



جامعة قاصدي مرباح ورقلة  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم العلوم المالية والمحاسبية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي  
الميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية  
فرع: مالية ومحاسبة  
تخصص: مالية وبنوك

بمعنوان:

## جودة الخدمات البنكية وأثرها على الأداء المالي في البنوك التجارية العاملة في الجزائر

من إعداد الطالبة:

➤ غيلاني إزدهار

➤ صديقي سعيدة

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 11 / 06 / 2022

أمام اللجنة المكونة من السادة:

رئيسا	(جامعة ورقلة)	د/خروبي يوسف
مشرفا ومقررا	(جامعة ورقلة)	د/ بن عثمان مفيدة
مناقشا	(جامعة ورقلة)	د/حجاج نفيسة

السنة الجامعية: 2021/2022



جامعة قاصدي مرباح ورقلة  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم العلوم المالية والمحاسبية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي  
الميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية  
فرع: مالية ومحاسبة  
تخصص: مالية وبنوك

بعنوان:

## جودة الخدمات البنكية وأثرها على الأداء المالي

### في البنوك التجارية العاملة في الجزائر

من إعداد الطالبة:

غيلاني إزدهار

صديقي سعدية

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ 11/06/2022

أمام اللجنة المكونة من السادة:

رئيسا  
مشرفا ومقررا  
مناقشا

(جامعة ورقلة)  
(جامعة ورقلة)  
(جامعة ورقلة)

د/خروبي يوسف  
د/ بن عثمان مفيدة  
د/حجاج نفيسة

السنة الجامعية: 2021/2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## شكر والعرفان

نحمد الله حمدا كثيرا وما توفيقنا إلا بالله عليه توكلنا وإليه المصير فان أصبنا فمن عند الله وان أخطأنا فمن أنفسينا.

شكرا لله عز وجل الذي وفقنا وأعنا على إنجاز هذا البحث وفتح لنا الأبواب من حيث لا نعلم، فما كنا لنصل ما وصلنا إليه لولا أن وفقنا الله، فالحمد لله كثيرا.

نتقدم بجزيل الشكر والامتنان الكبير إلى الأستاذة المشرفة

### "بن عثمان مفيدة"

التي تفضلت وقبلت الإشراف على إنجاز هذا البحث بكل رحب و على كل مقدمته لنا من توجيهات ومن وقت ولم تبخل علينا من معلومات ونصائح أشكرها جزيل الشكر كما يسعنا أن نتقدم بجزيل الشكر لأستاذة "نعيمة فرحي" التي قدمت لنا مساعدة كبيرة من أجل إنجاز هذا البحث من معلومات وتوجيهات، أشكرها جزيل الشكر. كما نتوجه بالشكر الخالص إلى المشرفة علينا في ميدان التربص "بوزيد عائشة" ومديرة الوكالة "بورنان نعيمة" وكل العاملين في القرض الشعبي الجزائري وكالة تقرت. كما نتقدم بفائق الاحترام والتقدير إلى لجنة المناقشة وأشكرها على قبول مناقشة المذكرة. كما نوجه بالشكر الجزيل إلى جميع الأساتذة الكرام بكلية العلوم الاقتصادية والتسيير والتجارة "جامعة قاصدي مرباح ورقلة" كما نتوجه بالشكر إلى كل من ساعدني من قريب أو بعيد في إعداد هذا البحث. وأخيرا أسأل الله عز وجل أن يجعل هذا العمل نافعا لنا وأن يكون سراجا منيرا إلى كل من سيقرا وينتفع به.

# إهداء

الحمد لله الذي وفقنا في انجاز هذا العمل الذي أهديه إلى من قال فيهما الله عز وجل "وبالوالدين إحسانا"

إلى من باع راحة شبابه ليشق لي الطريق وأشعل سنين عمره ليضيء لي الطريق. إليك " أبي الغالي حفظك الله ورعاك "

إلى من وضعت تحت قدميها الجنة فكانت نبع الحنان ومنبع الأمان، وسر السعادة. إليك " أمي الحبيبة رحمك الله "

إلى أفراد أسرتي وأقاربي ولا أحصي لهم فضلا وأخص بالذكر

" أخواتي أدامهم الله لي سند في الدنيا " إلى خطيبي "ياسين" أرجو من الله أن يمد في عمره ويجزيه أحسن الجزاء

إلى من لهم الفضل فيما وصلت إليه أساتذتي الكرام ، وإلى أصدقائي وأحبائي ورفقاء الدراسة دون استثناء

وإلى أستاذة الفاضلة "بن عثمان مفيدة" و"نعيمة فرحي" جزاهم الله كل خير

كما لا أنسى صديقتي التي تقاسمت معي هذا العمل " صديقي سعيدة "

وفي الأخير أرجو من الله تعالى أن يجعل من عملي هذا نفعاً يستفيد منه جميع الطلبة

غيلاني ازدهار



# إِهْدَاء

إلى كل من نطق بكلمة التوحيد لسانه وصدقها قلبه ، إلى كل من صلى على خير البرية محمد عليه الصلاة والسلام

أهدي ثمرة جهدي هذا إلى من أرضعتني لبن الحنان، وسقتني ماء الحياة ، إلى من تطيب أيامي بقربها ويسعد قلبي بهنائها، إلى التي أنات دعواتها دربي ، إلى أغلى كائن في الكون إلى من قام الرحمن بأن الجنة تحت أقدامها "أمي" حفظها الله ورعاها وأطال عمرها.

إلى من كان السبب في وجودي إلى كرس حياته لأجلي إلى علمني الصبر والاصرار النجاح وأغرقتني بدعواته "ابي" حفظه الله وأطال عمره. إلى من ترعرت معهم وحبهم يجري في عروقي ويلهج بذاكرهم فوادي إلى ، إخوتي وإخواني صهيب، محمد رياض، معتر بالله ، ملاك ، إسراء ، محمد سعيد.

وإلى الصديقة الغالية ورفيقة دربي وهي أختي العزيزة التي ليس لها مثل في الدنيا انتصار ماني ولا انسى أهلي بالخص اعمامي وخالاتي اطال الله في اعماهم .

إلى من سرنا سويا ونحن نشق الطريق معانوح النجاح والإبداع إلى تكاتفنا يدا بيد ونحن نقطف زهرة تعلمنا إلى صديقات الغاليات ازدهار غيلاني، رواية حمي، جهاد سعداوي

إلى من علموني حروفا من ذهب وكلمات من درر عبارات من أسمي وأجلى عبارات في العلم إلى من صاغوا من عملهم حروفا ومن فكرهم منارة تنير لنا مسيرة العلم والنجاح أساتذتي الكرام "استاذة فرحي نعيمة" و استاذة "بن عثمان مفيدة "

إلى كل من حملهم قلبي ونسيهم قلمي

صديقي سعدية

## الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة اثر جودة الخدمات البنكية على الأداء المالي للبنوك التجارية وذلك بتطبيق الدراسة في البنوك التجارية العاملة في الجزائر، تم الاعتماد على الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات الأولية، حيث تم توزيعها على عملاء البنوك عينة الدراسة، وبعد تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS توصلنا إلى ما يلي :

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لي أبعاد الجودة الخدمات البنكية على الأداء المالي المقاس بمؤشر العائد على الأصول والعائد على حقوق الملكية.  
**الكلمات المفتاحية:** جودة الخدمات البنكية، أداء المالي؛ عائد على الأصول، عائد على الحقوق الملكية.

## Abstract

This study aims to learn about the impact of the quality of banking services on the financial performance of commercial banks by applying the study in commercial banks operating in Algeria. The questionnaire was used as an essential tool for the collection of preliminary data. It was distributed to the banks' clients. After analysing the data using the SPSS software, we found the following:

There is no statistically significant impact on the quality of banking services on the financial performance measured by the asset return index and return on equity.

**Keywords:** Quality of banking services, financial performance; Return on assets, return on property rights.



## فهرس المحتويات

الصفحة	قائمة المحتويات
III	الشكر والعرفان
IV	الاهداء
VI	الملخص
VIII	قائمة الجداول
IX	قائمة الأشكال
IX	قائمة الملاحق
ب-د	المقدمة العامة
<b>الفصل الأول: الإطار النظري لجودة الخدمات البنكية والأداء المالي</b>	
2	تمهيد
3	المبحث الأول: مفاهيم نظرية حول جودة الخدمات البنكية والأداء المالي
3	المطلب الأول: مفاهيم نظرية حول جودة الخدمات البنكية
10	المطلب الثاني: مفاهيم نظرية حول الأداء المالي
12	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
12	المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة
15	المطلب الثاني: مناقشة الدراسات السابقة
17	خلاصة الفصل
<b>الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية</b>	
19	تمهيد
20	المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة.
20	المطلب الأول: منهجية الدراسة
21	المطلب الثاني: إجراءات وأدوات الدراسة
27	المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسات التطبيقية
27	المطلب الأول: نتائج الدراسة الاحصائية
35	المطلب الثاني: مناقشة نتائج واختبار الفرضيات
39	خلاصة الفصل
41	خاتمة
44	قائمة المراجع
	الملاحق

## قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
12	يوضح أهم مؤشرات قياس الربحية البنك التجاري	01،01
22	مقياس كارت الخماسي	01،02
22	تحديد مستوى قبول مقياس كارت الخماسي	02،02
23	نتائج اختبار صدق والثبات الدراسة	03،02
23	اختبار ثبات جودة الخدمات البنكية	04،02
24	توزيع عينة الدراسة وفق الجنس	05،02
24	توزيع عينة الدراسة وفق الفئات العمرية	06،02
25	توزيع عينة الدراسة وفق المستوى التعليمي	07،02
25	توزيع عينة الدراسة وفق الدخل العميل	08،02
26	توزيع عينة الدراسة وفق المهنة العميل	09،02
27	المتوسط والانحراف المعياري لبعد الملموسية في البنوك التجارية	10،02
28	المتوسط والانحراف المعياري لبعد الاعتمادية في البنوك التجارية	11،02
29	المتوسط والانحراف المعياري لبعد الاستجابة في البنوك التجارية	12،02
30	المتوسط والانحراف المعياري لبعد الأمان في البنوك التجارية	13،02
31	المتوسط والانحراف المعياري لبعد التعاطف في البنوك التجارية	14،02
32	المتوسط والانحراف المعياري لأداء المالي في البنوك التجارية	15،02
33	الارتباط بين جودة الخدمات البنكية والأداء المالي (العائد الأصول والعائد على الحقوق الملكية)	16،02
37	نتائج الانحدار الخطي المتعدد والتحليل التباين لأثر جودة الخدمات البنكية على العائد على الأصول.	17،02
39-38	نتائج الانحدار الخطي المتعدد والتحليل التباين لأثر جودة الخدمات البنكية على العائد على حقوق الملكية.	18،02

## قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
08	مفهوم جودة الخدمات البنكية	01.01
22	نموذج الدراسة	01.02

## قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملاحق	الرقم
47	استمارة الاستبيان	01
53	التقرير السنوي لبنك BNA 2019	02
54	التقرير السنوي لبنك الخليج 2019	03
55	التقرير السنوي لبنك ترست 2019	04
56	التقرير السنوي لبنك الخارجي 2019BEA	05
57	التقرير السنوي لبنك البدر 2019	06

# مقدمة

## المقدمة :

تؤدي البنوك دورا جوهريا في اقتصاديات الدول. فهي تقوم بدور الوساطة المالية بين المدخرين والمستثمرين، مما يسمح بتزويد النشاط الاقتصادي باحتياجاته التمويلية، بالإضافة إلى تقديم العديد من الخدمات المالية الأخرى. وبعد تحقيق الأداء الجيد من أهم متطلبات البنوك التجارية في قطاعها والذي يسمح للبنك بالتأكد من قدرته على الاستغلال الأمثل لموارده ومصادره إضافة إلى تحسين ورفع مستوى الأداء المالي للبنوك من أجل تشكيل الثروة، ولقد حظي مفهوم الجودة بأهمية كبيرة على الصعيد العالمي أو المحلي، حيث دخل هذا المفهوم في كثير من المجالات والتخصصات وأصبحت العديد من المؤسسات على وعي كامل بضرورة تواجدها تطبيقها في مختلف أعمالها وتخصصاتها، ولم تقتصر الجودة على المنتجات الاستهلاكية والسلع التي توفرها الشركات والمؤسسات الكبيرة فحسب، بل أصبحت الجودة عنوانا للكثير من الخدمات التي تقدمها الإدارات والهيئات والجهات العامة والخاصة. من هذا المنطلق جاءت هذه الدراسة لتجيب على الإشكالية التالية:

### ما مدى تأثير جودة الخدمات البنكية على الأداء المالي للبنوك التجارية العاملة في الجزائر ؟

من هذه الإشكالية نطرح التساؤلين الفرعيين كما يلي:

- 1) هل تؤثر جودة الخدمات البنكية على العائد على الأصول للبنوك التجارية العاملة في الجزائر عينة الدراسة؟
  - 2) هل تؤثر جودة الخدمات البنكية على العائد على حقوق الملكية للبنوك التجارية العاملة في الجزائر عينة الدراسة؟
- فرضيات الدراسة:

للإجابة على الأسئلة المطروحة سابقا يمكن صياغة الفرضية الرئيسية التالية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات البنكية على الأداء المالي للبنوك التجارية العاملة في الجزائر عينة الدراسة.

