موقع البنك الإلكتروني بسرعة					
2	موقع البنك يقدم خدمات ومعلومات بشكل كافي					
3	البنك يقوم بتحديث المعلومات المتوفرة لديه على الموقع					
	2.أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية المتوفرة لدى البنك					
1	يقدم البنك لعملائه بطاقة الدفع					
2	يقدم البنك خدمة التحويلات المالية الإلكترونية من حساب بنكي لآخر					
3	يقوم البنك بخصم الأوراق التجارية إلكترونيا					
4	يستخدم البنك الشيكات الالكترونية لتسهيل المعاملات وتسريعها					
5	يوفر البنك أمن العمليات الإلكترونية عن طريق خدمة التوقيع الإلكتروني أو مختلف أشكالها مثل الرقم السري...					

6	يتم الحصول الكترونيا على كشف الحساب وغيره عند الطلب، أو الاطلاع على الرصيد					
3.قنوات توزيع الخدمات المصرفية الإلكترونية						
1	البنك يقدم خدماته عبر الصراف الآلي					
2	البنك يتصل بزبائنه عن طريق الحاسب الشخصي للزبون المتصل بالحاسب البنكي باستعمال كلمة السر وذلك لإتمام الخدمات المصرفية المطلوبة					
3	البنك يقدم خدمات متنوعة عبر شبكة الأنترنت					
4	البنك يقدم خدمة الهاتف النقال عن طريق ارسال رسائل قصيرة البنك يقدم خدمة الهاتف النقال عن طريق ارسال رسائل قصيرة إلى الزبائن لتزويدهم بالمعلومات					

المحور الثالث: قياس أثر الصيرفة الإلكترونية على تحسين الأداء المالي للبنك

م	السؤال	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
	من حيث الكفاءة					
1	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى خفض تكاليف التشغيل للبنك					
2	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة سرعة معالجة المعاملات					
3	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين دقة المعاملات					
4	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تقليل الأخطاء					
	من حيث السيولة					
1	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة ودائع العملاء					
2	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين إدارة السيولة للبنك					
3	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة الإيرادات					
	من حيث الربحية					
1	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة إيرادات رسوم الخدمات المصرفية					

2	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة فرص بيع منتجات وخدمات جديدة					
3	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين قدرة البنك على جذب عملاء جدد					
4	أدت الصيرفة الالكترونية إلى تعزيز التنافسية					
	من حيث تقليل المخاطر					
1	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين إدارة المخاطر					
2	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تقليل مخاطر الاحتيال					
3	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين الامتثال للقواعد					
4	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تقليل المخاطر التشغيلية					

قائمة الأساتذة المحكمين:

الرقم	اسم الاستاذ	الرتبة	الجامعة	الإمضاء
1	غزازي عماد	أستاذ	مدية	
2	بولصنام محمد	أستاذ	مدية	
3	زرواطي محمد	أستاذ مساعد أ	مدية	

قائمة مخرجاتspss:

الملحق رقم3: مخرجات برنامج الحزمة الإحصائية spss

RELIABILITY

/VARIABLES=س1 س2 س3 س4 س5 س6 س7 س8 س9 س10 س11 س12 س13

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Reliability

[DataSet1] C:\Users\aloua\OneDrive\المستندات\EI VA.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.577	13

RELIABILITY

/VARIABLES=س14 س15 س16 س17 س18 س19 س20 س21 س22 س23 س24 س25 س26 س27 س28

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Reliability

[DataSet1] C:\Users\aloua\OneDrive\المستندات\EI VA.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.773	15

RELIABILITY

/VARIABLES=س1 س2 س3 س4 س5 س6 س7 س8 س9 س10 س11 س12 س13 س14 س15 س16 س17 س18
س19 س20 س21 س22 س23 س24 س25 س26 س27 س28

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Reliability

[DataSet1] C:\Users\aloua\OneDrive\المستندات\EI VA.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.589	28

CORRELATIONS

/VARIABLES=ب1س 1س 2س 3س

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

Correlations

[DataSet1] C:\Users\aloua\OneDrive\المستندات\EI VA.sav

Correlations

		البعد الاول: موقع البنك الإلكتروني	من السهل الولوج إلى موقع البنك الإلكتروني بسرعة
البعد الاول: موقع البنك الإلكتروني	Pearson Correlation	1	.864**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	30	30
من السهل الولوج إلى موقع البنك الإلكتروني بسرعة	Pearson Correlation	.864**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	30	30
موقع البنك يقدم خدمات ومعلومات بشكل كافي	Pearson Correlation	.823**	.618**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	30	30
البنك يقوم بتحديث المعلومات المتوفرة لديه على الموقع	Pearson Correlation	.763**	.503**
	Sig. (2-tailed)	.000	.005
	N	30	30

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		موقع البنك يقدم خدمات ومعلومات بشكل كافي	البنك يقوم بتحديث المعلومات المتوفرة لديه على الموقع
البعد الاول: موقع البنك الإلكتروني	Pearson Correlation	.823**	.763**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	30	30
من السهل الولوج إلى موقع البنك الإلكتروني بسرعة	Pearson Correlation	.618**	.503**
	Sig. (2-tailed)	.000	.005
	N	30	30
موقع البنك يقدم خدمات ومعلومات بشكل	Pearson Correlation	1	.382*

كافي	Sig. (2-tailed)		.037
	N	30	30
البنك يقوم بتحديث المعلومات المتوفرة لديه على الموقع	Pearson Correlation	.382*	1
	Sig. (2-tailed)	.037	
	N	30	30