وينبثق عن هذه الفرضية الرئيسية فرضيتين فرعيتين كما يلي:

### الفرضية الفرعية الأولى:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات البنكية على العائد على الأصول في البنوك التجارية عينة الدراسة.

وينبثق عن هذه الفرضية الفرعية الأولى فرضيات فرعية كما يلي:

1. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعدها الملموسية على العائد على الأصول؛
2. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعدها الاعتمادية على العائد على الأصول؛
3. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعدها الاستجابية على العائد على الأصول؛



4. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الأمان على العائد على الأصول؛
5. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء التعاطف على العائد على الأصول؛

### الفرضية الفرعية الثانية

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات البنكية على العائد على حقوق الملكية في البنوك التجارية عينة الدراسة.

وينبثق عن هذه الفرضية الفرعية الثانية فرضيات فرعية كما يلي:

1. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الملموسية على العائد على حقوق الملكية؛
2. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الاعتمادية على العائد على حقوق الملكية؛
3. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الاستجابة على العائد على حقوق الملكية؛
4. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الأمان على العائد على حقوق الملكية؛
5. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء التعاطف على العائد على حقوق الملكية؛

### أسباب اختيار الدراسة

هناك عدة أسباب ودوافع إلى اختيار هذه الموضوع وأهمها:

- ✓ يتعلق الموضوع في المجال تخصصنا؛
  - ✓ يدخل هذا البحث ضمن اهتماماتنا الشخصية؛
  - ✓ الرغبة في الخوض في الدراسات المرتبطة في الجودة والأداء؛
- أهمية الدراسة

تكمن أهمية هذه الدراسة من خلال:

- ✓ معرفة قدرة جودة الخدمة البنكية على تحقيق رضا العميل؛
- ✓ إبراز دور وأهمية جودة الخدمات المقدمة من طرف البنوك ودورها في تحسين أداء البنوك؛
- ✓ مدى إمكانية البنوك من تقديم خدمات بنكية أكثر جودة.

### أهداف الدراسة:

يهدف هذا البحث إلى ما يلي:

- ✓ التعرف على وجهة نظر العملاء حول الخدمات المقدمة من طرف البنوك التجارية.
- ✓ إبراز العلاقة بين جودة الخدمات البنكية والأداء المالي للبنوك التجارية.
- ✓ معرفة نوع الأثر بين جودة الخدمات البنكية وأداء المالي للبنوك التجارية.

## منهج الدراسة

للإجابة على إشكالية البحث واختبار الفرضيات، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره المنهج المناسب في جميع المعلومات والبيانات وذلك من أجل الإلمام بالجوانب النظرية والتطبيقية للموضوع، حيث تم تجميع المعلومات من الكتب، المجالات، الدراسات، كما تم الاستعانة بأدوات لجمع المعلومات أهمها الاستبيان ومعالجة البيانات عن طريق برنامج الحزمة الإحصائية.

## حدود الدراسة

تمثلت حدود الدراسة فيما يلي :

- الحدود المكانية : تمثلت الحدود المكانية للدراسة في خمسة بنوك عاملة في الجزائر تمثلت في: (بنك الخليج الجزائر AGP، البنك الوطني الجزائري BNA، البنك الجزائري الخارجي BEA، بنك الفلاحة والتنمية المحلية BADR، بنك ترست Trust Bank) .
- الحدود الزمنية: خلال شهر نوفمبر من سنة 2021.
- الحدود البشرية: وجه استبيان إلى عينة (العملاء).

## صعوبات الدراسة:

تمثلت صعوبة الدراسة في إقناع بعض العملاء بالإجابة على الاستبيان في البنوك التجارية محل الدراسة.

## هيكل الدراسة:

سعى لتحقيق الأهداف المسطرة وقصد إعطاء القدر الكافي من الاهتمام، والإجابة على الإشكالية المطروحة، قمنا بتقسيم البحث إلى فصلين كما يلي:

الفصل الأول بعنوان ( الإطار النظري لجودة الخدمات البنكية والأداء المالي ) حيث تم تقسيمه إلى مبحثين، ضم المبحث الأول مفاهيم نظرية حول جودة الخدمات البنكية والأداء المالي تم من خلاله تقسيمه إلى مطلبين ،المطلب الأول التعرف على مفاهيم نظرية حول جودة الخدمات البنكية،والمطلب الثاني تطرقنا إلى مفاهيم نظرية حول الأداء المالي،وتناولنا في المبحث الثاني الدراسات السابقة تم من خلاله المطلب الأول عرض الدراسات السابقة والمطلب الثاني مناقشة الدراسات السابقة.

الفصل الثاني بعنوان ( الدراسة التطبيقية ) حيث تم تقسيمه إلى مبحثين، ضم المبحث الأول الإطار المنهجي للدراسة،تم من خلاله تقسيمه إلى مطلبين ،مطلب الأول المنهجية للدراسة،والمطلب الثاني إجراءات وأدوات الدراسة، والمبحث الثاني عرض ومناقشة نتائج الدراسة التطبيقية، تم من خلاله تقسيمه إلى مطلبين،مطلب الأول عرض نتائج الدراسة الوصفية والاستدلالية، والمطلب الثاني مناقشة النتائج واختبار الفرضيات للدراسة.

# الفصل الأول

الإطار النظري لجودة الخدمات البنكية  
والأداء المالي

## تمهيد

ازدادت أهمية الخدمة البنكية المقدمة للعملاء كأساس لتحقيق التميز في مواجهة المنافسين في البنوك، وأصبحت الخدمة المميزة هي الأساس في المفاضلة بين البنوك، حيث تتشابه عروض جميع البنوك تقريبا في كافة الخدمات البنكية التي تقدمها للعملاء، وبالتالي أصبح مستوى جودة الخدمات البنكية أحد الأسلحة التنافسية القوية في تأمين الاستمرار والنمو للبنوك.

إن المعايير التي يعتمد عليها العملاء في الحكم على جودة الخدمة المقدمة إليهم تختلف عن تلك المستعملة في السلع المادية، وذلك بسبب الخصائص المميزة للخدمة، لذلك فقد اهتم الكثير من الباحثين في مجال الخدمات بتحديد أهم هذه الأبعاد وإبراز أهميتها النسبية من وجهة نظر العميل، كما قاموا بوضع نماذج لقياس جودة الخدمة، وذلك حتى يتسنى للبنوك التعرف على درجة رضا عملائها من خلال ما تقدمه إليهم من خدمات والوقوف على الجوانب الضعف فيها والعمل على معالجتها وتحسينها، ويعد الأداء المالي من أهم المؤشرات التي تسعى البنوك إلى تحسينها والرفع منها، حيث يعكس الأداء المالي مستوى وقدرة المؤسسة على استغلال مواردها بالشكل الأمثل في تحقيق أهدافها، ويكون ذلك من خلال التركيز على جودة خدمتها المقدمة للعملاء من أجل كسب ولائهم وبالتالي زيادة ربحيتها. ومن أجل الإلمام بهذا الفصل تم تقسيمه إلى مبحثين:

الإلمام بهذا الفصل تم تقسيمه إلى مبحثين:

- مفاهيم نظرية عن جودة الخدمات البنكية والأداء المالي
- الأدبيات التطبيقية لجودة الخدمات البنكية والأداء المالي

## المبحث الأول: مفاهيم نظرية عن جودة الخدمات البنكية و الأداء المالي

سنناول في هذا المبحث مفاهيم النظرية لجودة الخدمات البنكية والأداء المالي.

## المطلب الأول: مفاهيم نظرية عن جودة الخدمات البنكية

سننطلق في هذا المطلب إلى مفاهيم النظرية حول الخدمات البنكية والجودة الخدمات البنكية.

## أولاً: مفهوم الخدمات البنكية

## 1. نشأة وتطور الخدمة البنكية

تطورت الخدمات البنكية تبعاً للتطور المفهوم التسويقي وفق المراحل التالية<sup>1</sup>:

- الخدمات البنكية في مرحلة من قبل التصنيع: تميزت هذه المرحلة بعدم ظهور معالم الخدمات البنكية بوضوح، غير أنه وبعد ظهور النقود ظهرت خاصية الإيداع والإقراض لدى الصاغة، مما أدى إلى بداية ظهور البنوك وإصدار الأوراق البنكية لإجراء عملية المقايض.
  - الخدمات البنكية في مرحلة التصنيع: تراكمت خلالها رؤوس الأموال مما دفع لاستثمارها و أوجد الحاجة إلى البنوك المتخصصة.
  - الخدمات البنكية في مرحلة التقدم الصناعي: تميزت باستخدام التكنولوجيا المتطورة في تقديم الخدمات البنكية نظراً لتوسعها فاشتملت على الأفراد والمؤسسات.
  - الخدمات البنكية في مرحلة ما بعد التقدم الصناعي والمرحلة الراهنة: تطورت الخدمات البنكية بقصد إشباع حاجات العملاء المتجددة وتميزت بالتنوع والتوسع والنمو بالإضافة إلى التدويل والتنظيم الإداري.
- ونستخلص مما سبق: أن الخدمة البنكية لها تاريخ قديم بدأت بخاصية الإيداع والإقراض لدى الصاغة ثم تم فتح بنوك متخصصة وبدأت تتطور و تتقدم لإشباع حاجات العملاء المتجددة حتى تنوعت وأصبح لها أنواع كثيرة تناسب جميع العملاء.

<sup>1</sup> - أسماء أمير إبراهيم المسحال، أثر الريادة الإستراتيجية على تحسين جودة الخدمات البنكية لدى البنوك الإسلامية بقطاع غزة، رسالة ماجستير قيادة والإدارة، جامعة الأقصى غزة، 2020، ص57.



## 2. تعريف الخدمات البنكية

تعرف الخدمات بأنها: «النشاطات غير المحسوسة والتي تحقق منفعة للعميل أو المستفيد والتي ليست بالضرورة مرتبطة ببيع سلعة أو خدمات أخرى، أي أن إنتاج خدمات معينة أو تقديمها لا يتطلب استخدام سلعة مادية»<sup>1</sup>.

وتعرف الخدمة البنكية بأنها: "مجموعة من الأنشطة و العمليات ذات المضمون النفعي الكائن في العناصر الملموسة وغير الملموسة و المقدمة من قبل البنك، والتي يدركها المستفيدون من خلال ملامحها وقيمتها النفعية والتي تشكل مصدرا لإشباع حاجاتهم و رغباتهم المالية و الانتمانية الحالية والمستقبلية وفي الوقت ذاته مصدرا لأرباح البنك من خلال العلاقة التبادلية بين الطرفين"<sup>2</sup>.