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

```
CORRELATIONS
/VARIABLES=ب2 س4 س5 س6 س7 س8 س9
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

Correlations

[DataSet1] C:\Users\aloua\OneDrive\المستندات\EI VA.sav

Correlations

		البعد الثاني: أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية المتوفرة لدى البنك	يقدم البنك لعملائه بطاقة الدفع	يقدم البنك خدمة التحويلات المالية الإلكترونية من حساب بنكي لآخر
البعد الثاني: أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية المتوفرة لدى البنك	Pearson Correlation	1	.372*	.199
	Sig. (2-tailed)		.043	.291
	N	30	30	30
يقدم البنك لعملائه بطاقة الدفع	Pearson Correlation	.372*	1	.103
	Sig. (2-tailed)	.043		.589
	N	30	30	30
يقدم البنك خدمة التحويلات المالية	Pearson Correlation	.199	.103	1

الإلكترونية من حساب بنكي لآخر	Sig. (2-tailed)	.291	.589	
	N	30	30	30
يقوم البنك بخصم الأوراق التجارية إلكترونيا	Pearson Correlation	-.693-**	.120	.085
	Sig. (2-tailed)	.000	.526	.654
	N	30	30	30
يستخدم البنك الشيكات الالكترونية لتسهيل المعاملات وتسريعها	Pearson Correlation	-.670-**	.053	.184
	Sig. (2-tailed)	.000	.781	.330
	N	30	30	30
يوفر البنك أمن العمليات الإلكترونية عن طريق خدمة التوقيع الإلكتروني أو مختلف أشكالها مثل الرقم السري...	Pearson Correlation	.398*	.484**	-.111-
	Sig. (2-tailed)	.029	.007	.559
	N	30	30	30
يتم الحصول الكترونيا على كشف الحساب وغيره عند الطلب، أو الاطلاع على الرصيد	Pearson Correlation	.329	.136	.120
	Sig. (2-tailed)	.076	.473	.529
	N	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		يقوم البنك بخصم الأوراق التجارية إلكترونيا	يستخدم البنك الشيكات الالكترونية لتسهيل المعاملات وتسريعها	يوفر البنك أمن العمليات الإلكترونية عن طريق خدمة التوقيع الإلكتروني أو مختلف أشكالها مثل الرقم السري...
البعد الثاني: أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية المتوفرة لدى البنك	Pearson Correlation	-.693-**	-.670-**	.398*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.029
	N	30	30	30
يقدم البنك لعملائه بطاقة الدفع	Pearson Correlation	.120	.053	.484**
	Sig. (2-tailed)	.526	.781	.007
	N	30	30	30
يقدم البنك خدمة التحويلات المالية الإلكترونية من حساب بنكي لآخر	Pearson Correlation	.085	.184	-.111-
	Sig. (2-tailed)	.654	.330	.559

	N	30	30	30
يقوم البنك بخصم الأوراق التجارية إلكترونيا	Pearson Correlation	1	.715**	.148
	Sig. (2-tailed)		.000	.436
	N	30	30	30
يستخدم البنك الشيكات الالكترونية لتسهيل المعاملات وتسريعها	Pearson Correlation	.715**	1	.128
	Sig. (2-tailed)	.000		.501
	N	30	30	30
يوفر البنك أمن العمليات الإلكترونية عن طريق خدمة التوقيع الإلكتروني أو مختلف أشكالها مثل الرقم السري...	Pearson Correlation	.148	.128	1
	Sig. (2-tailed)	.436	.501	
	N	30	30	30
يتم الحصول الكترونيا على كشف الحساب وغيره عند الطلب، أو الاطلاع على الرصيد	Pearson Correlation	.093	.224	.636**
	Sig. (2-tailed)	.625	.234	.000
	N	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		يتم الحصول الكترونيا على كشف الحساب وغيره عند الطلب، أو الاطلاع على الرصيد
البعد الثاني: أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية المتوفرة لدى البنك	Pearson Correlation	.329
	Sig. (2-tailed)	.076
	N	30
يقدم البنك لعملائه بطاقة الدفع	Pearson Correlation	.136
	Sig. (2-tailed)	.473
	N	30
يقدم البنك خدمة التحويلات المالية الإلكترونية من حساب بنكي لآخر	Pearson Correlation	.120
	Sig. (2-tailed)	.529
	N	30

يقوم البنك بخصم الأوراق التجارية إلكترونيا	Pearson Correlation	.093
	Sig. (2-tailed)	.625
	N	30
يستخدم البنك الشيكات الالكترونية لتسهيل المعاملات وتسريعها	Pearson Correlation	.224
	Sig. (2-tailed)	.234
	N	30
يوفر البنك أمن العمليات الإلكترونية عن طريق خدمة التوقيع الإلكتروني أو مختلف أشكالها مثل الرقم السري...	Pearson Correlation	.636**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
يتم الحصول الكترونيا على كشف الحساب وغيره عند الطلب، أو الاطلاع على الرصيد	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	30

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

CORRELATIONS

/VARIABLES=س3ب س10 س11 س12 س13

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

Correlations

[DataSet1] C:\Users\aloua\OneDrive\المستندات\EI VA.sav

Correlations

		البعد الثالث: قنوات توزيع الخدمات المصرفية الإلكترونية	البنك يقدم خدماته عبر الصراف الآلي	البنك يتصل بزبائنه عن طريق الحاسب الشخصي للزبون المتصل بالحاسب البنكي باستعمال كلمة السر وذلك لإتمام الخدمات المصرفية المطلوبة
البعد الثالث: قنوات توزيع الخدمات المصرفية الإلكترونية	Pearson Correlation	1	.255	.751**
	Sig. (2-tailed)		.174	.000
	N	30	30	30
البنك يقدم خدماته عبر الصراف الآلي	Pearson Correlation	.255	1	-.045-
	Sig. (2-tailed)	.174		.814
	N	30	30	30
البنك يتصل بزبائنه عن طريق الحاسب الشخصي للزبون المتصل بالحاسب البنكي باستعمال كلمة السر وذلك لإتمام الخدمات المصرفية المطلوبة	Pearson Correlation	.751**	-.045-	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.814	
	N	30	30	30
البنك يقدم خدمات متنوعة عبر شبكة الأنترنت	Pearson Correlation	.645**	.083	.272
	Sig. (2-tailed)	.000	.661	.145
	N	30	30	30
البنك يقدم خدمة الهاتف النقال عن طريق ارسال رسائل قصيرة البنك يقدم خدمة الهاتف النقال عن طريق ارسال رسائل قصيرة إلى الزبائن لتزويدهم بالمعلومات	Pearson Correlation	.560**	-.095-	.212
	Sig. (2-tailed)	.001	.616	.261
	N	30	30	30

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		البنك يقدم خدمات متنوعة عبر شبكة الأنترنت	البنك يقدم خدمة الهاتف النقال عن طريق ارسال رسائل قصيرة البنك يقدم خدمة الهاتف النقال عن طريق ارسال رسائل قصيرة إلى الزبائن لتزويدهم بالمعلومات
البعد الثالث: قنوات توزيع الخدمات المصرفية الإلكترونية	Pearson Correlation	.645**	.560**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001

	N	30	30
البنك يقدم خدماته عبر الصراف الآلي	Pearson Correlation	.083	-.095-
	Sig. (2-tailed)	.661	.616
	N	30	30
البنك يتصل بزبائنه عن طريق الحاسب الشخصي للزبون المتصل بالحاسب البنكي باستعمال كلمة السر وذلك لإتمام الخدمات المصرفية المطلوبة	Pearson Correlation	.272	.212
	Sig. (2-tailed)	.145	.261
	N	30	30
البنك يقدم خدمات متنوعة عبر شبكة الأنترنت	Pearson Correlation	1	.113
	Sig. (2-tailed)		.552
	N	30	30
البنك يقدم خدمة الهاتف النقال عن طريق ارسال رسائل قصيرة البنك يقدم خدمة الهاتف النقال عن طريق ارسال رسائل قصيرة إلى الزبائن لتزويدهم بالمعلومات	Pearson Correlation	.113	1
	Sig. (2-tailed)	.552	
	N	30	30

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

CORRELATIONS

/VARIABLES=4ب س14 س15 س16 س17

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

Correlations

[DataSet1] C:\Users\aloua\OneDrive\المستندات\EI VA.sav

Correlations

	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة سرعة معالجة المعاملات	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى خفض تكاليف التشغيل للبنك	البعد الرابع: من حيث الكفاءة	

البعد الرابع: من حيث الكفاءة	Pearson Correlation	1	.641**	.760**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	30	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى خفض تكاليف التشغيل للبنك	Pearson Correlation	.641**	1	.679**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	30	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة سرعة معالجة المعاملات	Pearson Correlation	.760**	.679**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	30	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين دقة المعاملات	Pearson Correlation	.876**	.363*	.502**
	Sig. (2-tailed)	.000	.048	.005
	N	30	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تقليل الأخطاء	Pearson Correlation	.735**	.131	.286
	Sig. (2-tailed)	.000	.491	.125
	N	30	30	30

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين دقة المعاملات	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تقليل الأخطاء
البعد الرابع: من حيث الكفاءة	Pearson Correlation	.876**	.735**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى خفض تكاليف التشغيل للبنك	Pearson Correlation	.363*	.131
	Sig. (2-tailed)	.048	.491
	N	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة سرعة معالجة المعاملات	Pearson Correlation	.502**	.286
	Sig. (2-tailed)	.005	.125

	N	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين دقة المعاملات	Pearson Correlation	1	.641**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تقليل الأخطاء	Pearson Correlation	.641**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	30	30

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

CORRELATIONS

/VARIABLES=ب5 س18 س19 س20

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

Correlations

[DataSet1] C:\Users\aloua\OneDrive\المستندات\EI VA.sav

Correlations

		البعد الخامس: من حيث السيولة	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة ودائع العملاء
البعد الخامس: من حيث السيولة	Pearson Correlation	1	.778**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة ودائع العملاء	Pearson Correlation	.778**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	

	N	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين إدارة السيولة للبنك	Pearson Correlation	.585**	.093
	Sig. (2-tailed)	.001	.624
	N	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة الإيرادات	Pearson Correlation	.809**	.542**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002
	N	30	30

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين إدارة السيولة للبنك	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة الإيرادات
البعد الخامس: من حيث السيولة	Pearson Correlation	.585**	.809**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000
	N	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة ودائع العملاء	Pearson Correlation	.093	.542**
	Sig. (2-tailed)	.624	.002
	N	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين إدارة السيولة للبنك	Pearson Correlation	1	.226
	Sig. (2-tailed)		.230
	N	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة الإيرادات	Pearson Correlation	.226	1
	Sig. (2-tailed)	.230	
	N	30	30

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

CORRELATIONS

/VARIABLES=6ب س21 س22 س23 س24

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

Correlations

[DataSet1] C:\Users\aloua\OneDrive\المستندات\EI VA.sav

Correlations

		البعد السادس: من حيث الربحية	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة إيرادات رسوم الخدمات المصرفية	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة فرص بيع منتجات وخدمات جديدة
البعد السادس: من حيث الربحية	Pearson Correlation	1	.741**	.692**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	30	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة إيرادات رسوم الخدمات المصرفية	Pearson Correlation	.741**	1	.314
	Sig. (2-tailed)	.000		.091
	N	30	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة فرص بيع منتجات وخدمات جديدة	Pearson Correlation	.692**	.314	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.091	
	N	30	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين قدرة البنك على جذب عملاء جدد	Pearson Correlation	.772**	.251	.753**
	Sig. (2-tailed)	.000	.180	.000
	N	30	30	30
أدت الصيرفة الالكترونية إلى تعزيز التنافسية	Pearson Correlation	.607**	.385*	-.012-
	Sig. (2-tailed)	.000	.035	.948
	N	30	30	30

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين قدرة البنك على جذب عملاء جدد	أدت الصيرفة الالكترونية إلى تعزيز التنافسية
البعد السادس: من حيث الربحية	Pearson Correlation	.772**	.607**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة إيرادات رسوم الخدمات المصرفية	Pearson Correlation	.251	.385*
	Sig. (2-tailed)	.180	.035
	N	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة فرص بيع منتجات وخدمات جديدة	Pearson Correlation	.753**	-.012-
	Sig. (2-tailed)	.000	.948
	N	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين قدرة البنك على جذب عملاء جدد	Pearson Correlation	1	.284
	Sig. (2-tailed)		.128
	N	30	30
أدت الصيرفة الالكترونية إلى تعزيز التنافسية	Pearson Correlation	.284	1
	Sig. (2-tailed)	.128	
	N	30	30

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

CORRELATIONS

/VARIABLES=س7ب س25 س26 س27 س28

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

Correlations

[DataSet1] C:\Users\aloua\OneDrive\المستندات\EI VA.sav

Correlations

		البعد السابع: من حيث تقليل المخاطر	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين إدارة المخاطر	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تقليل مخاطر الاحتيال
البعد السابع: من حيث تقليل المخاطر	Pearson Correlation	1	-.775-**	-.783-**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	30	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين إدارة المخاطر	Pearson Correlation	-.775-**	1	.724**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	30	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تقليل مخاطر الاحتيال	Pearson Correlation	-.783-**	.724**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	30	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين الامتثال للقواعد	Pearson Correlation	.550**	.000	-.234-
	Sig. (2-tailed)	.002	1.000	.213
	N	30	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تقليل المخاطر التشغيلية	Pearson Correlation	.653**	-.319-	-.131-
	Sig. (2-tailed)	.000	.086	.489
	N	30	30	30

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين الامتثال للقواعد	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تقليل المخاطر التشغيلية
البعد السابع: من حيث تقليل المخاطر	Pearson Correlation	.550**	.653**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000

	N	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين إدارة المخاطر	Pearson Correlation	.000	-.319-
	Sig. (2-tailed)	1.000	.086
	N	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تقليل مخاطر الاحتيال	Pearson Correlation	-.234-	-.131-
	Sig. (2-tailed)	.213	.489
	N	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين الامتثال للقواعد	Pearson Correlation	1	.420*
	Sig. (2-tailed)		.021
	N	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تقليل المخاطر التشغيلية	Pearson Correlation	.420*	1
	Sig. (2-tailed)	.021	
	N	30	30

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

CORRELATIONS

/VARIABLES=م1س 1س 2س 3س 4س 5س 6س 7س 8س 9س 10س 11س 12س13

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

Correlations

[DataSet1] C:\Users\aloua\OneDrive\المستندات\EI VA.sav

Correlations

		المحور الاول: قياس مدى استخدام البنك لأدوات الصيرفة الإلكترونية	من السهل الولوج إلى موقع البنك الإلكتروني بسرعة	موقع البنك يقدم خدمات ومعلومات بشكل كافي	البنك يقوم بتحديث المعلومات المتوفرة لديه على الموقع	يقدم البنك لعملائه بطاقة الدفع
المحور الاول: قياس مدى استخدام البنك لأدوات الصيرفة الإلكترونية	Pearson Correlation	1	.288	.468**	.390*	.369*
	Sig. (2-tailed)		.122	.009	.033	.045
	N	30	30	30	30	30
من السهل الولوج إلى موقع البنك الإلكتروني بسرعة	Pearson Correlation	.288	1	.618**	.503**	.200
	Sig. (2-tailed)	.122		.000	.005	.290
	N	30	30	30	30	30
موقع البنك يقدم خدمات ومعلومات بشكل كافي	Pearson Correlation	.468**	.618**	1	.382*	.285
	Sig. (2-tailed)	.009	.000		.037	.127
	N	30	30	30	30	30
البنك يقوم بتحديث المعلومات المتوفرة لديه على الموقع	Pearson Correlation	.390*	.503**	.382*	1	.421*
	Sig. (2-tailed)	.033	.005	.037		.021
	N	30	30	30	30	30
يقدم البنك لعملائه بطاقة الدفع	Pearson Correlation	.369*	.200	.285	.421*	1
	Sig. (2-tailed)	.045	.290	.127	.021	
	N	30	30	30	30	30
يقدم البنك خدمة التحويلات المالية الإلكترونية من حساب بنكي لآخر	Pearson Correlation	-.002-	.175	-.039-	.009	.103
	Sig. (2-tailed)	.990	.355	.838	.960	.589
	N	30	30	30	30	30
يقوم البنك بخصم الأوراق التجارية إلكترونيا	Pearson Correlation	-.212-	.574**	.354	.578**	.120
	Sig. (2-tailed)	.261	.001	.055	.001	.526
	N	30	30	30	30	30

يستخدم البنك الشيكات الالكترونية لتسهيل المعاملات وتسريعها	Pearson Correlation	-.584-**	.260	.170	.107	.053
	Sig. (2-tailed)	.001	.166	.368	.574	.781
	N	30	30	30	30	30
يوفر البنك أمن العمليات الإلكترونية عن طريق خدمة التوقيع الإلكتروني أو مختلف أشكالها مثل الرقم السري...	Pearson Correlation	.495**	.116	.297	.375*	.484**
	Sig. (2-tailed)	.005	.543	.111	.041	.007
	N	30	30	30	30	30
يتم الحصول الكترونيا على كشف الحساب وغيره عند الطلب، أو الاطلاع على الرصيد	Pearson Correlation	.327	.055	.235	.028	.136
	Sig. (2-tailed)	.078	.775	.211	.885	.473
	N	30	30	30	30	30
البنك يقدم خدماته عبر الصراف الآلي	Pearson Correlation	.338	.305	.133	.149	.181
	Sig. (2-tailed)	.068	.102	.483	.432	.338
	N	30	30	30	30	30
البنك يتصل بزبائنه عن طريق الحاسب الشخصي للزبون المتصل بالحاسب البنكي باستعمال كلمة السر وذلك لإتمام الخدمات المصرفية المطلوبة	Pearson Correlation	.579**	-.156-	-.060-	-.032-	-.134-
	Sig. (2-tailed)	.001	.411	.754	.868	.482
	N	30	30	30	30	30
البنك يقدم خدمات متنوعة عبر شبكة الأنترنت	Pearson Correlation	.575**	.233	.406*	.412*	.047
	Sig. (2-tailed)	.001	.216	.026	.024	.803
	N	30	30	30	30	30
البنك يقدم خدمة الهاتف النقال عن طريق ارسال رسائل قصيرة البنك يقدم خدمة الهاتف النقال عن طريق ارسال رسائل قصيرة إلى الزبائن لتزويدهم بالمعلومات	Pearson Correlation	.342	-.183-	.088	-.093-	-.071-
	Sig. (2-tailed)	.064	.334	.646	.627	.709
	N	30	30	30	30	30

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		يقدم البنك خدمة التحويلات المالية الإلكترونية من حساب بنكي لآخر	يقوم البنك بخصم الأوراق التجارية إلكترونيا	يستخدم البنك الشيكات الالكترونية لتسهيل المعاملات وتسريعها	يوفر البنك أمن العمليات الإلكترونية عن طريق خدمة التوقيع الإلكتروني أو مختلف أشكالها مثل الرقم السري...	يتم الحصول الكترونيا على كشف الحساب وغيره عند الطلب، أو الاطلاع على الرصيد
المحور الاول: قياس مدى استخدام البنك لأدوات الصيرفة الإلكترونية	Pearson Correlation	-.002-	-.212-	-.584-**	.495**	.327
	Sig. (2-tailed)	.990	.261	.001	.005	.078
	N	30	30	30	30	30
من السهل الولوج إلى موقع البنك الإلكتروني بسرعة	Pearson Correlation	.175	.574**	.260	.116	.055
	Sig. (2-tailed)	.355	.001	.166	.543	.775
	N	30	30	30	30	30
موقع البنك يقدم خدمات ومعلومات بشكل كافي	Pearson Correlation	-.039-	.354	.170	.297	.235
	Sig. (2-tailed)	.838	.055	.368	.111	.211
	N	30	30	30	30	30
البنك يقوم بتحديث المعلومات المتوفرة لديه على الموقع	Pearson Correlation	.009	.578**	.107	.375*	.028
	Sig. (2-tailed)	.960	.001	.574	.041	.885
	N	30	30	30	30	30
يقدم البنك لعملائه بطاقة الدفع	Pearson Correlation	.103	.120	.053	.484**	.136
	Sig. (2-tailed)	.589	.526	.781	.007	.473
	N	30	30	30	30	30
يقدم البنك خدمة التحويلات المالية الإلكترونية من حساب بنكي لآخر	Pearson Correlation	1	.085	.184	-.111-	.120
	Sig. (2-tailed)		.654	.330	.559	.529
	N	30	30	30	30	30
يقوم البنك بخصم الأوراق التجارية إلكترونيا	Pearson Correlation	.085	1	.715**	.148	.093
	Sig. (2-tailed)	.654		.000	.436	.625
	N	30	30	30	30	30

يستخدم البنك الشيكات الالكترونية لتسهيل المعاملات وتسريعها	Pearson Correlation	.184	.715**	1	.128	.224
	Sig. (2-tailed)	.330	.000		.501	.234
	N	30	30	30	30	30
يوفر البنك أمن العمليات الإلكترونية عن طريق خدمة التوقيع الإلكتروني أو مختلف أشكالها مثل الرقم السري...	Pearson Correlation	-.111-	.148	.128	1	.636**
	Sig. (2-tailed)	.559	.436	.501		.000
	N	30	30	30	30	30
يتم الحصول الكترونيا على كشف الحساب وغيره عند الطلب، أو الاطلاع على الرصيد	Pearson Correlation	.120	.093	.224	.636**	1
	Sig. (2-tailed)	.529	.625	.234	.000	
	N	30	30	30	30	30
البنك يقدم خدماته عبر الصراف الآلي	Pearson Correlation	-.072-	.060	.104	.425*	.509**
	Sig. (2-tailed)	.707	.751	.586	.019	.004
	N	30	30	30	30	30
البنك يتصل بزبائنه عن طريق الحاسب الشخصي للزبون المتصل بالحاسب البنكي باستعمال كلمة السر وذلك لإتمام الخدمات المصرفية المطلوبة	Pearson Correlation	-.239-	-.544-**	-.875-**	-.138-	-.249-
	Sig. (2-tailed)	.203	.002	.000	.466	.185
	N	30	30	30	30	30
البنك يقدم خدمات متنوعة عبر شبكة الأنترنت	Pearson Correlation	-.218-	.176	-.296-	.175	.225
	Sig. (2-tailed)	.246	.351	.113	.354	.232
	N	30	30	30	30	30
البنك يقدم خدمة الهاتف النقال عن طريق ارسال رسائل قصيرة البنك يقدم خدمة الهاتف النقال عن طريق ارسال رسائل قصيرة إلى الزبائن لتزويدهم بالمعلومات	Pearson Correlation	-.127-	-.076-	-.182-	.314	.159
	Sig. (2-tailed)	.502	.692	.336	.092	.402
	N	30	30	30	30	30

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		البنك يقدم خدمة الهاتف النقال عن طريق ارسال رسائل قصيرة البنك يقدم خدمة الهاتف النقال عن طريق ارسال رسائل قصيرة إلى الزبائن لتزويدهم بالمعلومات	البنك يقدم خدمات متنوعة عبر شبكة الأنترنت	البنك يتصل بزبائنه عن طريق الحاسب الشخصي للزبون المتصل بالحاسب البنكي باستعمال كلمة السر وذلك لإتمام الخدمات المصرفية المطلوبة	البنك يقدم خدماته عبر الصراف الآلي	
المحور الاول: قياس مدى استخدام البنك لأدوات الصيرفة الإلكترونية	Pearson Correlation	.342	.575**	.579**	.338	
	Sig. (2-tailed)	.064	.001	.001	.068	
	N	30	30	30	30	
من السهل الولوج إلى موقع البنك الإلكتروني بسرعة	Pearson Correlation	-.183-	.233	-.156-	.305	
	Sig. (2-tailed)	.334	.216	.411	.102	
	N	30	30	30	30	
موقع البنك يقدم خدمات ومعلومات بشكل كافي	Pearson Correlation	.088	.406*	-.060-	.133	
	Sig. (2-tailed)	.646	.026	.754	.483	
	N	30	30	30	30	
البنك يقوم بتحديث المعلومات المتوفرة لديه على الموقع	Pearson Correlation	-.093-	.412*	-.032-	.149	
	Sig. (2-tailed)	.627	.024	.868	.432	
	N	30	30	30	30	
يقدم البنك لعملائه بطاقة الدفع	Pearson Correlation	-.071-	.047	-.134-	.181	
	Sig. (2-tailed)	.709	.803	.482	.338	
	N	30	30	30	30	
يقدم البنك خدمة التحويلات المالية الإلكترونية من حساب بنكي لآخر	Pearson Correlation	-.127-	-.218-	-.239-	-.072-	
	Sig. (2-tailed)	.502	.246	.203	.707	
	N	30	30	30	30	
يقوم البنك بخصم الأوراق التجارية إلكترونيا	Pearson Correlation	-.076-	.176	-.544-**	.060	
	Sig. (2-tailed)	.692	.351	.002	.751	
	N	30	30	30	30	
يستخدم البنك الشيكات الالكترونية لتسهيل المعاملات وتسريعها	Pearson Correlation	-.182-	-.296-	-.875-**	.104	
	Sig. (2-tailed)	.336	.113	.000	.586	
	N	30	30	30	30	

يوفر البنك أمن العمليات الإلكترونية عن طريق خدمة التوقيع الإلكتروني أو مختلف أشكالها مثل الرقم السري...	Pearson Correlation	.425*	-.138-	.175	.314
	Sig. (2-tailed)	.019	.466	.354	.092
	N	30	30	30	30
يتم الحصول الكترونيا على كشف الحساب وغيره عند الطلب، أو الاطلاع على الرصيد	Pearson Correlation	.509**	-.249-	.225	.159
	Sig. (2-tailed)	.004	.185	.232	.402
	N	30	30	30	30
البنك يقدم خدماته عبر الصراف الآلي	Pearson Correlation	1	-.045-	.083	-.095-
	Sig. (2-tailed)		.814	.661	.616
	N	30	30	30	30
البنك يتصل بزبائنه عن طريق الحاسب الشخصي للزبون المتصل بالحاسب البنكي باستعمال كلمة السر وذلك لإتمام الخدمات المصرفية المطلوبة	Pearson Correlation	-.045-	1	.272	.212
	Sig. (2-tailed)	.814		.145	.261
	N	30	30	30	30
البنك يقدم خدمات متنوعة عبر شبكة الأنترنت	Pearson Correlation	.083	.272	1	.113
	Sig. (2-tailed)	.661	.145		.552
	N	30	30	30	30
البنك يقدم خدمة الهاتف النقال عن طريق ارسال رسائل قصيرة البنك يقدم خدمة الهاتف النقال عن طريق ارسال رسائل قصيرة إلى الزبائن لتزويدهم بالمعلومات	Pearson Correlation	-.095-	.212	.113	1
	Sig. (2-tailed)	.616	.261	.552	
	N	30	30	30	30

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

CORRELATIONS

/VARIABLES=م2 س14 س15 س16 س17 س18 س19 س20 س21 س22 س23 س24 س25 س26 س27 س28

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

Correlations

[DataSet1] C:\Users\aloua\OneDrive\المستندات\EI VA.sav

Correlations

		المحور الثاني: قياس أثر الصيرفة الإلكترونية على تحسين الأداء المالي للبنك	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى خفض تكاليف التشغيل للبنك	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة سرعة معالجة المعاملات	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين دقة المعاملات	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تقليل الأخطاء
المحور الثاني: قياس أثر الصيرفة الإلكترونية على تحسين الأداء المالي للبنك	Pearson Correlation	1	.625**	.733**	.734**	.578**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.001