كما تعرف أيضا بأنها: « عبارة عن منتج غير ملموس يقدم فوائد ومنافع مباشرة للمستهلك كنتيجة لتطبيق أو استخدام جهد أو طاقة بشرية أو آلية فيه على أشخاص أو أشياء معينة ومحددة، والخدمة لا يمكن حيازتها واستهلاكها ماديا »<sup>3</sup>.

من خلال التعريفات السابقة نصل إلى تعريف شامل للخدمات وهو أنها: "عبارة عن نشاطات غير محسوسة وغير ملموسة، ولا يحتاج استخدامها لسلعة معينة، ولا يترتب عليها أي ملكية وتقدم فوائد لمستهلكها، ولا يمكن حيازتها أو تداولها"<sup>4</sup>.

ومنه نستنتج من التعريفات السابقة أن الخدمات البنكية "عبارة عن نشاطات غير محسوسة وغير ملموسة والمقدمة من قبل البنك للعملاء لإشباع حاجتهم ورغباتهم.

## 3. أنواع الخدمات البنكية

يمكن تقسيم خدمات البنوك التجارية إلى نوعين<sup>5</sup>:

أ. **الخدمات البنكية التقليدية:** الخدمات البنكية التقليدية التي يقدمها البنك التجاري يمكن إجمالها في النواحي التالية :

- قبل الودائع بمختلف أنواعها وتتألف من:

<sup>1</sup> - مباركة فزاني، جودة الخدمات البنكية لتنافسية البنوك الجزائرية دراسة حالة BNA، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي غير منشورة في علوم التسيير، 2013، ص38.

<sup>2</sup> - كاهنة حركات، دور جودة الخدمات البنكية في تحسين أداء البنوك التجارية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر مالية وبنوك غير منشورة، جامعة العربي بن مهدي، أم البواقي 2017، ص10.

<sup>3</sup> - مباركة فزاني، مرجع سبق ذكره، ص38.

<sup>4</sup> - المرجع السابق، ص 39.

<sup>5</sup> - كاهنة حركات، مرجع سبق ذكره، ص، ص14، 13.

- ودائع لأجل: وهي الوديعة التي تودع لدى البنك التجاري ولا يجوز لصاحبها سحبها أو سحب جزء منها إلا بعد انقضاء المدة المتفق عليها مع البنك؛
- ودائع تحت الطلب ( الحساب الجاري): وهي الودائع التي تودع لدى البنك دون قيد أو شرط ويستطيع صاحبها أن يسحب منها في أي وقت شاء أثناء الدوام الرسمي للبنك ولا يدفع البنك فائدة على هذا النوع من الودائع؛
- ودائع تحت إشعار: وهي الوديعة التي لا يمكن لصاحبها السحب منها إلا بعد إخطار البنك فترة زمنية متفق عليها؛
- توظيف البنك التجاري على شكل قروض ممنوحة للعملاء والاستثمارات متعددة مع مراعاة أسس توظيف أموال البنك وهي الربحية والسيولة والضمان؛

### ب. الخدمات البنكية الحديثة

ونظرا لاتساع أعمال البنوك التجارية وزيادة نشاطها فقد تغيرت النظرة للبنك من مكان لتجمع الأموال وإقراضها إلى مؤسسة كبيرة تهدف إلى تأدية الخدمات البنكية للمجتمع و زيادة تمويل المشاريع التنموية في الدولة فقد أدى ذلك إلى الازدهار الاقتصادي والحد من البطالة والعمل على وقف التضخم المالي ورفع مستوى المعيشة لدى الفرد وهذا كله أدى إلى ظهور وظائف حديثة للبنك التجاري سنجملها في الوظائف التالية:

- تقديم خدمات استشارية للعملاء فيها يتعلق بأعمالهم ومشاريعهم التنموية لنيل ثقتهم بالبنك؛
- المساهمة في دعم و تمويل المشاريع التنموية التي تخدم المجتمع بالدرجة الأولى؛
- شراء و بيع الأوراق المالية و حفظها لحساب العملاء؛
- تحصيل الأوراق التجارية لصالح العملاء؛
- إصدار خطاب الضمان؛
- تحويل العملة للخارج؛
- إصدار الشيكات السياحية؛
- فتح الاعتمادات المستندي؛
- تأجير الخزائن الحديدية للعملاء؛
- خدمات البطاقة الائتمانية؛
- شراء وبيع العملات الأجنبية و المحلية؛

- شراء وبيع الشيكات الأجنبية؛
- إدارة أعمال و ممتلكات العملاء؛
- الصرف الآلي؛

### ثانيا: مفهوم جودة الخدمات البنكية

تميزت أهمية جودة الخدمات البنكية المقدمة للعملاء كأساس لتحقيق الميزة في مواجهة المنافسين في البنوك والمؤسسات المالية، وأصبحت الخدمة المميزة هي الأساس في المفاضلة بين بنك آخر حيث تتشابه عروض جميع البنوك تقريبا في كافة الخدمات البنكية التي تقدم للعملاء. وأصبح مستوى جودة أداء الخدمات البنكية أحد الوسائل التنافسية الأساسية بين البنوك.

#### 1. تعريف جودة الخدمات البنكية

أ. **تعريف الجودة:** يرجع مفهوم الجودة عموما إلى الكلمة اللاتينية التي تعني طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء ودرجة الصلابة، وقديما كانت تعني الدقة والإتقان<sup>1</sup>.

وتعرف الجودة على أنها: "مجموعة من المواصفات والخصائص لمنتج أو خدمة، والتي تولد القدرة لإشباع الحاجات المعلنة والضمنية"<sup>2</sup>، وركز هذا التعريف على أن الجودة هي مجموعة المواصفات التي تشبع الحاجات المعلنة والضمنية.

كما قامت الجمعية الأمريكية لمراقبة الجودة بوضع تعريف للجودة مفاده: "الجودة هي السمات أو الخصائص الكلية للسلعة أو الخدمة التي تتطابق مع المطلوب من قبل العملاء وتستجيب لاحتياجاتهم"<sup>3</sup>. من التعريفات السابق نستنتج: أن الجودة هي إنتاج منتج يتطابق مع مواصفات المطلوبة في التصميم وتوافق مع الحاجات ورغبات العملاء المعلنة والغير معلنة والعديد من الناس قد تعني الجودة لهم أحسن أو الأفضل أو الأكثر ملائمة لغرض، فربما طرق القياس قد تكون مختلفة بمختلف العملاء في حاجاتهم وتوقعاتهم عن البحث في النوعية الخدمة.

<sup>1</sup>فرحات ليلي، جودة الخدمات البنكية واثر على تحقيق ميزة، مذكرة ماستر ، جامعة ورقلة، 2012، 2011، ص3.

<sup>2</sup>مؤيد عبد الحسين الفضل 'يوسف حجيم لطائي إدارة لجودة الشاملة من المستهلك إلى المستهلك ، دار الوراق ، الأردن ، الطبعة الأولى 2004، ص23.

<sup>3</sup>زيدان محمد ، دور التسويق القطاع المصرفي ، رسالة دكتوراه جامعة الجزائر، 2005، ص98.

ب. تعريف الجودة الخدمة

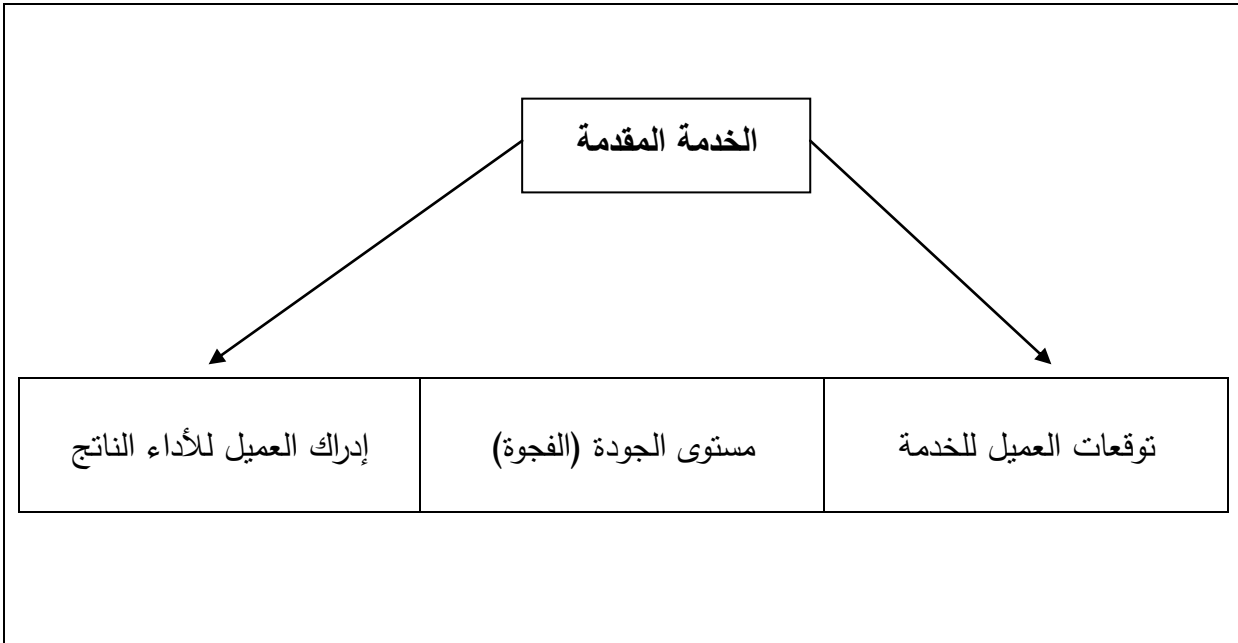
إن مفهوم جودة الخدمة يعتمد على وجهة نظر العميل لذا فهو يختلف عميل لآخر، وتعتمد "جودة الخدمة على تقييم العمل الذي يحكم عليها عن طريق مقارنة ما حصل عليه فعلا مع ما توقعه من تلك الخدمة".<sup>1</sup>

فالمنظمات التي تتصف خدماتها بجودة عالية ستحقق حصص سوقية عالية وعوائد على الاستثمار أعلى من تلك التي تتصف خدماتها بانخفاض مستوى الجودة، وهذا يقودنا للقول بأن الجودة من أهم العوامل المؤثرة على أداء المنظمات وبقائها في السوق في ظل المنافسة العالية وعلى المدى الطويل.<sup>2</sup>

إن مفهوم الجودة في قطاع الخدمات البنكية يتميز بالصعوبة المستمدة من الخصائص المميزة للخدمات البنكية ذاتها، والتي تبني على مفهوم وعناصر ومستويات جودة الخدمة البنكية.

وبالتالي تميل غالبية التعريفات الحديثة لجودة الخدمة على أنها: " معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات العملاء لهذه الخدمة، أو أنها الفرق بين توقعات العملاء للخدمة و إدراكهم الفعلي لها". وذلك على النحو الذي يعرضه الشكل رقم (01-01) التالي:

الشكل رقم (01-01): مفهوم جودة الخدمات البنكية



المصدر: عوض بدير الحداد، تسويق الخدمات البنكية، دار البيان، مصر، طبعة 1999، ص 337.

<sup>1</sup> عمر علي بابكر الطاهر، نزار بن عبد الله، مرجع سبق ذكره، ص 82.

<sup>2</sup> عمر، هياجنة، " اثر جودة على رضا عملاء مجموعة الاتصالات الأردنية : دراسة ميدانية"، رسالة ماجستير، 2008، ص 34.

يوضح الشكل (01-01) أعلاه أنه إذا توافقت إدراكات العملاء للنتائج مع توقعاتهم له ، فإنهم سيكونون راضين عن هذه الخدمة، أما إذا زاد الناتج التوقعات فإن الخدمات تعتبر متميزة، أما إذا حدث العكس فإن الناتج لم يرق إلى مستوى التوقعات أو ناتج الخدمة فإنها تصبح رديئة.

تعرف جودة الخدمة البنكية أيضا بأنها قياس لمدى مستوى الجودة المقدمة مع توقعات العميل فتقديم خدمة ذات جودة يعني المحصلة النهائية أن تكون الخدمة متوافقة مع توقعات العميل<sup>1</sup>.  
ومما سبق نستخلص تعريف للجودة البنكية على أنها ذلك البحث عن رضا العميل وتلبية رغباته واحتياجاته وإيجاد الجو المناسب له في أثناء تلقيه للخدمة، إيجاد الطرائق والأساليب اللازمة بدرجة عالية من الجودة والاستجابة بشكل سريع لما يحتاج إليه.

### 2. أهمية جودة الخدمات البنكية

تمثل الجودة أحد أهم العوامل الأساسية التي تحدد حجم الطلب المنتجات أو خدمات المؤسسة وتتجلى أهميتها فيما يلي<sup>2</sup>:

- ✓ سمعة المؤسسة: حيث تستمد المؤسسة شهرتها من مستوى جودة منتجاتها أو خدماتها وذلك من خلال علاقتها مع خبرة العاملين والسعي إلى تقديم منتجات أو خدمات تلبى حاجيات عملاء المؤسسة.
- ✓ المسؤولية القانونية للجودة: كل مؤسسة صناعية ام خدمية تقوم بتقديم منتجات أو خدمات غير جيدة في إنتاجها أو توزيعها يقع على عاتقها مسؤولية قانونية لكل ضرر يصيب العميل إزاء استخدامه لهذه المنتجات أو الخدمات.
- ✓ المنافسة العالمية: تسعى كل من المؤسسة والمجتمع إلى تحقيق الجودة بهدف تحقيق المنافسة العالمية وتحقيق الاقتصاد بشكل عام، والحصول على مكانة في السوق العالمية.
- ✓ حماية العميل: إن تطبيق الجودة في أنشطة المؤسسة ووضع مواصفات قياسية محددة تساهم في حماية العميل من الغش التجاري وتعزيز الثقة في منتجات المؤسسة.
- ✓ التكاليف والحصة السوقية: إن أي تحسين في الجودة يؤدي إلى تقليل التكلفة بالإضافة إلى كسب رضا العميل، وبالتالي تحقيق الميزة التنافسية في السوق، وزيادة الربحية<sup>3</sup>.

### 3. خصائص جودة الخدمات البنكية

تتميز جودة الخدمة البنكية بخصائص أهمها<sup>4</sup>:

- تحقيق ميزة تنافسية فريدة عن بقية البنوك وبالتالي مواجهة الضغوط التنافسية؛
- تحمل تكاليف أقل بسبب قلة الأخطار في العمليات البنكية؛
- تتيح الفرصة لبيع خدمات بنكية إضافية؛

<sup>1</sup> التميمي، وفاء، صحي، صالح، أثر الابتكار التسويقي في جودة الخدمات البنكية، دراسة ميدانية في البنوك التجارية الأردنية، 2007، ص104.

<sup>2</sup> رعد حسن الصون، عولمة جودة الخدمات البنكية، دار الوراق، أردن، طبعة 2007، ص279.

<sup>3</sup> نسرين عياشي عمر، دور جودة الخدمات البنكية في القدرة التنافسية للبنوك، مذكر ماستر غير موزعة، جامعة بسكرة 2013، 2014.

<sup>4</sup> رعد حسن الصون، مرجع سبق ذكره، ص279.



- جعل العملاء بمثابة مندوبي بيع للبنك في توجيه وإقناع عملاء جدد؛

#### 4. مستويات جودة الخدمات البنكية

كما يمكن التمييز بين خمسة مستويات لجودة الخدمات البنكية هي:<sup>1</sup>

- **الجودة التي يتوقعها العملاء**: وتمثل الجودة التي يرى العملاء وجوب توفرها؛
- **الجودة المدركة**: من قبل إدارة البنك والتي تراها في أغلب الأحيان مناسبة؛
- **الجودة القياسية**: وهي تلك الجودة التي تحدد بالموصفات النوعية للخدمات؛
- **الجودة الفعلية**: وهي الجودة التي تؤدي بها الخدمات فعلا؛
- **الجودة المروجة للعملاء**: وهي الجودة التي خلال الحملات الترويجية؛

#### 5. أبعاد جودة الخدمات البنكية

حتى تقدم البنوك خدمات تتلاءم مع توقعات العملاء وتلبي حاجاتهم لا بد من إن تبحث عن الطرق والوسائل لتطوير وتحسين جودة الخدمات، فالخدمات الجيدة من وجهة نظر العملاء هي التي تتوافق مع توقعاتهم لذلك فعلى المؤسسة أن تتعرف على الأبعاد التي يعتمد عليها العملاء في الحكم على جودة الخدمات المقدمة لهم وأهم مميزاتهما، وتتمثل في:<sup>2</sup>

1. **المظاهر المادية الملموسة**: المظهر الخارجي للتسهيلات المادية والآلات والأفراد ومواد الاتصال.
2. **الاعتمادية**: وتعبّر عن قدرة البنك على تقديم الخدمة في الوقت الذي يطلبها العميل وبدقة ترضي طموحه وكذلك تعبير عن مدى وفاء البنك بالتزاماته اتجاه العميل.
3. **الاستجابة**: وهي القدرة على التعامل الفعال مع كل متطلبات العملاء والاستجابة لشكاويهم والعمل على حلها بسرعة وكفاءة، بما يقنع العملاء بأنهم محل تقدير واحترام من قبل البنك.
4. **الأمان**: وهو الاطمئنان من قبل بأن الخدمة المقدمة للعملاء تخلو من الخطأ أو الخطر أو الشك شاملا الاطمئنان النفسي والمادي.
5. **التعاطف**: القدرة على سهولة الوصول للعملاء وتفهم ومعرفة احتياجاتهم لتلبيتها وابداء روح الصداقة والحرص على العميل وإشعاره بأهميته والرغبة في تقديم الخدمة حسب حاجته.

<sup>1</sup> تيسير العجامة، التسويق البنكي، دار حامد، الطبعة الأولى 2005، ص331.

<sup>2</sup> - إلهام عطاوي، جودة الخدمات البنكية وأثرها على أداء البنوك، أطروحة الدكتوراه غير منشورة في العلوم الاقتصادية، جامعة الجيلالي الياقسي سيدي بالعباس، الجزائر، 2015، ص39.

## المطلب الثاني: مفاهيم نظرية حول الأداء المالي

تكتسب عملية الأداء البنكي أهمية كبيرة بالنسبة للبنوك، لأنها تعتبر عملية أساسية وضرورية لاستمرار نشاط البنك ولمواجهته التغيرات والتحديات المستمرة، سواء على مستوى آليات العمل الداخلي ( صيغ تمويل جديدة ، تكنولوجيا جديدة... الخ) أو على مستوى البيئة والمحيط (متعاملين جدد، أسواق مالية ناشئة، منافسين جدد... الخ). تم التعرض في هذا الجزء إلى مفهوم الأداء ومفهوم تقييم الأداء البنكي، بالإضافة إلى أهم المؤشرات المستخدمة لقياس الأداء البنكي.

## 1: مفهوم الأداء المالي

يعرف على أنه نشاط شمولي مستمر يعكس قدرة المؤسسة على استغلال إمكانياتها وفق أسس ومعايير معينة تضعها بناءً على أهدافها طويلة الأجل.<sup>1</sup>

وقد عرف أيضا انه "استخدام مؤشرات مالية لقياس مدى انجاز الأهداف، والمساهمة في إتاحة الموارد المالية وتزويد البنك بفرص الاستثمار<sup>2</sup>، ويتأثر الأداء المالي للبنك بالعوامل الاقتصادية وهيكل الصناعة والقدرات التنظيمية والإدارية، ويعبر الأداء المالي للبنك عن أدائه من خلال تحقيق معدلات نمو مرتفعة وعوائد متحققة بعد خصم كلفة رأس المال من الأرباح بعد لضرائب والمواجهة المخاطر المالية الناجمة عن استخدام الديون وأموال الغير في تمويل استخدامات البنك<sup>3</sup> .

يعرف الأداء المالي على أنه: "مدى مساهمة الأنشطة في خلق القيمة أو الفعالية في استخدام الموارد المالية المتاحة، من خلال بلوغ الأهداف المالية بأقل التكاليف المالية<sup>4</sup> .

من خلال هذا التعريف نرى أن الأهداف المالية المخطط لها لا تتحقق إلا بتكامل جميع الأنشطة داخل البنك، وهذا يؤدي إلى الاستغلال الأمثل للموارد المالية المتاحة .

كما يعرف كذلك على أنه " مدى نجاح المؤسسة في استغلال كل الموارد المتاحة لديها من موارد مادية ومعنوية أفضل استغلال، وتحقيق الأهداف المسطرة من الإدارة<sup>5</sup> .

ويتمثل كذلك في قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها المالية وبأقل تكلفة ممكنة، أي تحقيق التوازن المالي وتوفير السيولة لتسديد ما عليها من التزامات وتحقيق معدل مردودية جيد بأقل تكلفة<sup>6</sup> .

<sup>1</sup> إبراهيم عبد الحليم عبادة، "مؤشرات الأداء في البنوك الإسلامية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة اليرموك، اربد ، الأردن 2007، ص131.

<sup>2</sup> طارق حماد، "التطورات العامة وانعكاساتها على أعمال البنوك"، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، مصر 2001 ، ص81.

<sup>3</sup> إبراهيم عبد الحليم عبادة ، مؤشرات الأداء في البنوك الإسلامية ، مرجع سابق ، ص132.

<sup>4</sup> عبد الوهاب ددان ورشيد حفصي، تحليل الأداء المالي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية باستخدام طريقة التحليل العامل التمييزي (AED) خلال الفترة 2006/2011 ، مجلة الواحات للبحوث والدراسات، جامعة غردية، المجلد السابع، العدد الثاني، 2014، ص24.

<sup>5</sup> عصام عباسي، تأثير جودة المعلومات المالية في تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية واتخاذ القرارات ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير غير منشورة، تخصص: مالية مؤسسة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2012، ص61.

<sup>6</sup> رزيقة تالي، تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، إدارة أعمال ، غير منشورة المركز الجامعي أكلي محند أو لحاج البويرة، 2012، ص08.

وهنا من نلاحظ أن الأداء المالي يتمثل في قدرة البنك على تخفيض تكاليفها وزيادة الإيرادات من أجل الوفاء بالتزاماته.

ومن خلال المفاهيم السابقة يمكن تعريف الأداء المالي على انه المرآة التي تعكس أداء المؤسسة وصورتها الحقيقية، وابرار مدى تحقيق النتائج التي تتطابق مع المخطط والأهداف المرسومة بالاستغلال الأمثل للموارد المالية والبشرية الموضوعية تحت تصرفها وبأقل تكاليف ممكنة . نستنتج بأن الأداء المالي هو آلية تمكن من فعالية تعبئة واستخدام الوسائل المتاحة في البنك بأحسن صورة، أي خفض التكاليف ورفع العوائد.

### 2: أهمية الأداء المالي

للأداء المالي مكانة هامة في كل النظم الاقتصادية لكونه يقدم مساهمة فعالة في تحقيق الأهداف الأساسية للمؤسسة، ومنه يمكن إيجاز أهمية الأداء المالي في مجموعة من النقاط أهمها:

- ✓ تقديم معلومات مفيدة من خلال التقارير بما تمكنهم من اتخاذ القرارات السليمة الوقت المناسب؛
- ✓ تحقيق درجة من الموائمة والانسجام بين أهداف الاستراتيجيات المعتمدة والبيئة التنافسية؛
- ✓ الكشف عن المواطن الخلل والضعف في نشاط الوحدة الاقتصادية وإجراء تحليل شامل لها وبيان مسبباتها، وذلك بهدف وضع الحلول اللازمة لها وتصحيحها؛
- ✓ تمكن أيضا أهمية الأداء المالي في أنه يفيد بصورة مباشرة في تشخيص المشكلات وحلها ومعرفة موطن القوة والضعف في المنشأة؛
- ✓ المساعدة في إجراء عملية التحليل ومقارنة وتقييم البيانات؛
- ✓ يوفر معلومات لمختلف مستويات الإدارية في المنظمة لأغراض التخطيط والرقابة واتخاذ القرارات المستندة على حقائق عملية وموضوعية، فضلا عن أهمية هذه المعلومات للجهات الأخرى خارج المنظمة.