	N	30	30	30	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى خفض تكاليف التشغيل للبنك	Pearson Correlation	.625**	1	.679**	.363*	.131
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.048	.491
	N	30	30	30	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة سرعة معالجة المعاملات	Pearson Correlation	.733**	.679**	1	.502**	.286
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.005	.125
	N	30	30	30	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين دقة المعاملات	Pearson Correlation	.734**	.363*	.502**	1	.641**
	Sig. (2-tailed)	.000	.048	.005		.000
	N	30	30	30	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تقليل الأخطاء	Pearson Correlation	.578**	.131	.286	.641**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.491	.125	.000	
	N	30	30	30	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة ودائع العملاء	Pearson Correlation	.696**	.247	.564**	.521**	.509**
	Sig. (2-tailed)	.000	.188	.001	.003	.004
	N	30	30	30	30	30

أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين إدارة السيولة للبنك	Pearson Correlation	.494**	.449*	.259	.290	.053
	Sig. (2-tailed)	.006	.013	.167	.119	.781
	N	30	30	30	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة الإيرادات	Pearson Correlation	.675**	.393*	.613**	.332	.374*
	Sig. (2-tailed)	.000	.032	.000	.073	.042
	N	30	30	30	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة إيرادات رسوم الخدمات المصرفية	Pearson Correlation	.585**	.069	.531**	.390*	.269
	Sig. (2-tailed)	.001	.718	.003	.033	.151
	N	30	30	30	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة فرص بيع منتجات وخدمات جديدة	Pearson Correlation	.589**	.554**	.452*	.332	.380*
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.012	.073	.038
	N	30	30	30	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين قدرة البنك على جذب عملاء جدد	Pearson Correlation	.519**	.285	.282	.277	.315
	Sig. (2-tailed)	.003	.127	.131	.139	.090
	N	30	30	30	30	30
أدت الصيرفة الالكترونية إلى تعزيز التنافسية	Pearson Correlation	.269	.068	.219	-.040-	.151
	Sig. (2-tailed)	.150	.723	.245	.834	.426
	N	30	30	30	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين إدارة المخاطر	Pearson Correlation	-.369-*	-.315-	-.046-	-.268-	-.140-
	Sig. (2-tailed)	.045	.090	.811	.152	.460
	N	30	30	30	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تقليل مخاطر الاحتيال	Pearson Correlation	-.460-*	-.307-	-.300-	-.363-*	-.098-
	Sig. (2-tailed)	.010	.099	.107	.049	.607
	N	30	30	30	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين الامتثال للقواعد	Pearson Correlation	.428*	.224	.152	.375*	.136

	Sig. (2-tailed)	.018	.235	.424	.041	.473
	N	30	30	30	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تقليل المخاطر التشغيلية	Pearson Correlation	.483**	.338	.270	.210	.072
	Sig. (2-tailed)	.007	.068	.149	.266	.704
	N	30	30	30	30	30

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة ودائع العملاء	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين إدارة السيولة للبنك	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة الإيرادات	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة إيرادات رسوم الخدمات المصرفية	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة فرص بيع منتجات وخدمات جديدة
المحور الثاني: قياس أثر الصيرفة الإلكترونية على تحسين الأداء المالي للبنك	Pearson Correlation	.696**	.494**	.675**	.585**	.589**
	Sig. (2-tailed)	.000	.006	.000	.001	.001
	N	30	30	30	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى خفض تكاليف التشغيل للبنك	Pearson Correlation	.247	.449*	.393*	.069	.554**
	Sig. (2-tailed)	.188	.013	.032	.718	.001
	N	30	30	30	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة سرعة معالجة المعاملات	Pearson Correlation	.564**	.259	.613**	.531**	.452*
	Sig. (2-tailed)	.001	.167	.000	.003	.012
	N	30	30	30	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين دقة المعاملات	Pearson Correlation	.521**	.290	.332	.390*	.332
	Sig. (2-tailed)	.003	.119	.073	.033	.073
	N	30	30	30	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تقليل الأخطاء	Pearson Correlation	.509**	.053	.374*	.269	.380*
	Sig. (2-tailed)	.004	.781	.042	.151	.038

	N	30	30	30	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة ودائع العملاء	Pearson Correlation	1	.093	.542**	.602**	.362*
	Sig. (2-tailed)		.624	.002	.000	.050
	N	30	30	30	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين إدارة السيولة للبنك	Pearson Correlation	.093	1	.226	.082	.334
	Sig. (2-tailed)	.624		.230	.665	.072
	N	30	30	30	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة الإيرادات	Pearson Correlation	.542**	.226	1	.683**	.513**
	Sig. (2-tailed)	.002	.230		.000	.004
	N	30	30	30	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة إيرادات رسوم الخدمات المصرفية	Pearson Correlation	.602**	.082	.683**	1	.314
	Sig. (2-tailed)	.000	.665	.000		.091
	N	30	30	30	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة فرص بيع منتجات وخدمات جديدة	Pearson Correlation	.362*	.334	.513**	.314	1
	Sig. (2-tailed)	.050	.072	.004	.091	
	N	30	30	30	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين قدرة البنك على جذب عملاء جدد	Pearson Correlation	.226	.180	.359	.251	.753**
	Sig. (2-tailed)	.230	.342	.051	.180	.000
	N	30	30	30	30	30
أدت الصيرفة الالكترونية إلى تعزيز التنافسية	Pearson Correlation	.016	.005	.273	.385*	-.012-
	Sig. (2-tailed)	.932	.981	.144	.035	.948
	N	30	30	30	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين إدارة المخاطر	Pearson Correlation	-.037-	-.477-**	.166	.254	-.088-
	Sig. (2-tailed)	.848	.008	.381	.176	.642

	N	30	30	30	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تقليل مخاطر الاحتيال	Pearson Correlation	-.352-	-.210-	.084	.000	.056
	Sig. (2-tailed)	.057	.265	.659	1.000	.769
	N	30	30	30	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين الامتثال للقواعد	Pearson Correlation	.297	.046	.260	.200	-.041-
	Sig. (2-tailed)	.111	.810	.165	.289	.830
	N	30	30	30	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تقليل المخاطر التشغيلية	Pearson Correlation	.241	.467**	.366*	.215	.086
	Sig. (2-tailed)	.200	.009	.047	.253	.650
	N	30	30	30	30	30

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين قدرة البنك على جذب عملاء جدد	أدت الصيرفة الالكترونية إلى تعزيز التنافسية	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين إدارة المخاطر	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تقليل مخاطر الاحتيال
المحور الثاني: قياس أثر الصيرفة الإلكترونية على تحسين الأداء المالي للبنك	Pearson Correlation	.519**	.269	-.369-*	-.460-*
	Sig. (2-tailed)	.003	.150	.045	.010
	N	30	30	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى خفض تكاليف التشغيل للبنك	Pearson Correlation	.285	.068	-.315-	-.307-
	Sig. (2-tailed)	.127	.723	.090	.099
	N	30	30	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة سرعة معالجة المعاملات	Pearson Correlation	.282	.219	-.046-	-.300-
	Sig. (2-tailed)	.131	.245	.811	.107
	N	30	30	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين دقة المعاملات	Pearson Correlation	.277	-.040-	-.268-	-.363-*
	Sig. (2-tailed)	.139	.834	.152	.049

	N	30	30	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تقليل الأخطاء	Pearson Correlation	.315	.151	-.140-	-.098-
	Sig. (2-tailed)	.090	.426	.460	.607
	N	30	30	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة ودائع العملاء	Pearson Correlation	.226	.016	-.037-	-.352-
	Sig. (2-tailed)	.230	.932	.848	.057
	N	30	30	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين إدارة السيولة للبنك	Pearson Correlation	.180	.005	-.477-**	-.210-
	Sig. (2-tailed)	.342	.981	.008	.265
	N	30	30	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة الإيرادات	Pearson Correlation	.359	.273	.166	.084
	Sig. (2-tailed)	.051	.144	.381	.659
	N	30	30	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة إيرادات رسوم الخدمات المصرفية	Pearson Correlation	.251	.385*	.254	.000
	Sig. (2-tailed)	.180	.035	.176	1.000
	N	30	30	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة فرص بيع منتجات وخدمات جديدة	Pearson Correlation	.753**	-.012-	-.088-	.056
	Sig. (2-tailed)	.000	.948	.642	.769
	N	30	30	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين قدرة البنك على جذب عملاء جدد	Pearson Correlation	1	.284	-.155-	-.146-
	Sig. (2-tailed)		.128	.414	.442
	N	30	30	30	30
أدت الصيرفة الالكترونية إلى تعزيز التنافسية	Pearson Correlation	.284	1	.199	.071
	Sig. (2-tailed)	.128		.291	.710
	N	30	30	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين إدارة المخاطر	Pearson Correlation	-.155-	.199	1	.724**
	Sig. (2-tailed)	.414	.291		.000
	N	30	30	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تقليل	Pearson Correlation	-.146-	.071	.724**	1

مخاطر الاحتيال	Sig. (2-tailed)	.442	.710	.000	
	N	30	30	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين الامتثال للقواعد	Pearson Correlation	.041	.199	.000	-.234-
	Sig. (2-tailed)	.830	.292	1.000	.213
	N	30	30	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تقليل المخاطر التشغيلية	Pearson Correlation	-.136-	.042	-.319-	-.131-
	Sig. (2-tailed)	.474	.824	.086	.489
	N	30	30	30	30

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين الامتثال للقواعد	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تقليل المخاطر التشغيلية
المحور الثاني: قياس أثر الصيرفة الإلكترونية على تحسين الأداء المالي للبنك	Pearson Correlation	.428*	.483**
	Sig. (2-tailed)	.018	.007
	N	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى خفض تكاليف التشغيل للبنك	Pearson Correlation	.224	.338
	Sig. (2-tailed)	.235	.068
	N	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة سرعة معالجة المعاملات	Pearson Correlation	.152	.270
	Sig. (2-tailed)	.424	.149
	N	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين دقة المعاملات	Pearson Correlation	.375*	.210
	Sig. (2-tailed)	.041	.266
	N	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تقليل الأخطاء	Pearson Correlation	.136	.072
	Sig. (2-tailed)	.473	.704
	N	30	30

أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة ودائع العملاء	Pearson Correlation	.297	.241
	Sig. (2-tailed)	.111	.200
	N	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين إدارة السيولة للبنك	Pearson Correlation	.046	.467**
	Sig. (2-tailed)	.810	.009
	N	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة الإيرادات	Pearson Correlation	.260	.366*
	Sig. (2-tailed)	.165	.047
	N	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة إيرادات رسوم الخدمات المصرفية	Pearson Correlation	.200	.215
	Sig. (2-tailed)	.289	.253
	N	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة فرص بيع منتجات وخدمات جديدة	Pearson Correlation	-.041-	.086
	Sig. (2-tailed)	.830	.650
	N	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين قدرة البنك على جذب عملاء جدد	Pearson Correlation	.041	-.136-
	Sig. (2-tailed)	.830	.474
	N	30	30
أدت الصيرفة الالكترونية إلى تعزيز التنافسية	Pearson Correlation	.199	.042
	Sig. (2-tailed)	.292	.824
	N	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين إدارة المخاطر	Pearson Correlation	.000	-.319-
	Sig. (2-tailed)	1.000	.086
	N	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تقليل مخاطر الاحتيال	Pearson Correlation	-.234-	-.131-
	Sig. (2-tailed)	.213	.489
	N	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين الامتثال للقواعد	Pearson Correlation	1	.420*
	Sig. (2-tailed)		.021

	N	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تقليل المخاطر التشغيلية	Pearson Correlation	.420*	1
	Sig. (2-tailed)	.021	
	N	30	30

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