### 3: مؤشرات الأداء المالي

يعتبر التحليل المالي من أهم التقنيات التي تعتمد المؤسسة في تقييم أدائها تحديد نقاط القوة والضعف في مركزها المالي، ذلك من خلال تحليل مختلف المعلومات المالية وتفسير النتائج المحصل عليها، بما يسمح لها بمعرفة الوضعية المالية للمؤسسة وقدرتها الحالية والمستقبلية على تحقيق الأرباح والنمو والاستمرارية.

تستخدم النسب المالية في التحليل المالي لتقييم الأداء في البنوك التجارية ومن المعلوم أن هناك عددا كبيرا من المؤشرات والنسب المالية المستخدمة في تقييم الأداء المالي البنوك ، تعتبر مؤشرات الأداء المالي من أهم الأدوات التي تعتمد عليها الإدارة في تحليل قوائمها المالية لمعرفة مدى سلامة مركزها المالي وربحية المؤسسة ومن أهم تلك المؤشرات وأكثر شيوعا هي

**نسب الربحية:** تعكس مؤشرات الربحية الأداء الكلي للمؤسسات والبنوك إذا يعد ربح المحور الأساسي في قيام كثير من الأنشطة الاقتصادية، ومن دون الربحية لا تستطيع المنشآت جذب أي مستثمر. ويوضح الجدول رقم (01-01) أهم مؤشرات قياس ربحية البنك التجاري:<sup>1</sup>

**الجدول رقم (01-01):** يوضح أهم مؤشرات قياس ربحية البنك التجاري

المؤشرات	العلاقة	الدلالة
1- معدل العائد على حقوق الملكية	صافي الدخل على حقوق الملكية	يوضع هذا المؤشر قيمة العائد التي يحصل عليها البنك من خلال استثماره لوحدة واحدة من الحقوق الملكية.
2- العائد على الأصول	صافي الدخل على الأصول	يقيس صافي الدخل الناتج عن استثمار الأصول المملوكة.

**المصدر:** عبد الغفور حنفي عبد السلام أبو قحف، الإدارة الحدية في البنوك التجارية، المكتب العربي الحديث طبعة 1993

### المبحث الثاني: الدراسات السابقة

نظرا لأهمية الأداء المالي بالنسبة للبنوك، فقد قام العديد من الباحثين بدراسة مناقشة موضوع الأداء المالي البنوك التجارية ومحاولة معرفة مختلف تأثير جودة الخدمات البنكية على الأداء البنوك التجارية.

سنقوم في هذا المبحث بعرض الدراسات السابقة العربية والأجنبية وكذلك وتقييم الدراسات، بالإضافة إلى موقع دراستنا بالنسبة لدراسات السابقة وأوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

### المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة

سنتناول في هذا المطلب الدراسات والأبحاث في موضوع جودة الخدمات البنكية وأثرها على الأداء المالي للبنوك التجارية.

#### 1-دراسة (كاهنة حركات، 2017)<sup>2</sup>

هدفت هذه الدراسة في مدى مساهمة جودة الخدمات البنكية في تحسين أداء البنوك التجارية، وأنها ضمان من أجل وفاء العملاء. في الجانب التطبيقي من الدراسة تم اختيار بنك القرض الشعبي الجزائري "وكالة أم البواقي"، كما تم الاستعانة بالأدوات لجمع المعلومات، الاستبيان والمقابلة ومعالجة البيانات عن طريق برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية ومن نتائجه الجودة العالية في تقديم الخدمات البنكية

<sup>1</sup>دريد كامل ال شبيب، إدارة العمليات البنكية، الطبعة الأولى دار الميسرة، عمان، 2014، ص88،96

<sup>2</sup>-كاهنة حركات، دور جودة الخدمات البنكية في تحسين أداء البنوك التجارية، دراسة حالة القرض الشعبي وكتلي أم البواقي وعين مليلة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية والعلوم التسيير 2017.

من خلال استخدام تقنيات وإجراءات سوف تساهم في تحسين الأداء والتعرف على حاجات وتوقعات العملاء وإشباعها، فيجب على البنوك القيام بالمراقبة المستمرة على جودة الخدمات البنكية والتعرف على درجة مطابقتها لحاجات ورغبات العملاء .

### 2-دراسة (مباركة فزاني،2013)<sup>1</sup>

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل جودة الخدمات البنكية كمدخل لتنافسية البنوك الجزائرية، حيث تم الاستعانة بأدوات جمع المعلومات الاستبتيان ومن نتائج التي توصلت إليها الدراسة أن التقنيات والوسائل التكنولوجية الحديثة تساهم في تحسين جودة الخدمات وفي بناء وتحقيق ميزة تنافسية للبنوك، وأن جودة الخدمات البنكية تعتبر السلاح التنافسي الأكثر تحقيقا للميزة التنافسية للبنك، وذلك بمواكبة التطورات في الصناعة البنكية، وتنويع الخدمات البنكية وكل المجالات التي تبرز الأهمية البالغة للارتقاء بالجودة ودعم الميزة التنافسية، ولتحسين جودة الخدمات البنكية يجب منح العملاء الحرية في اختيار ما يعرض عليهم من تشكيلة متنوعة من الخدمات البنكية وضرورة الالتزام بجهود التحسين المستمر لرفع كفاءة أداء البنك لخدماته البنكية بجودة عالية وتكاليف منخفضة.

### 3-دراسة (العربي تيقاوي،2015)<sup>2</sup>

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مستويات جودة الخدمات البنكية في البنوك التجارية الجزائرية وقياسها من منظور العملاء، وللتحقيق من فرضيات الدراسة تم الاستعانة بالاستبتيان كأداة لجمع البيانات والمعلومات من أفراد العينة المبحوثة. توصلت الدراسة إلى وجود فروقات في آراء العملاء حول جودة الخدمة البنكية. كما توصلت الدراسة إلى أن هناك مستويات عالية لجودة الخدمات البنكية المقدمة والمدركة من قبل العملاء. وأوصت الدراسة بالتوسع في خلق خدمات بنكية جديدة لتلبية ما يرغب به العميل، مع التركيز على تنمية القدرات والمهارات السلوكية بهدف تحسين تعاملات مع عملاءها.

### 4-دراسة(فاطمة الزهراء رفايقيه،2020)<sup>3</sup>

هدفت الدراسة على مضمون الرقابة المصرفية وتفعيل آلياتها لتقييم الأداء المالي للبنوك التجارية باستخدام نظام (CRAFTE) المؤسس على مجموعة من المقومات التي تكشف عن المواطن الضعف في الأداء المالي للبنوك وتوجيه إجراءات الرقابة لتدارك هذا الضعف قبل حدوث الأزمة وتهدف هذه

<sup>1</sup>مباركة فزاني، جودة الخدمات البنكية كمدخل لتنافسية البنوك، دراسة حالة BNA وكالة أم البواقي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التسيير 2013.

<sup>2</sup>تيقاوي العربي، مجلة قياس جودة الخدمات البنكية في التجارة الجزائرية من منظور العملاء، جامعة أدرار، 2015.

<sup>3</sup> فاطمة الزهراء، درفايقيه متطلبات تفعيل الرقابة البنكية وتأثيرها على الأداء المالي للبنوك التجارية الجزائرية باستخدام نموذج (CRAFTE)، دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري، كلية العلوم الاقتصادية والتجارة والعلوم التسيير، جامعة محمد شريف سوق أهراس، الجزائر، 2020.



الدراسة لتطبيق النظام في البنك لي تحديد سلامة أدائه المالي ومدى تفعيل آليات الرقابة عليه . وقد توصلت هذه الدراسة الى أن البنك يمتلك نسبة ملاءة جيدة تمكنه من مواجهة المخاطر التي تواجهه ويحقق أرباح جيدة نوعا ما تضمن، له الاستمرارية إلا أن أدائه غير مرضي فيما يتعلق بالسيولة وعليه يجب اتخاذ إجراءات فورية لتقوية مركز السيولة في البنك لمواجهة الالتزامات الفورية.

#### 5-دراسة ( الهام عطاوي، 2015 )<sup>1</sup>

هدفت الدراسة إلى البحث في جودة الخدمات البنكية وأثرها على أداء البنوك صارف الجزائرية والأردنية من وجهة نظر العملاء. واعتمدت الدراسة على القياس (SERVPERF) لقياس الأداء الفعلي للخدمة المقدمة. تباينت نتائج الدراسة من حيث الأهمية النسبية التي يوليها عملاء كلا البنوك الجزائرية والأردنية للمعايير التي يستخدمونها عند تقييمهم لمستوى جودة الخدمات وباستخدام نموذج الانحدار المتعدد أظهرت النتائج وجود اثر ايجابي ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمة البنكية المقدمة فعلا على أداء البنوك مقاسا بمعدل على الموجودات ومقاسا بمعدل العائد على الحقوق الملكية.

#### 6-دراسة(عمر علي بابكر الطاهر، نزار بنعبد الله، 2019 )<sup>2</sup>

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر أبعاد جودة الخدمات المصرفية والممثلة باللموسية ، التعاطف ، الامان ، الضمان ، الموثوقية والاعتمادية على رضا عملاء البنوك التجارية و استخدمت في لهذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي في جمع البيانات في الدراسة التطبيقية وتحليلها ومن نتائج التي توصلت الي أن البعد أفضل من ناحية الجودة لدى البنوك التجارية بمحافظة الدرب المملكة العربية هو البعد الموثوقية يليه التعاطف ثم اللموسية يليه الأمان أما البعد الأضعف هو الاستجابة نتج على اختبار فرضيات الدراسة بتحليل الانحدار وجود أثر ذو دلالة معنوية ويوجد علاقة ارتباط موجبة وقوية وذات دلالة إحصائية بين الجودة المقدمة لعملاء البنوك محل الدراسة ورضا العملاء .

<sup>1</sup> - إلهام عطاوي، جودة الخدمات البنكية وأثرها على الأداء المالي لبنوك التجارية، أطروحة مقدمة لنيل دكتوراه في العلوم الاقتصادية، غير منشورة جامعة أم البواقي، 2015.

<sup>2</sup> - عمر علي بابكر الطاهر، نزار بنعبد الله، أثر جودة الخدمات البنكية على رضا العملاء ،دراسة ميدانية لبنوك التجارية بمحافظة الدرب المملكة العربية السعودية، 2019.

6-دراسة (Shanka،2012)<sup>1</sup>

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة علاقة جودة الخدمات البنكية برضا العملاء في القطاع البنكي لأثيوبيا. اعتمدت الدراسة على الملموسية، الاعتمادية، التعاطف، الأمان والاستجابة كمتغيرات مستقلة، أما رضا العملاء فقد اعتمد كمتغير تابع. ركزت الدراسة على قياس جودة الخدمات التي تقدمها البنوك الخاصة في اثيوبيا بهدف تحديد العلاقة بين جودة الخدمة ورضا وولاء العملاء وأشارت النتائج الدراسة إلى أن هناك علاقة ارتباط موجبة بين أبعاد الجودة ورضا العملاء، فتأثير بعد الاستجابة والتعاطف أكثر ثم تليها الملموسية والضمان.

## المطلب الثاني: مناقشة الدراسات السابقة

بعد استعراض الدراسات السابقة المرتبطة بموضوع الدراسة نجد أن هناك أوجه تشابه واختلاف في عدة جوانب بين هذه الدراسات مع الدراسة الحالية، أهمها ما يلي:

يرتكز موضوع دراستنا على متغيرين هما جودة الخدمات البنكية كمتغير مستقل والأداء المالي كمتغير تابع ولقد تناولت الدراسة هذين المتغيرين لما لهما من ارتباط وتأثير على سير نشاط البنوك، وأيضا دور جودة الخدمة في التأثير على الأداء المالي البنوك التجارية.