```
CORRELATIONS
/VARIABLES=دك س1 س2 س3 س4 س5 س6 س7 س8 س9 س10 س11 س12 س13 س14 س15 س16 س17 س18
س19 س20 س21 س22 س23 س24 س25 س26 س27 س28
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

Correlations

[DataSet1] C:\Users\aloua\OneDrive\المستندات\EI VA.sav

Correlations

		الدرجة الكلية للاستبيان	من السهل الولوج إلى موقع البنك الإلكتروني بسرعة	موقع البنك يقدم خدمات ومعلومات بشكل كافي	البنك يقوم بتحديث المعلومات المتوفرة لديه على الموقع	يقدم البنك لعملائه بطاقة الدفع	يقدم البنك خدمة التحويلات المالية الإلكترونية من حساب بنكي لآخر	يقوم البنك بخصم الأوراق التجارية إلكترونيا	يستخدم البنك الشيكات الالكترونية لتسهيل المعاملات وتسريعها	يوفر البنك أمن العمليات الإلكترونية عن طريق خدمة التوقيع الإلكتروني أو مختلف أشكالها مثل الرقم السري...	يتم الحصول الكترونيا على كشف الحساب وغيره عند الطلب، أو الاطلاع على الرصيد	البنك يقدم خدماته عبر الصراف الآلي	البنك يتصل بزبائنه عن طريق الحاسب الشخصي للزبون المتصل بالحاسب البنكي باستعمال كلمة السر وذلك لإتمام الخدمات المصرفية المطلوبة
الدرجة الكلية للاستبيان	Pearson Correlation	1	.087	.164	.106	-.038-	-.159-	-.392-*	-.742-**	.087	-.068-	.096	.752**
	Sig. (2-tailed)		.646	.386	.578	.842	.403	.032	.000	.648	.722	.614	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
من السهل الولوج إلى موقع البنك الإلكتروني بسرعة	Pearson Correlation	.087	1	.618**	.503**	.200	.175	.574**	.260	.116	.055	.305	-.156-
	Sig. (2-tailed)	.646		.000	.005	.290	.355	.001	.166	.543	.775	.102	.411
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
موقع البنك يقدم خدمات ومعلومات بشكل كافي	Pearson Correlation	.164	.618**	1	.382*	.285	-.039-	.354	.170	.297	.235	.133	-.060-
	Sig. (2-tailed)	.386	.000		.037	.127	.838	.055	.368	.111	.211	.483	.754
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
البنك يقوم بتحديث المعلومات المتوفرة لديه على الموقع	Pearson Correlation	.106	.503**	.382*	1	.421*	.009	.578**	.107	.375*	.028	.149	-.032-
	Sig. (2-tailed)	.578	.005	.037		.021	.960	.001	.574	.041	.885	.432	.868
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

يقدم البنك لعملائه بطاقة الدفع	Pearson Correlation	-.038-	.200	.285	.421*	1	.103	.120	.053	.484**	.136	.181	-.134-
	Sig. (2-tailed)	.842	.290	.127	.021		.589	.526	.781	.007	.473	.338	.482
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
يقدم البنك خدمة التحويلات المالية الإلكترونية من حساب بنكي لآخر	Pearson Correlation	-.159-	.175	-.039-	.009	.103	1	.085	.184	-.111-	.120	-.072-	-.239-
	Sig. (2-tailed)	.403	.355	.838	.960	.589		.654	.330	.559	.529	.707	.203
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
يقوم البنك بخصم الأوراق التجارية إلكترونيا	Pearson Correlation	-.392-*	.574**	.354	.578**	.120	.085	1	.715**	.148	.093	.060	-.544-**
	Sig. (2-tailed)	.032	.001	.055	.001	.526	.654		.000	.436	.625	.751	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
يستخدم البنك الشيكات الالكترونية لتسهيل المعاملات وتسريعها	Pearson Correlation	-.742-**	.260	.170	.107	.053	.184	.715**	1	.128	.224	.104	-.875-**
	Sig. (2-tailed)	.000	.166	.368	.574	.781	.330	.000		.501	.234	.586	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
يوفر البنك أمن العمليات الإلكترونية عن طريق خدمة التوقيع الإلكتروني أو مختلف أشكالها مثل الرقم السري...	Pearson Correlation	.087	.116	.297	.375*	.484**	-.111-	.148	.128	1	.636**	.425*	-.138-
	Sig. (2-tailed)	.648	.543	.111	.041	.007	.559	.436	.501		.000	.019	.466
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
يتم الحصول الكترونيا على كشف الحساب وغيره عند الطلب، أو الاطلاع على الرصيد	Pearson Correlation	-.068-	.055	.235	.028	.136	.120	.093	.224	.636**	1	.509**	-.249-
	Sig. (2-tailed)	.722	.775	.211	.885	.473	.529	.625	.234	.000		.004	.185
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

البنك يقدم خدماته عبر الصراف الآلي	Pearson Correlation	.096	.305	.133	.149	.181	-.072-	.060	.104	.425*	.509**	1	-.045-
	Sig. (2-tailed)	.614	.102	.483	.432	.338	.707	.751	.586	.019	.004		.814
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
البنك يتصل بزبائنه عن طريق الحاسب الشخصي للزبون المتصل بالحاسب البنكي باستعمال كلمة السر وذلك لإتمام الخدمات المصرفية المطلوبة	Pearson Correlation	.752**	-.156-	-.060-	-.032-	-.134-	-.239-	-.544-**	-.875-**	-.138-	-.249-	-.045-	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.411	.754	.868	.482	.203	.002	.000	.466	.185	.814	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
البنك يقدم خدمات متنوعة عبر شبكة الأنترنت	Pearson Correlation	.380*	.233	.406*	.412*	.047	-.218-	.176	-.296-	.175	.225	.083	.272
	Sig. (2-tailed)	.038	.216	.026	.024	.803	.246	.351	.113	.354	.232	.661	.145
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
البنك يقدم خدمة الهاتف النقال عن طريق ارسال رسائل قصيرة البنك يقدم خدمة الهاتف النقال عن طريق ارسال رسائل قصيرة إلى الزبائن لتزويدهم بالمعلومات	Pearson Correlation	.281	-.183-	.088	-.093-	-.071-	-.127-	-.076-	-.182-	.314	.159	-.095-	.212
	Sig. (2-tailed)	.132	.334	.646	.627	.709	.502	.692	.336	.092	.402	.616	.261
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى خفض تكاليف التشغيل للبنك	Pearson Correlation	.557**	-.141-	-.041-	.000	-.154-	-.237-	-.172-	-.385-*	-.060-	-.207-	-.109-	.426*
	Sig. (2-tailed)	.001	.459	.828	1.000	.415	.207	.363	.036	.753	.273	.568	.019
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة سرعة	Pearson Correlation	.740**	.004	.086	-.111-	-.273-	-.259-	-.259-	-.457-*	.036	.156	.199	.401*

معالجة المعاملات	Sig. (2-tailed)	.000	.983	.652	.558	.144	.167	.167	.011	.850	.411	.293	.028
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين دقة المعاملات	Pearson Correlation	.749**	.056	-.046-	-.073-	-.217-	-.096-	-.442-*	-.564-**	-.124-	-.280-	.206	.641**
	Sig. (2-tailed)	.000	.769	.810	.702	.250	.613	.014	.001	.513	.134	.274	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تقليل الأخطاء	Pearson Correlation	.445*	-.143-	-.303-	-.219-	-.063-	.151	-.417-*	-.307-	-.249-	-.210-	.092	.206
	Sig. (2-tailed)	.014	.452	.103	.245	.742	.426	.022	.099	.185	.266	.628	.276
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة ودائع العملاء	Pearson Correlation	.597**	.042	-.184-	-.020-	-.261-	-.068-	-.104-	-.406-*	-.275-	-.250-	.033	.392*
	Sig. (2-tailed)	.000	.824	.329	.917	.164	.721	.585	.026	.141	.183	.864	.032
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين إدارة السيولة للبنك	Pearson Correlation	.297	-.363-*	-.145-	-.315-	-.550-**	.057	-.345-	-.248-	-.263-	-.248-	-.568-**	.283
	Sig. (2-tailed)	.111	.049	.443	.090	.002	.766	.062	.186	.160	.187	.001	.129
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة الإيرادات	Pearson Correlation	.556**	-.026-	-.121-	.202	-.164-	-.118-	-.118-	-.284-	-.107-	-.106-	.011	.243
	Sig. (2-tailed)	.001	.892	.525	.283	.387	.536	.535	.128	.574	.576	.956	.196
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة إيرادات رسوم الخدمات المصرفية	Pearson Correlation	.400*	.163	.009	-.101-	-.337-	-.239-	-.048-	-.106-	-.312-	-.116-	.221	.165
	Sig. (2-tailed)	.028	.389	.964	.595	.069	.204	.801	.579	.093	.543	.240	.383