إن كل من هذه الدراسات قد هدفت إلى التعرف على أحد الجوانب الهامة المتعلقة بالجودة والأداء المالي، سعيا إلى فهم هذين العنصرين ومدى ارتباط أحدهما بالآخر وكذا معرفة دور جودة الخدمة، وكذا علاقة العميل بالبنك وتدعيم جودة الخدمة البنكية وتقييمها من خلال رضا العميل وولائه.

من ناحية الهدف لقد اشتركت جل الدراسات حول هدف واحد، وهو دور الجودة الخدمات البنكية وأثرها على الأداء المالي وكذا وجهة نظر العملاء حول الخدمة البنكية المقدمة من طرف البنوك.

من ناحية الاختلاف نجدها في العينة المستهدفة حيث أن الدراسات السابقة ركزت على وجهة نظر العملاء حول جودة الخدمة البنكية ولم تتطرق إلى رأي موظفي البنوك، كذلك هنالك دراسة تطرقت إلى جودة الخدمة في التعليم العالي بينما الدراسة الحالية فركزت على جودة الخدمة في البنوك، أما من ناحية المنهج المتعمد فجل الدراسات اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي، كذلك نجد اختلاف في المدة الزمنية، أما فيما يخص حجم العينة المستهدفة فنجدها كبيرة خاصة في الدراسات.

<sup>1</sup> -Shanka، M.S.bank service quality، customer satisfaction and loyalty in Ethiopion banking scctor.journal of business admnmistrathon and management sciences Research،2012،1-9.

## خلاصة الفصل الأول:

تؤدي جودة الخدمات البنكية دوراً مهماً للبنوك التجارية وتحتل مراكز قوية في الأسواق المحلية والعالمية، من خلال دورها الفعال المتميز التي تساعد البنوك على تحسين خدماتها ورفع مستوى أدائها، وتعرف بأنها معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي مع توقعات العملاء لهذه الخدمة، وبناءً على ذلك فإن المحافظة على جودة متميزة للخدمة البنكية يؤدي إلى خفض التكاليف وزيادة الربحية والحصة السوقية للبنك، وحتى يمكن لإدارة البنك تحقيق جودة متميزة في الخدمة المقدمة للعملاء فإنه يتعين عليها التعرف على أبعاد هذه الخدمة ومستوياتها المختلفة.

في حين أن التطبيق لمفاهيم جودة الخدمة البنكية يساعد في حل الكثير من المشاكل في البنوك من حيث تقييمها، وذلك لأنها تعتبر المفتاح الأساسي لدخول السوق البنكية والتميز فيها والتحسين المستمر في الأداء المالي للبنوك، وهذا من أجل تحقيق رغبات وحاجات العملاء، وتحقيق ذلك يتوقف على عمليات التحسين والتطوير المستمر التي تقوم به المؤسسة على المستوى الداخلي بتكليف الأنظمة الإدارية وتطوير إجراءات العمل وتدريب الموارد البشرية وعلى المستوى الخارجي عن طريق البحث عن التميز في العلاقات مع العملاء.

كما يتضح لنا أن نماذج قياس جودة الخدمات البنكية تساعد إدارة المؤسسة البنكية في التعرف على مدى قدرة الخدمة المقدمة للعملاء للوفاء باحتياجاتهم ورغباتهم بالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم ويحقق رضاهم، حتى تتمكن إدارة البنوك من تحسين خدماتها لتتلاءم مع متطلبات الجديدة في الوقت الحالي.

# الفصل الثاني

الإطار التطبيقي لجودة الخدمات البنكية

والأداء المالي

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لجودة الخدمات البنكية وأثرها على الأداء المالي في البنوك التجارية

### تمهيد

من أجل إسقاط حيثيات البحث النظري على واقع العمل في البنوك التجارية أجرينا دراسة ميدانية على عينة مستهدفة تمثلت في عملاء من البنوك التجارية العاملة في الجزائر، تمثلت في (البنك الخليج AGB والبنك الجزائري الخارجي BEA والبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR والبنك الوطني الجزائري BNA والبنك ترست Trust Bank).

قسمنا هذا الفصل إلى مبحثين:

- المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة؛
- المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة التطبيقية؛

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لجودة الخدمات البنكية وأثرها على الأداء المالي في البنوك التجارية

### المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة

سننطلق في هذا المبحث إلى الدراسة الميدانية، سنقوم بتوضيح كيفية اختيار مجتمع وعينة الدراسة، وتحديد المتغيرات وكيفية قياسها، بالإضافة إلى منهجية الاستبيان وتوزيعها وتجمع المعلومات ومن خلال هذا المبحث سوف يتم التطرق إلى المطالب التالية:

✓ منهجية الدراسة؛

✓ إجراءات وأدوات الدراسة؛

### المطلب الأول: منهجية الدراسة

سوف نتناول في هذا المطلب مجتمع الدراسة وعينتها، متغيرات الدراسة ونموذجها، مراحل تطور القياس، الأساليب الإحصائية المستخدمة في إيجاد العلاقة بين متغيرات الدراسة، محددات الدراسة.

**أولاً: مجتمع وعينة الدراسة**

يتكون مجتمع الدراسة من عملاء البنوك التجارية العاملة في الجزائر. أما عينة الدراسة فتمثلت في عملاء خمسة بنوك تجارية عاملة في الجزائر (لبنك الخليج الجزائر AGB والبنك الجزائر الخارجي BEA وبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR والبنك الوطني الجزائري BNA وترست بنك Trust Bank). قمنا بتوزيع 325 استمارة من الاستبيان على عملاء البنوك التجارية محل الدراسة، وبعد استرجاعها تم إلغاء 25 استمارة بسبب عدم صلاحيتها للمعالجة، واعتمدنا بذلك في الدراسة على 300 استمارة صالحة للمعالجة.

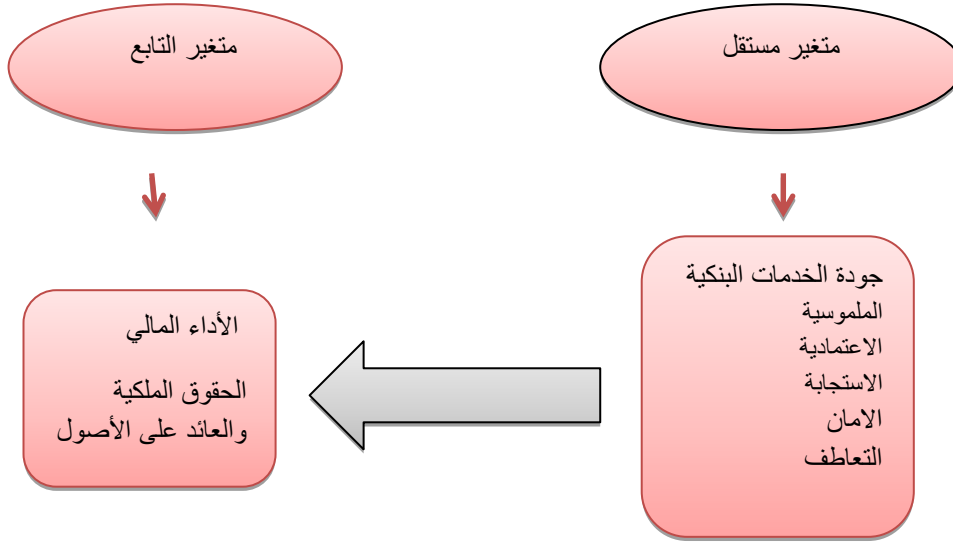
### ثانياً: متغيرات الدراسة

أ- المتغير المستقل: يتمثل المتغير المستقل في " جودة الخدمات البنكية"، وهي تنفرع بدورها إلى متغيرات مستقلة فرعية تمثل في الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والتعاطف.

ب- المتغير التابع: ويتمثل في الأداء المالي، الذي يتفرع بدوره إلى متغيرين تابعين فرعيين هما العائد على حقوق الملكية والعائد على الأصول.

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لجودة الخدمات البنكية وأثرها على الأداء المالي في البنوك التجارية

الشكل رقم (02-01): نموذج الدراسة.



المصدر: من اعداد الطالبين بناءً على الدراسات السابقة.

### المطلب الثاني: إجراءات وأدوات الدراسة

من أجل القيام بالدراسة الميدانية تم الاعتماد الاستبيان والأدوات الإحصائية من تحليل مختلف البيانات والمعلومات.

#### أولاً: أداة الدراسة

من أجل تحقيق هدف الدراسة التطبيقية وتماشياً مع الإطار النظري المرتبط بأبعاد جودة الخدمات البنكية ومؤشرات الأداء المالي البنوك التجارية وتحليل مدى تأثير جودة الخدمات البنكية على الأداء المالي، تم الاستعانة بشكل رئيسي على أداة الاستبيان من خلال طرح مجموعة من الأسئلة على العملاء الذي يتعاملون مع البنوك التجارية التالية (البنك الخليج الجزائر AGB والبنك الجزائر الخارجي BEA وبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR والبنك الوطني الجزائري BNA وترست بنك Trust Bank) محل الدراسة التي تتناسب مع متغيرات الدراسة التي تم التطرق إليها، عن طريق استخدام برنامج SPSS واستخدام الأدوات الإحصائية اللازمة لتحليل نتائج الاستبيان على مقياس كارت الخماسي.

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لجودة الخدمات البنكية وأثرها على الأداء المالي في البنوك التجارية

الجدول رقم (01،02) : مقياس كارت الخماسي

المقياس	أوافق بشدة	أوافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
العلامة	5	4	3	2	1

المصدر: محمد خير، سليم أبو زيد، التحليل الإحصائي للبيانات باستخدام برمجية SPSS طبعة، دار

الصفاء للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص 540.

بما أننا استخدمنا مقياس كارت الخماسي الذي يعبر عن الخيارات غير موافق، غير موافق، محايد، موافق وموافق بشدة. هو متغير ترتيبى، والأرقام التي تدخل في البرنامج تعبر عن أوزان الإجابات، ولتحديد طول خلايا مقياس كارت الخماسي ( الحدود الدنيا والعليا )، تم حساب المدى  $5-1=4$  ثم تقسيمه على عدد الخلايا (  $8:0= 5/4$  )، ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي الواحد الصحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى للخلية، وعليه سيتم تفسير النتائج حسب الجدول الموالي (02.02)

الجدول رقم (02.02): مستوى القبول في مقياس كارت الخماسي

الرمز	المتوسط الحسابي المرجح للإجابات	الاتجاه	مستوى القبول
1	من 1 إلى 1،79	غير موافق بشدة	ضعيف جدا
2	من 1،80 إلى 2،59	غير موافق	ضعيف
3	من 2،60 إلى 3،39	محايد	متوسط
4	من 3،40 إلى 4،19	موافق	مرتفع
5	من 4،20 إلى 5	موافق بشدة	مرتفع

المصدر: عبد الفتاح عز، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS، دار خوارزم

العملية للنشر والتوزيع المملكة العربية السعودية، 2010، ص27.

### ثانيا: أدوات التحليل الإحصائي للمتغيرات

من أجل القيام بالتحليل الإحصائي لبيانات الاستبيان تم الاستعانة بأدوات التحليل الإحصائي المناسبة لمثل هذه الدراسة والتي يتم الحصول على نتائجها مباشرة بعد تفريغ بيانات الاستبيان من خلال برنامج SPSS.



## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لجودة الخدمات البنكية وأثرها على الأداء المالي في البنوك التجارية

### أساليب المعالجة الإحصائية:

- معامل ألفا كرو نباخ؛
- متوسط الحسابي؛
- الانحراف المعياري؛
- معامل الارتباط؛
- معامل الانحدار الخطي البسيط؛

### ثالثاً: ثبات أداة القياس استعمال معامل ألفا كرو نباخ

فمن أجل معرفة وثبات البيانات الواردة بالاستمارة تم استخدام معامل ألفا كرو نباخ، الذي يقيس درجة ثبات وصدق أداء الدراسة عن طريق معامل الفا كرو نباخ .