	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة فرص بيع منتجات وخدمات جديدة	Pearson Correlation	.413*	.227	-.095-	.060	-.141-	.108	-.022-	-.068-	-.121-	-.284-	-.099-	.086
	Sig. (2-tailed)	.023	.227	.619	.753	.457	.569	.906	.722	.525	.129	.602	.650
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين قدرة البنك على جذب عملاء جدد	Pearson Correlation	.419*	.227	.076	.120	.113	-.022-	.067	.014	.208	-.095-	-.099-	.086
	Sig. (2-tailed)	.021	.227	.691	.527	.553	.910	.723	.943	.269	.619	.602	.650
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
أدت الصيرفة الالكترونية إلى تعزيز التنافسية	Pearson Correlation	.135	-.119-	-.007-	-.119-	-.117-	-.145-	.085	.120	-.022-	.290	.120	-.039-
	Sig. (2-tailed)	.478	.530	.971	.531	.538	.446	.655	.529	.909	.120	.527	.838
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين إدارة المخاطر	Pearson Correlation	-.205-	.447*	.336	.436*	.159	.192	.435*	.371*	.089	.382*	.435*	-.314-
	Sig. (2-tailed)	.276	.013	.069	.016	.400	.309	.016	.043	.642	.037	.016	.091
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تقليل مخاطر الاحتيال	Pearson Correlation	-.458-*	.105	-.062-	.246	-.023-	.230	.165	.421*	-.009-	.232	.220	-.424-*
	Sig. (2-tailed)	.011	.580	.745	.191	.904	.221	.382	.021	.962	.217	.242	.019
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين الامتثال للقواعد	Pearson Correlation	.519**	.053	.158	.251	.017	-.207-	-.139-	-.549-**	-.282-	-.414-*	-.161-	.645**
	Sig. (2-tailed)	.003	.781	.404	.181	.930	.273	.465	.002	.132	.023	.396	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تقليل المخاطر التشغيلية	Pearson Correlation	.393*	-.244-	-.126-	-.119-	-.448-*	-.301-	-.442-*	-.588-**	-.417-*	-.392-*	-.365-*	.507**
	Sig. (2-tailed)	.032	.193	.506	.531	.013	.106	.015	.001	.022	.032	.047	.004
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		البنك يقدم خدمات متنوعة عبر شبكة الأنترنت	البنك يقدم خدمة الهاتف النقال عن طريق ارسال رسائل قصيرة البنك يقدم خدمة الهاتف النقال عن طريق ارسال رسائل قصيرة إلى الزبائن لتزويدهم بالمعلومات	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى خفض تكاليف التشغيل للبنك	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة سرعة معالجة المعاملات	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين دقة المعاملات	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تقليل الأخطاء	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة ودائع العملاء	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين إدارة السيولة للبنك	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة الإيرادات	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة إيرادات رسوم الخدمات المصرفية	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة فرص بيع منتجات وخدمات جديدة	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين قدرة البنك على جذب عملاء جدد
الدرجة الكلية للاستبيان	Pearson Correlation	.380*	.281	.557**	.740**	.749**	.445*	.597**	.297	.556**	.400*	.413*	.419*
	Sig. (2-tailed)	.038	.132	.001	.000	.000	.014	.000	.111	.001	.028	.023	.021
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
من السهل الولوج إلى موقع البنك الإلكتروني بسرعة	Pearson Correlation	.233	-.183-	-.141-	.004	.056	-.143-	.042	-.363-*	-.026-	.163	.227	.227
	Sig. (2-tailed)	.216	.334	.459	.983	.769	.452	.824	.049	.892	.389	.227	.227
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

موقع البنك يقدم خدمات ومعلومات بشكل كافي	Pearson Correlation	.406*	.088	-.041-	.086	-.046-	-.303-	-.184-	-.145-	-.121-	.009	-.095-	.076
	Sig. (2-tailed)	.026	.646	.828	.652	.810	.103	.329	.443	.525	.964	.619	.691
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
البنك يقوم بتحديث المعلومات المتوفرة لديه على الموقع	Pearson Correlation	.412*	-.093-	.000	-.111-	-.073-	-.219-	-.020-	-.315-	.202	-.101-	.060	.120
	Sig. (2-tailed)	.024	.627	1.000	.558	.702	.245	.917	.090	.283	.595	.753	.527
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
يقدم البنك لعملائه بطاقة الدفع	Pearson Correlation	.047	-.071-	-.154-	-.273-	-.217-	-.063-	-.261-	-.550-**	-.164-	-.337-	-.141-	.113
	Sig. (2-tailed)	.803	.709	.415	.144	.250	.742	.164	.002	.387	.069	.457	.553
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
يقدم البنك خدمة التحويلات المالية الإلكترونية من حساب بنكي لآخر	Pearson Correlation	-.218-	-.127-	-.237-	-.259-	-.096-	.151	-.068-	.057	-.118-	-.239-	.108	-.022-
	Sig. (2-tailed)	.246	.502	.207	.167	.613	.426	.721	.766	.536	.204	.569	.910
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
يقوم البنك بخصم الأوراق التجارية إلكترونيا	Pearson Correlation	.176	-.076-	-.172-	-.259-	-.442-*	-.417-*	-.104-	-.345-	-.118-	-.048-	-.022-	.067
	Sig. (2-tailed)	.351	.692	.363	.167	.014	.022	.585	.062	.535	.801	.906	.723
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
يستخدم البنك الشيكات الالكترونية لتسهيل المعاملات وتسريعها	Pearson Correlation	-.296-	-.182-	-.385-*	-.457-*	-.564-**	-.307-	-.406-*	-.248-	-.284-	-.106-	-.068-	.014
	Sig. (2-tailed)	.113	.336	.036	.011	.001	.099	.026	.186	.128	.579	.722	.943
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
يوفر البنك أمن العمليات الإلكترونية عن	Pearson Correlation	.175	.314	-.060-	.036	-.124-	-.249-	-.275-	-.263-	-.107-	-.312-	-.121-	.208

طريق خدمة التوقيع الإلكتروني أو مختلف أشكالها مثل الرقم السري...	Sig. (2-tailed)	.354	.092	.753	.850	.513	.185	.141	.160	.574	.093	.525	.269
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
يتم الحصول الكترونيا على كشف الحساب وغيره عند الطلب، أو الاطلاع على الرصيد	Pearson Correlation	.225	.159	-.207-	.156	-.280-	-.210-	-.250-	-.248-	-.106-	-.116-	-.284-	-.095-
	Sig. (2-tailed)	.232	.402	.273	.411	.134	.266	.183	.187	.576	.543	.129	.619
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
البنك يقدم خدماته عبر الصراف الآلي	Pearson Correlation	.083	-.095-	-.109-	.199	.206	.092	.033	-.568-**	.011	.221	-.099-	-.099-
	Sig. (2-tailed)	.661	.616	.568	.293	.274	.628	.864	.001	.956	.240	.602	.602
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
البنك يتصل بزبائنه عن طريق الحاسب الشخصي للزبون المتصل بالحاسب البنكي باستعمال كلمة السر وذلك لإتمام الخدمات المصرفية المطلوبة	Pearson Correlation	.272	.212	.426*	.401*	.641**	.206	.392*	.283	.243	.165	.086	.086
	Sig. (2-tailed)	.145	.261	.019	.028	.000	.276	.032	.129	.196	.383	.650	.650
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
البنك يقدم خدمات متنوعة عبر شبكة الأنترنت	Pearson Correlation	1	.113	.126	.368*	-.070-	-.119-	.361*	-.194-	.248	.123	-.058-	-.115-
	Sig. (2-tailed)		.552	.507	.046	.714	.532	.050	.304	.186	.516	.763	.545
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
البنك يقدم خدمة الهاتف النقال عن طريق ارسال رسائل قصيرة البنك يقدم خدمة	Pearson Correlation	.113	1	.189	.130	.202	-.073-	-.019-	.345	-.237-	-.229-	-.173-	-.058-
	Sig. (2-tailed)	.552		.317	.492	.285	.701	.921	.062	.207	.224	.361	.763

الهاتف النقال عن طريق ارسال رسائل قصيرة إلى الزبائن لتزويدهم بالمعلومات	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى خفض تكاليف التشغيل للبنك	Pearson Correlation	.126	.189	1	.679**	.363*	.131	.247	.449*	.393*	.069	.554**	.285
	Sig. (2-tailed)	.507	.317		.000	.048	.491	.188	.013	.032	.718	.001	.127
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة سرعة معالجة المعاملات	Pearson Correlation	.368*	.130	.679**	1	.502**	.286	.564**	.259	.613**	.531**	.452*	.282
	Sig. (2-tailed)	.046	.492	.000		.005	.125	.001	.167	.000	.003	.012	.131
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين دقة المعاملات	Pearson Correlation	-.070-	.202	.363*	.502**	1	.641**	.521**	.290	.332	.390*	.332	.277
	Sig. (2-tailed)	.714	.285	.048	.005		.000	.003	.119	.073	.033	.073	.139
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تقليل الأخطاء	Pearson Correlation	-.119-	-.073-	.131	.286	.641**	1	.509**	.053	.374*	.269	.380*	.315
	Sig. (2-tailed)	.532	.701	.491	.125	.000		.004	.781	.042	.151	.038	.090
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة ودائع العملاء	Pearson Correlation	.361*	-.019-	.247	.564**	.521**	.509**	1	.093	.542**	.602**	.362*	.226
	Sig. (2-tailed)	.050	.921	.188	.001	.003	.004		.624	.002	.000	.050	.230
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين إدارة	Pearson Correlation	-.194-	.345	.449*	.259	.290	.053	.093	1	.226	.082	.334	.180