#### الجدول رقم(02؛03):نتائج اختبار صدق وثبات الدراسة

معامل الصدق	معامل الثبات	عدد فقرات الاستبيان
0.897	0.806	30

المصدر: من إعداد طالبتين بناءً على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أن معامل الثبات ألفا كرو نباخ قد بلغ 0.806 %وهي نسبة جيدة مقارنة بالنسبة المقبولة إحصائياً وبالبالغة 60 %، أما معامل الصدق فقد بلغ 897,0 %.

#### الجدول رقم(02،04):اختبار الثبات الجودة الخدمات البنكية

المحور	معامل ألفا كرو نباخ
الملموسية	0.802
الاعتمادية	0.762
الاستجابة	0.771
الأمان	0.760
التعاطف	0.744

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على مخرجات SPSS

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لجودة الخدمات البنكية وأثرها على الأداء المالي في البنوك التجارية

### رابعاً: عرض وتحليل خصائص عينة الدراسة

من أجل معرفة خصائص العينة المدروسة تم الاعتماد على إجابات العملاء فيما يخص الجزء الأول ( البيانات الشخصية ) للعينة المدروسة، وهو ما سنوضحه فيما يلي:

#### 1. توزيع عينة الدراسة وفق متغير الجنس:

يوضح الجدول (05،02) توزيع أفراد العينة وفق الجنس (ذكر، إناث)، حيث نلاحظ أن عدد أفراد البنوك التجارية عينة الدراسة 300 فرد، حيث قدر عدد الذكور 229 فرد بنسبة 76,3% أما الباقي كانوا إناثاً عددهم 71 بالنسبة 23,7% وهذا ما يدل على أن نسبة الذكور أكثر من نسبة الإناث في التعاملات البنكية.

#### الجدول رقم (05،02): توزيع أفراد العينة وفقاً لمتغير الجنس

المتغير	الفئة	التكرارات	النسبة المئوية %
الجنس	ذكر	229	76.3
	أنثى	71	23.7
	المجموع	300	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على مخرجات SPSS

#### 2. توزيع عينة الدراسة وفق متغير الفئة العمرية :

يوضح الجدول (06،02) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير السن ، كانت أكبر نسبة في الفئة الثانية التي تتراوح أعمارهم بين 31 الى 50 سنة بنسبة 69,7% ثم تليها الفئة الأولى التي تتراوح أعمارهم أقل من 30 سنة، بنسبة 21,3%، وتليها الفئة الثالثة وأخيرة أعمارهم أكثر من 51 سنة، بنسبة 9%. ومنه فإن حسب الفئة العمرية فإن أغلبية العمال تتمتع بالخبرة الكافية لإنجاز العمل ويمكن اخذ صورة واضحة من أجل أداء مالي أفضل .

#### الجدول رقم (06،02): توزيع أفراد العينة وفقاً لمتغير السن

المتغير	الفئة	التكرارات	الفئة المئوية %
السن	أقل من 30 سنة	64	3,21
	من 31 إلى 50 سنة	209	7,69
	أكثر من 51 سنة	27	9
	المجموع	300	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على مخرجات SPSS

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لجودة الخدمات البنكية وأثرها على الأداء المالي في البنوك التجارية

### 3. توزيع عينة الدراسة وفق متغير المستوى التعليمي :

يوضح الجدول رقم(07،02) توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير المستوى التعليمي، بحيث أن أغلبية العملاء ذوي مستوى علمي لا بأس أن فمستوى التعليمي جامعي بنسبة 46%، وتليها فئة الذي مستواهم التعليمي ثانوي بنسبة 3،28% ثم يليها فئة الذين مستواهم دراسات عليا بنسبة 16،3% ثم يليها فئة الذين مستواهم متوسط بنسبة 8،7% أما بالنسبة لفئة الذي مستواهم ابتدائي لا يوجد في البنوك محل الدراسة بهذا المستوى التعليمي.

#### الجدول رقم(07،02): توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير لمستوى التعليمي

المتغير	الفئة	التكرارات	النسبة المئوية %
المستوى التعليمي	1. ابتدائي	2	7
	2. المتوسط	26	7،8
	3. ثانوي	85	3،28
	4. جامعي	138	46
	5. دراسات عليا	49	3،16
	المجموع	300	100

المصدر: من أعداد الطالبتين بناءً على مخرجات SPSS

### 4. توزيع عينة الدراسة وفق متغير الدخل العميل

يوضح الجدول (08،02) توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير الدخل، نلاحظ أن أغلبية العملاء عينة الدراسة أن دخلهم يتراوح بين 30000 دج و 50000 دج، أي بنسبة 42%، أما أقل دخل يتراوح بين أقل من 30000 دج بنسبة 7،7% بينما كانت دخل بين 50000 دج و 70000 دج وأكثر من 70000 دج كانت نسبة متساوية 25% و 25،3%.

#### الجدول رقم(08،02): توزيع أفراد العينة وفق متغير الدخل العميل.

المتغير	الفئة	التكرارات	النسبة المئوية %
الدخل	1. أقل من 30000 دج	23	7،7
	2. بين 30000 دج و 50000 دج	126	42
	3. بين 50000 دج و 70000 دج	75	25
	4. أكثر من 70000 دج	76	3،25
	المجموع	300	100

المصدر: من أعداد الطالبتين بناءً على مخرجات SPSS

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لجودة الخدمات البنكية وأثرها على الأداء المالي في البنوك التجارية

### 5. توزيع عينة الدراسة وفق متغير مهنة العميل

يوضح الجدول (09،02) توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير مهنة الفرد، نلاحظ أن معظم عملاء الدراسة موظفون في القطاع العام بنسبة 74% وتليها أعمال الحرة الذي يحصلون بنسبة 20،7% ثم يليها القطاع الخاص الذي يحصلون على نسبة 17،7% ثم يليها متقاعد يحصلون على نسبة 9% ثم يليها أقل نسبة أخرى 5،7%.

### الجدول رقم (09،02): توزيع عينة الدراسة وفق متغير مهنة العميل

المتغير	الفئة	التكراري	النسبة المئوية%
المهنة	1. موظف بالقطاع العام	141	74
	2. موظف في القطاع الخاص	53	7،17
	3. أعمال الحرة	62	7،20
	4. متقاعد	27	9
	5. أخرى	17	7،5
	المجموع		300

المصدر: من أعداد الطالبتين بناءً على مخرجات SPSS

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لجودة الخدمات البنكية وأثرها على الأداء المالي في البنوك التجارية

### المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة التطبيقية

من أجل اختبار فرضيات الدراسة والتعرف على جودة الخدمات البنكية وأثرها على الأداء المالي للبنوك التجارية محل الدراسة، استخدمنا التحليل الإحصائي الوصفي ، وذلك من أجل معرفة طبيعة العلاقة بين جودة الخدمة البنكية (متغير مستقل) وأداء البنوك التجارية (متغير تابع). ومن خلال هذا المطلب سوف يتم التطرق إلى التالية:

- عرض نتائج دراسة الوصفية
- مناقشة نتائج واختبار فرضيات

### المطلب الأول: نتائج الدراسة الإحصائية

سوف نتناول في هذا الجزء عرض وتحليل البيانات التي يتضمنها الاستبيان، باستخدام الوسط الحسابي، والانحراف المعياري والنسب المئوية للإجابات على جميع الفقرات.

#### 1. : عرض نتائج الدراسة الوصفية لمتغيرات الدراسة

#### 1.1: عرض نتائج الدراسة الوصفية للمتغيرات المستقلة

#### • بعد الملموسية

يعرض الجدول رقم (10.02) المتوسط والانحراف المعياري لاستجابات عينة الدراسة حول بعد الملموسية.

#### الجدول رقم (10.02) المتوسط والانحراف المعياري لبعد الملموسية في البنوك التجارية

الترتيب	المستوى القبول	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الملموسية	الرقم
1	مرتفعة جدا	0.91	4.31	يتميز البنك بموقعه الاستراتيجي ومظهره الخارجي الجذاب	1
3	مرتفعة	1.13	3.74	يتوفر البنك على كافة التجهيزات المادية اللازمة لتقديم الخدمة ( الأثاث، مكان لركن سيارات العملاء ...)	2
4	مرتفعة	1.35	3.68	البنك مجهز بلوحات إرشادية لتسهيل الوصول إلى أقسامه	3

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لجودة الخدمات البنكية وأثرها على الأداء المالي في البنوك التجارية

4	يتوفر البنك على أحدث المعدات والتجهيزات التكنولوجية	3.54	1.23	مرتفعة	5
5	يتميز العاملون بالبنك بالمظهر اللائق والأنيق	4.24	0.86	مرتفعة جدا	2
	المجموع الملموسية	4.27	0.69	مرتفعة جدا	

المصدر: من اعداد الطالبتين بناءً على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول رقم (10.02) أن متوسط استجابة المبحوثين في هذا الجانب قد تراوحت بين (3.54 و 4.13) وانحراف المعياري (0.86 و 1.35) حيث أن مستوى القبول مرتفعة. ويتجه نحو المستوى القبول، أي مرتفع بحيث يبلغ المتوسط الحسابي (4.27) وانحراف المعياري (0.69). بحيث أن العبارة رقم (1) تحتل المرتبة الأولى بالاتجاه مرتفع جدا كان اكبر متوسط حسابي يقدر بـ (4.31) وانحراف معياري (0.91) وهذا يدل على أن البنوك محل الدراسة في العبارة تتميز بموقعه استراتيجي ومظهره الخارجي جذاب وتليه العبارة رقم (5) تحتل المرتبة الثانية بوسط حسابي يقدر بـ (4.24) وانحراف معياري يساوي (0.86)، ثم تليها العبارات رقم (2)، (3)، (4) مستوى القبول مرتفع ومتوسط الحسابي يقدر بـ (3.74 و 3.68 و 3.54) وانحراف معياري (1.13 و 1.35 و 1.23) على التوالي.

• بعد الاعتمادية

يعرض الجدول رقم (11.02) المتوسط والانحراف المعياري لاستجابات عينة الدراسة حول بعد الاعتمادية.

الجدول رقم(11.02): المتوسط والانحراف المعياري لبعء الاعتمادية في البنوك التجارية

الترتيب	المستوى القبول	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الاعتمادية	الرقم
1	مرتفعة	0.95	4.09	يوفر البنك مجموعة متنوعة من الخدمات البنكية	1
4	مرتفعة	1.10	3.89	يلتزم البنك بتقديم الخدمة في المحدد	2
5	مرتفعة	0.98	3.79	يتميز البنك بالتزامه بتحقيق الوعود التي يقدمها للعملاء	3

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لجودة الخدمات البنكية وأثرها على الأداء المالي في البنوك التجارية

3	مرتفعة	0.96	4.00	يؤدي البنك الخدمات بالطريقة الصحيحة من أول مرة ويحرص على سلامتها من الأخطاء	4
2	مرتفعة	0.94	4.03	يتميز عمال البنك بالكفاءة التي تسمح لهم بإتقان العمل	5
	مرتفعة	0.77	4.05	الإجمالي الاعتمادية	

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على مخرجات SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول (11.02) أن المتوسط استجابة المبحوثين في هذه الجانب قد تراوحت بين (3.79 و 4.09) وانحراف معياري (0.95 و 1.10) حيث أن درجة الموافق مرتفعة .  
 وأن المستوى الاعتمادية مرتفع بحيث بلغ المتوسط حسابي (4.05) وانحراف معياري (0.77) بحيث العبارة (1) تحتل مرتبة الأول بالاتجاه مرتفع وكان أكبر متوسط حسابي بقدر (4.09) وانحراف معياري (0.95). هذا يدل أن البنوك محل الدراسة توفر البنك مجموعة متنوعة من الخدمات البنكية ثم تليه العبارة (5) تحتل المرتبة الثانية بمتوسط الحسابي (4.03) وانحراف معياري (0.94) بالاتجاه مرتفع ثم يليه العبارات (4)، (2)، (3)، بالاتجاه مرتفع متوسط الحسابي (4.00 و 3.89 و 3.79)، وانحراف معياري (0.96 و 1.10 و 0.98) على التوالي.