السيولة للبنك	Sig. (2-tailed)	.304	.062	.013	.167	.119	.781	.624		.230	.665	.072	.342
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة الإيرادات	Pearson Correlation	.248	-.237-	.393*	.613**	.332	.374*	.542**	.226	1	.683**	.513**	.359
	Sig. (2-tailed)	.186	.207	.032	.000	.073	.042	.002	.230		.000	.004	.051
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة إيرادات رسوم الخدمات المصرفية	Pearson Correlation	.123	-.229-	.069	.531**	.390*	.269	.602**	.082	.683**	1	.314	.251
	Sig. (2-tailed)	.516	.224	.718	.003	.033	.151	.000	.665	.000		.091	.180
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة فرص بيع منتجات وخدمات جديدة	Pearson Correlation	-.058-	-.173-	.554**	.452*	.332	.380*	.362*	.334	.513**	.314	1	.753**
	Sig. (2-tailed)	.763	.361	.001	.012	.073	.038	.050	.072	.004	.091		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين قدرة البنك على جذب عملاء جدد	Pearson Correlation	-.115-	-.058-	.285	.282	.277	.315	.226	.180	.359	.251	.753**	1
	Sig. (2-tailed)	.545	.763	.127	.131	.139	.090	.230	.342	.051	.180	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
أدت الصيرفة الالكترونية إلى تعزيز التنافسية	Pearson Correlation	-.010-	-.010-	.068	.219	-.040-	.151	.016	.005	.273	.385*	-.012-	.284
	Sig. (2-tailed)	.957	.957	.723	.245	.834	.426	.932	.981	.144	.035	.948	.128
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين إدارة المخاطر	Pearson Correlation	.418*	-.418-*	-.315-	-.046-	-.268-	-.140-	-.037-	-.477-**	.166	.254	-.088-	-.155-
	Sig. (2-tailed)	.021	.021	.090	.811	.152	.460	.848	.008	.381	.176	.642	.414

	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تقليل مخاطر الاحتيال	Pearson Correlation	.000	-.471-**	-.307-	-.300-	-.363-*	-.098-	-.352-	-.210-	.084	.000	.056	-.146-
	Sig. (2-tailed)	1.000	.009	.099	.107	.049	.607	.057	.265	.659	1.000	.769	.442
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين الامتثال للقواعد	Pearson Correlation	.355	.011	.224	.152	.375*	.136	.297	.046	.260	.200	-.041-	.041
	Sig. (2-tailed)	.054	.952	.235	.424	.041	.473	.111	.810	.165	.289	.830	.830
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تقليل المخاطر التشغيلية	Pearson Correlation	.197	-.010-	.338	.270	.210	.072	.241	.467**	.366*	.215	.086	-.136-
	Sig. (2-tailed)	.296	.957	.068	.149	.266	.704	.200	.009	.047	.253	.650	.474
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		أدت الصيرفة الالكترونية إلى تعزيز التنافسية	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين إدارة المخاطر	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تقليل مخاطر الاحتيال	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين الامتثال للقواعد	أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تقليل المخاطر التشغيلية
الدرجة الكلية للاستبيان	Pearson Correlation	.135	-.205-	-.458-*	.519**	.393*
	Sig. (2-tailed)	.478	.276	.011	.003	.032
	N	30	30	30	30	30
من السهل الولوج إلى موقع البنك الإلكتروني بسرعة	Pearson Correlation	-.119-	.447*	.105	.053	-.244-
	Sig. (2-tailed)	.530	.013	.580	.781	.193
	N	30	30	30	30	30

موقع البنك يقدم خدمات ومعلومات بشكل كافي	Pearson Correlation	-.007-	.336	-.062-	.158	-.126-
	Sig. (2-tailed)	.971	.069	.745	.404	.506
	N	30	30	30	30	30
البنك يقوم بتحديث المعلومات المتوفرة لديه على الموقع	Pearson Correlation	-.119-	.436*	.246	.251	-.119-
	Sig. (2-tailed)	.531	.016	.191	.181	.531
	N	30	30	30	30	30
يقدم البنك لعملائه بطاقة الدفع	Pearson Correlation	-.117-	.159	-.023-	.017	-.448-*
	Sig. (2-tailed)	.538	.400	.904	.930	.013
	N	30	30	30	30	30
يقدم البنك خدمة التحويلات المالية الإلكترونية من حساب بنكي لآخر	Pearson Correlation	-.145-	.192	.230	-.207-	-.301-
	Sig. (2-tailed)	.446	.309	.221	.273	.106
	N	30	30	30	30	30
يقوم البنك بخصم الأوراق التجارية إلكترونيا	Pearson Correlation	.085	.435*	.165	-.139-	-.442-*
	Sig. (2-tailed)	.655	.016	.382	.465	.015
	N	30	30	30	30	30
يستخدم البنك الشيكات الالكترونية لتسهيل المعاملات وتسريعها	Pearson Correlation	.120	.371*	.421*	-.549-**	-.588-**
	Sig. (2-tailed)	.529	.043	.021	.002	.001
	N	30	30	30	30	30
يوفر البنك أمن العمليات الإلكترونية عن طريق خدمة التوقيع الإلكتروني أو مختلف أشكالها مثل الرقم السري...	Pearson Correlation	-.022-	.089	-.009-	-.282-	-.417-*
	Sig. (2-tailed)	.909	.642	.962	.132	.022
	N	30	30	30	30	30
يتم الحصول الكترونيا على كشف الحساب وغيره عند الطلب، أو الاطلاع على الرصيد	Pearson Correlation	.290	.382*	.232	-.414-*	-.392-*
	Sig. (2-tailed)	.120	.037	.217	.023	.032
	N	30	30	30	30	30
البنك يقدم خدماته عبر الصراف الآلي	Pearson Correlation	.120	.435*	.220	-.161-	-.365-*

	Sig. (2-tailed)	.527	.016	.242	.396	.047
	N	30	30	30	30	30
البنك يتصل بزبائنه عن طريق الحاسب الشخصي للزبون المتصل بالحاسب البنكي باستعمال كلمة السر وذلك لإتمام الخدمات المصرفية المطلوبة	Pearson Correlation	-.039-	-.314-	-.424-*	.645**	.507**
	Sig. (2-tailed)	.838	.091	.019	.000	.004
	N	30	30	30	30	30
البنك يقدم خدمات متنوعة عبر شبكة الأنترنت	Pearson Correlation	-.010-	.418*	.000	.355	.197
	Sig. (2-tailed)	.957	.021	1.000	.054	.296
	N	30	30	30	30	30
البنك يقدم خدمة الهاتف النقال عن طريق ارسال رسائل قصيرة البنك يقدم خدمة الهاتف النقال عن طريق ارسال رسائل قصيرة إلى الزبائن لتزويدهم بالمعلومات	Pearson Correlation	-.010-	-.418-*	-.471-**	.011	-.010-
	Sig. (2-tailed)	.957	.021	.009	.952	.957
	N	30	30	30	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى خفض تكاليف التشغيل للبنك	Pearson Correlation	.068	-.315-	-.307-	.224	.338
	Sig. (2-tailed)	.723	.090	.099	.235	.068
	N	30	30	30	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة سرعة معالجة المعاملات	Pearson Correlation	.219	-.046-	-.300-	.152	.270
	Sig. (2-tailed)	.245	.811	.107	.424	.149
	N	30	30	30	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين دقة المعاملات	Pearson Correlation	-.040-	-.268-	-.363-*	.375*	.210
	Sig. (2-tailed)	.834	.152	.049	.041	.266
	N	30	30	30	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تقليل الأخطاء	Pearson Correlation	.151	-.140-	-.098-	.136	.072
	Sig. (2-tailed)	.426	.460	.607	.473	.704
	N	30	30	30	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة ودائع العملاء	Pearson Correlation	.016	-.037-	-.352-	.297	.241
	Sig. (2-tailed)	.932	.848	.057	.111	.200

	N	30	30	30	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين إدارة السيولة للبنك	Pearson Correlation	.005	-.477-**	-.210-	.046	.467**
	Sig. (2-tailed)	.981	.008	.265	.810	.009
	N	30	30	30	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة الإيرادات	Pearson Correlation	.273	.166	.084	.260	.366*
	Sig. (2-tailed)	.144	.381	.659	.165	.047
	N	30	30	30	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة إيرادات رسوم الخدمات المصرفية	Pearson Correlation	.385*	.254	.000	.200	.215
	Sig. (2-tailed)	.035	.176	1.000	.289	.253
	N	30	30	30	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة فرص بيع منتجات وخدمات جديدة	Pearson Correlation	-.012-	-.088-	.056	-.041-	.086
	Sig. (2-tailed)	.948	.642	.769	.830	.650
	N	30	30	30	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين قدرة البنك على جذب عملاء جدد	Pearson Correlation	.284	-.155-	-.146-	.041	-.136-
	Sig. (2-tailed)	.128	.414	.442	.830	.474
	N	30	30	30	30	30
أدت الصيرفة الالكترونية إلى تعزيز التنافسية	Pearson Correlation	1	.199	.071	.199	.042
	Sig. (2-tailed)		.291	.710	.292	.824
	N	30	30	30	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين إدارة المخاطر	Pearson Correlation	.199	1	.724**	.000	-.319-
	Sig. (2-tailed)	.291		.000	1.000	.086
	N	30	30	30	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تقليل مخاطر الاحتيال	Pearson Correlation	.071	.724**	1	-.234-	-.131-
	Sig. (2-tailed)	.710	.000		.213	.489
	N	30	30	30	30	30

أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين الامتثال للقواعد	Pearson Correlation	.199	.000	-.234-	1	.420*
	Sig. (2-tailed)	.292	1.000	.213		.021
	N	30	30	30	30	30
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تقليل المخاطر التشغيلية	Pearson Correlation	.042	-.319-	-.131-	.420*	1
	Sig. (2-tailed)	.824	.086	.489	.021	
	N	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

```
GET
FILE='C:\Users\aloua\Downloads\EI VA.sav'.
DATASET NAME DataSet1 WINDOW=FRONT.
FREQUENCIES VARIABLES=الجنس العمر المستوى_التعليمي المهنة مدة_استخدام_الخدمات_المصرفية
/ORDER=ANALYSIS.
```

Frequencies

[DataSet1] C:\Users\aloua\Downloads\EI VA.sav

Statistics

		الجنس	العمر	المستوى_التعليمي	المهنة	مدة_استخدام_الخدمات_المصرفية
N	Valid	30	30	30	30	30
	Missing	0	0	0	0	0

Frequency Table

الجنس

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	18	60.0	60.0	60.0
	أنثى	12	40.0	40.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

العمر

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	من 20إلى 29سة	2	6.7	6.7	6.7
	من 30إلى 39 سنة	13	43.3	43.3	50.0
	من 40 فما فوق	15	50.0	50.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

المستوى_التعليمي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ثانوي	10	33.3	33.3	33.3
	جامعي	20	66.7	66.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

المهنة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	موظف بنكي	17	56.7	56.7	56.7
	عميل بنكي	13	43.3	43.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

مدة_استخدام_الخدمات_المصرفية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	من 1إلى 4 سنوات	9	30.0	30.0	30.0
	من 5 إلى 9 سنوات	10	33.3	33.3	63.3
	من 10 سنوات فأكثر	11	36.7	36.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

DESCRIPTIVES VARIABLES=س1 س2 س3

/STATISTICS=MEAN STDDEV.

Descriptives

[DataSet1] C:\Users\aloua\OneDrive\المستندات\EI VA.sav

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
من السهل الولوج إلى موقع البنك الإلكتروني بسرعة	30	4.23	.898
موقع البنك يقدم خدمات ومعلومات بشكل كافي	30	4.13	.937
البنك يقوم بتحديث المعلومات المتوفرة لديه على الموقع	30	4.20	.887
Valid N (listwise)	30		

DESCRIPTIVES VARIABLES=س4 س5 س6 س7 س8 س9

/STATISTICS=MEAN STDDEV.

Descriptives

[DataSet1] C:\Users\aloua\OneDrive\المستندات\EI VA.sav

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
يقدم البنك لعملائه بطاقة الدفع	30	4.53	.629
يقدم البنك خدمة التحويلات المالية الإلكترونية من حساب بنكي لآخر	30	4.47	.819
يقوم البنك بخصم الأوراق التجارية إلكترونيا	30	3.10	1.185
يستخدم البنك الشيكات الالكترونية لتسهيل المعاملات وتسريعها	30	3.27	1.311
يوفر البنك أمن العمليات الإلكترونية عن طريق خدمة التوقيع الإلكتروني أو مختلف أشكالها مثل الرقم السري...	30	4.37	.809

يتم الحصول الكترونيا على كشف الحساب وغيره عند الطلب، أو الاطلاع على الرصيد	30	4.60	.563
Valid N (listwise)	30		

13س 12س 11س 10س=DESCRIPTIVES VARIABLES

/STATISTICS=MEAN STDDEV.

Descriptives

[DataSet1] C:\Users\aloua\OneDrive\المستندات\EI VA.sav

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
البنك يقدم خدماته عبر الصراف الآلي	30	4.43	.626
البنك يتصل بزبائنه عن طريق الحاسب الشخصي للزبون المتصل بالحاسب البنكي باستعمال كلمة السر وذلك لإتمام الخدمات المصرفية المطلوبة	30	3.00	1.232
البنك يقدم خدمات متنوعة عبر شبكة الأنترنت	30	4.20	.925
البنك يقدم خدمة الهاتف النقال عن طريق ارسال رسائل قصيرة البنك يقدم خدمة الهاتف النقال عن طريق ارسال رسائل قصيرة إلى الزبائن لتزويدهم بالمعلومات	30	4.20	.925
Valid N (listwise)	30		

17س 16س 15س 14س=DESCRIPTIVES VARIABLES

/STATISTICS=MEAN STDDEV.

Descriptives

[DataSet1] C:\Users\aloua\OneDrive\المستندات\EI VA.sav

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى خفض تكاليف التشغيل للبنك	30	4.17	.592

أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة سرعة معالجة المعاملات	30	4.13	.629
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين دقة المعاملات	30	3.80	.961
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تقليل الأخطاء	30	3.43	.817
Valid N (listwise)	30		

DESCRIPTIVES VARIABLES=س18 س19 س20

/STATISTICS=MEAN STDDEV.

Descriptives

[DataSet1] C:\Users\aloua\OneDrive\المستندات\EI VA.sav

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة ودائع العملاء	30	3.73	.785
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين إدارة السيولة للبنك	30	3.93	.691
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة الإيرادات	30	4.07	.691
Valid N (listwise)	30		

DESCRIPTIVES VARIABLES=س21 س22 س23 س24

/STATISTICS=MEAN STDDEV.

Descriptives

[DataSet1] C:\Users\aloua\OneDrive\المستندات\EI VA.sav

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة إيرادات رسوم الخدمات المصرفية	30	4.20	.847

أدت الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة فرص بيع منتجات وخدمات جديدة	30	4.17	.648
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين قدرة البنك على جذب عملاء جدد	30	4.17	.648
أدت الصيرفة الالكترونية إلى تعزيز التنافسية	30	4.03	.718
Valid N (listwise)	30		

DESCRIPTIVES VARIABLES=س25 س26 س27 س28

/STATISTICS=MEAN STDDEV.

Descriptives

[DataSet1] C:\Users\aloua\OneDrive\المستندات\EI VA.sav

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين إدارة المخاطر	30	3.33	.802
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تقليل مخاطر الاحتيال	30	3.17	.791
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين الامتثال للقواعد	30	3.30	.651
أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تقليل المخاطر التشغيلية	30	3.37	.718
Valid N (listwise)	30		

```
NPAR TESTS
  /K-S(NORMAL)=المحور الثاني_المحور الثالث
  /MISSING ANALYSIS.
```

NPar Tests

[DataSet1] C:\Users\aloua\OneDrive\المستندات\EI VA.sav

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		المحور_الثاني	المحور_الثالث
	N	30	30
Normal Parameters[a,b]	Mean	4.06	3.80
	Std. Deviation	.357	.404
Most Extreme Differences	Absolute	.155	.137
	Positive	.155	.101
	Negative	-.075-	-.137-
	Kolmogorov-Smirnov Z	.850	.752
	Asymp. Sig. (2-tailed)	.465	.624

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

```
REGRESSION
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT م2
/METHOD=ENTER م1.
```

Regression

[DataSet1] C:\Users\aloua\OneDrive\المستندات\EI VA.sav

Variables Entered/Removed[b]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	المحور الاول: قياس مدى استخدام البنك لأدوات الصيرفة الإلكترونية[a]	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: المحور الثاني :قياس أثر الصيرفة للبنك المالي الأداء تحسين على الإلكترونية

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.189[a]	.036	.001	.404

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.189[a]	.036	.001	.404

a. Predictors: (Constant), الاول المحور :لأدوات البنك استخدام مدى قياس الإلكترونية الصيرفة

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.168	1	.168	1.034	.318[a]
	Residual	4.560	28	.163		
	Total	4.729	29			

a. Predictors: (Constant), الاول المحور :لأدوات البنك استخدام مدى قياس الإلكترونية الصيرفة

b. Dependent Variable: الثاني المحور :قياس الصيرفة الإلكترونية على تحسين المالي الأداء للبنك

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.935	.854		3.437	.002
	المحور الاول: قياس مدى استخدام البنك لأدوات الصيرفة الإلكترونية	.213	.210	.189	1.017	.318

a. Dependent Variable: الثاني المحور :قياس الصيرفة الإلكترونية على تحسين المالي الأداء للبنك

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT 4ب

/METHOD=ENTER 1م.

Regression

[DataSet1] C:\Users\aloua\OneDrive\المستندات\EI VA.sav

Variables Entered/Removed[b]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	المحور الاول: قياس مدى استخدام البنك لأدوات الصيرفة الإلكترونيةa	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: الكفاءة حيث من :الرابع البعد

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.320[a]	.103	.071	.554

a. Predictors: (Constant), لأدوات البنك استخدام مدى قياس :الاول المحور الإلكترونية الصيرفة

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.984	1	.984	3.201	.084[a]

Residual	8.608	28	.307		
Total	9.592	29			

a. Predictors: (Constant), الاول المحور :قياس مدى استخدام البنك الصيرفة الإلكترونية لأدوات

b. Dependent Variable: الرابع البعد :من حيث الكفاءة

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.792	1.173		1.528	.138
	المحور الاول: قياس مدى استخدام البنك لأدوات الصيرفة الإلكترونية	.515	.288	.320	1.789	.084

a. Dependent Variable: الرابع البعد :من حيث الكفاءة

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT 5ب

/METHOD=ENTER 1م.

Regression

[DataSet1] C:\Users\aloua\OneDrive\المستندات\EI VA.sav

Variables Entered/Removed[b]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	المحور الاول: قياس مدى استخدام البنك لأدوات الصيرفة الإلكترونية[a]	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: السيولة حيث من :الخامس البعد

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.080[a]	.006	-.029-	.532

a. Predictors: (Constant), لأدوات البنك استخدام مدى قياس :الاول المحور الإلكترونية الصيرفة

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.051	1	.051	.178	.676[a]
	Residual	7.935	28	.283		
	Total	7.985	29			

a. Predictors: (Constant), الإلكترونية الصيرفة لأدوات البنك استخدام مدى قياس :الاول المحور

b. Dependent Variable: السيولة حيث من :الخامس البعد

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.437	1.126		3.052	.005

المحور الاول: قياس مدى استخدام البنك لأدوات الصيرفة الإلكترونية	.117	.277	.080	.422	.676

a. Dependent Variable: السيولة حيث من :الخامس البعد

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT 6ب

/METHOD=ENTER م1.

Regression

[DataSet1] C:\Users\aloua\OneDrive\المستندات\EI VA.sav

Variables Entered/Removed[b]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	المحور الاول: قياس مدى استخدام البنك لأدوات الصيرفة الإلكترونية[a]	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: الربحية حيث من :السادس البعد

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.046[a]	.002	-.034-	.511

a. Predictors: (Constant), لأدوات البنك استخدام مدى قياس :الاول المحور الإلكترونية الصيرفة

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.016	1	.016	.059	.809[a]
	Residual	7.320	28	.261		
	Total	7.335	29			

a. Predictors: (Constant), الاول المحور :مدى قياس استخدام البنك الصيرفة الإلكترونية

b. Dependent Variable: السادس البعد :من حيث الربحية

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.404	1.082		4.071	.000
	المحور الاول: قياس مدى استخدام البنك لأدوات الصيرفة الإلكترونية	-.065-	.266	-.046-	-.244-	.809

a. Dependent Variable: السادس البعد :من حيث الربحية

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT 7ب

/METHOD=ENTER م1.

Regression

[DataSet1] C:\Users\aloua\OneDrive\المستندات\EI VA.sav

Variables Entered/Removed[b]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	المحور الاول: قياس مدى استخدام البنك لأدوات الصيرفة الإلكترونية[a]	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: المخاطر تقليل حيث من :السابع البعد

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.181[a]	.033	-.002-	.518

a. Predictors: (Constant), لأدوات البنك استخدام مدى قياس :الاول المحور الإلكترونية الصيرفة

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.253	1	.253	.944	.340[a]
	Residual	7.507	28	.268		
	Total	7.760	29			

a. Predictors: (Constant), الإلكترونية الصيرفة لأدوات البنك استخدام مدى قياس :الاول المحور

b. Dependent Variable: المخاطر تقليل حيث من :السابع البعد

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.231	1.096		2.037	.051
	المحور الاول: قياس مدى استخدام البنك لأدوات الصيرفة الإلكترونية	.261	.269	.181	.971	.340

a. Dependent Variable: السابع البعد :المخاطر تقليل حيث من

DESCRIPTIVES VARIABLES=م1

/STATISTICS=MEAN STDDEV.