### • بعد الاستجابة

يعرض الجدول (12.02) المتوسط والانحراف المعياري لعينة الدراسة حول بعد الاستجابة .

الجدول رقم (12.02): المتوسط والانحراف المعياري لبعد الاستجابة في البنوك التجارية

رقم	الاستجابة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى القبول	الترتيب
1	يقوم البنك بالاستجابة الفورية لاستفسارات وطلبات العملاء	3.77	1.09	مرتفعة	4
2	يتقبل البنك شكاوى العملاء ويلتزم بمعالجتها والرد عليها بسرعة	3.88	0.97	مرتفعة	3
3	يتميز العاملون بالبنك بقدرتهم على فهم احتياجات العميل والعمل على تلبيتها	4.01	0.86	مرتفعة	1
4	يحرص البنك على إعلام العملاء عن مواعيد تقديم الخدمات	3.09	1.07	متوسطة	5
5	أوقات عمل البنك كافية لتقديم الخدمة	3.96	1.06	مرتفعة	2
	الاجمالي الاستجابة	3.86	0.86	مرتفعة	

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على مخرجات SPSS.

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لجودة الخدمات البنكية وأثرها على الأداء المالي في البنوك التجارية

نلاحظ من خلال الجدول (12.02) أن متوسط استجابة المبحوثين في هذا الجانب قد تراوحت بين (4.01 و 3.09) وانحراف معياري ما بين (0.86 و 1.09) حيث درجة الموافقة مرتفع، أي أن مستوى الاستجابة مرتفع بحيث بمتوسط الحسابي (3.86) وانحراف معياري (0.86) بحيث العبارة رقم (3) تحتل المرتبة الأول بمستوى مقبول مرتفع كان اكبر متوسط حسابي (4.01) وانحراف معياري (0.89) هذا يدل على ان البنوك محل الدراسة يتميز العاملون بالبنك بقدرتهم على فهم احتياجات العميل والعمل على تلبيتها ثم تليه العبارات (5)، (2)، (1) بمستوى مقبول مرتفع بمتوسط الحسابي (3.96 و 3.88 و 3.77) انحراف معياري (0.97 و 1.06 و 1.09) على التوالي وتليه وأخير العبارة رقم (4) تحتل المرتبة الخامسة المستوى القبول متوسط بمتوسط حسابي (3.09) وانحراف معياري (1.07) هذا ما يدل على ان البنوك محل الدراسة لا يحرص البنك على إعلان العملاء عن مواعيد تقديم الخدمة .

### • بعد الأمان

يعرض الجدول (13.02) المتوسط والانحراف المعياري لعينة الدراسة حول بعد الأمان .  
الجدول رقم(13.02): المتوسط والانحراف المعياري لبعء الأمان في البنوك التجارية

رقم	الأمان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى القبول	الترتيب
1	يتميز عمال البنك بالمعرفة البنكية الكافية للرد على استفسارات العملاء	4.03	0.95	مرتفعة	5
2	يتمتع عمال البنك بالأمانة والأخلاق العالية بشكل يبعث على الثقة	4.15	0.84	مرتفعة	2
3	مكان تواجد البنك ومكاتبه آمن من السرقة والاعتداء على العملاء	4.17	0.92	مرتفعة	1
4	للبنك أنظمة تسجيل وتوثيق دقيقة تؤمن وتحفظ سرية بيانات العميل	4.14	0.90	مرتفعة	3
5	للبنك أجهزة أمنية كافية لحماية ممتلكات ومدخرات الأفراد	4.06	1.00	مرتفعة	4
	الإجمالي الأمان	4.04	0.79	مرتفعة	

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول(13.02) أن متوسط استجابة المبحوثين في هذا الجانب قد تراوحت بين (4.03 و 4.17) وانحراف معياري بين (0.89 و 1.00) حيث أن درجة الموافقة مرتفعة، أي أن المتوسط الحسابي (4.04) انحراف معياري (0.79)، بحيث العبارة الرقم (3) تحتل المرتبة الأول مستوى القبول مرتفع وبمتوسط الحسابي (4.17) وانحراف معياري (0.92). هذا ما يدل على ان تواجد البنوك محل



## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لجودة الخدمات البنكية وأثرها على الأداء المالي في البنوك التجارية

الدراسة في أما كان أمانة من السرقة، فالعبارة "مكان تواجد البنك ومكاتبه آمن السرقة والاعتداء على العملاء". تم تليها العبارات (2)،(4)،(5)، (1) ،بمستوى القبول مرتفع بمتوسط الحسابي (4.15 و 4.14 و 4.06 و 4.03) انحراف معياري (0.84 و 0.90 و 1.00 و 0.95) على التوالي.

### • بعد التعاطف

يعرض الجدول (14.02) المتوسط والانحراف المعياري لعينة الدراسة حول بعد التعاطف .

الجدول رقم(14.02): المتوسط والانحراف المعياري لبعء التعاطف في البنوك التجارية

رقم	التعاطف	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى القبول	الترتيب
1	يضع البنك مصلحة العميل في مقدمة اهتماماته	3.89	0.96	مرتفعة	3
2	يسعى البنك للاهتمام بكل عميل بشكل شخصي	3.81	1.04	مرتفعة	4
3	يقدر البنك ظروف العميل ويتعاطف معه	3.71	1.09	مرتفعة	5
4	يتعامل مقدمو الخدمة بروح مرحة وصادقة مع العميل	3.91	1.04	مرتفعة	1
5	يقدم البنك خدمات في أوقات مناسبة للعميل	3.90	1.03	مرتفعة	2
	الاجمالي التعاطف	3.94	0.85	مرتفعة	

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول (14.02) أن متوسط استجابة المبحوثين في هذا الجانب قد تراوحت بين (3.91 و 3.89) وانحراف معياري ما بين (0.85 و 1.09) حيث أن درجة الموافق مرتفع وان المستوى الإجمالي التعاطف مرتفع بمتوسط الحسابي (3.94) وانحراف (0.85). بحيث العبارة رقم (4) تحتل المرتبة الأولى بمستوى القبول مرتفع بمتوسط الحسابي (3.91) انحراف معياري (1.04) هذا يدل على ان البنوك محلل الدراسة يتعاملون بروح مرحة وصادقة مع العملاء.

ثم تليها العبارات (5)،(1)،(2)،(3) بمستوى القبول مرتفع بمتوسط الحسابي (3.90 و 3.89 و 3.81 و 3.71) وانحراف معياري (1.03 و 0.96 و 1.04 و 1.09) على التوالي.

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لجودة الخدمات البنكية وأثرها على الأداء المالي في البنوك التجارية

### 2.1: عرض نتائج دراسات الوصفية للمتغير التابع

يعرض الجدول (15.02) المتوسط والانحراف المعياري لاستجابة أفراد العينة على الأداء المالي في البنوك التجارية

الجدول رقم (15.02): المتوسط والانحراف المعياري للأداء المالي في البنوك التجارية

انحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الحد الاقصى	الحد الانى	N	
1.080	1.565	2.72	0.31	5	ROA
7.878	12.989	23.32	4.72	5	ROE

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول (15.02) أن متوسط استجابة المبحوثين في هذا الجانب يوضح هذا المؤشر قيمة العائد هو يقيس صافي الدخل الناتج عن استثماره الأصول المملوكة العائد على الأصول إي ان المتوسط الحسابي بمستوى مرتفع (1.56)، وانحراف معياري (1.080)، والحد الاقصى قيمته (2.72)، والحد الادنى (0.31)، أما العائد على الحقوق الملكية يوضع هذا المؤشر قيمة العائد التي يحصل عليها البنك من خلال استثماره لوحد واحد من الحقوق الملكية إي ان المتوسط الحسابي للعائد الحقوق الملكية بمستوى مرتفع ب (12.98) ، وانحراف معياري (7.878)، والحد الاقصى قيمته (23.32) ، والحد الانى قيمته (4.72)، هذه المؤشرات المسؤولة على تحفيز ربحية البنك .

### 2. مصفوفة الارتباط

من خلال هذا الجزء سنقوم بتحليل مصفوفة الارتباط والتعرف على مدى الارتباط بين المتغيرات التابعة والمتغيرات المستقلة باستخدام برنامج معالج البيانات SPSS

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لجودة الخدمات البنكية وأثرها على الأداء المالي في البنوك التجارية

### • تحليل الارتباط بين جودة الخدمات والأداء المالي

من أجل تحليل الارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع استخدامنا معامل الارتباط بيرسون ونتائج موضحة في الجدول (16.02) الموالي.

الجدول رقم (16.02): الارتباط بين جودة الخدمات البنكية والأداء المالي (العائد الأصول

والعائد على الحقوق الملكية)

		ROA	ROE
ROA	Pearson Correlation	1	.732**
	Sig. (2-tailed)		.000
ROE	Pearson Correlation	.732**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
الملموسية	Pearson Correlation	-.009	-.041
	Sig. (2-tailed)	.882	.484
الاعتمادية	Pearson Correlation	-.020	-.072
	Sig. (2-tailed)	.730	.214
الاستجابة	Pearson Correlation	.017	-.039
	Sig. (2-tailed)	.775	.502
الأمان	Pearson Correlation	.045	-.026
	Sig. (2-tailed)	.432	.654
التعاطف	Pearson Correlation	-.002	-.091
	Sig. (2-tailed)	.970	.117
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).			

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على مخرجات برنامج SPSS

### 1- تحليل الارتباط بين جودة الخدمات البنكية والأداء المالي (العائد على الأصول)

نلاحظ من خلال الجدول (17.02) الارتباطات بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع العائد الأصول (ROA) أن لارتباط بين المتغيرات ارتباط ضعيف تراوح ما بين طردي وعكسي ( -0.009 و 0.45).

كما نلاحظ أنه هناك علاقة ارتباط عكسية بين الملموسية على الأداء المالي حيث كلما زادت الملموسية بواحد نقص الأداء المالي ب (0.9%) كما قدر الدلالة ب (0.88) وهو غير دال على مستوى الخطأ (0.01)، كما نلاحظ انه هناك علاقة ارتباط عكسية بين الاعتمادية والأداء المالي كلما زادت الاعتمادية بواحد نقص الأداء المالي ب ( 2%) كما قدر (0.73) وهو غير دال عند مستوى الخطأ (0.01)، كما نلاحظ أيضا هناك ارتباط طردي بين الاستجابة والأداء المالي حيث أنه زيادة واحدة في الاستجابة يرافقها زيادة ب (17%) في الأداء المالي كما قدر مستوى الدلالة ب (0.75) وهو غير دال عند مستوى الخطأ (0.01)، كما نلاحظ أيضا هناك ارتباط بين الأمان والأداء المالي حيث أنه زيادة وحدة في الأمان يرافقها (45%) في الأداء المالي كما قدر مستوى (0.01)، كما نلاحظ ان هناك علاقة

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لجودة الخدمات البنكية وأثرها على الأداء المالي في البنوك التجارية

عكسية بين التعاطف والأداء المالي كلما زادت التعاطف بواحد نقص الأداء المالي (0.2%) كما قدر الدالة (0.97) وهو غير دال على مستوى الخطأ (0.01). وهو يعني أنه برغم استخدام البنوك التجارية الجودة الخدمات البنكية من خلال عناصرها الملموسية الاعتمادية والاستجابة والأمان والتعاطف إلا أن ذلك لا ترتبط بتحسين الأداء المالي.

### 2- تحليل الارتباط بين جودة الخدمات البنكية والأداء المالي (العائد على الحقوق الملكية)

من أجل تحليل الارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع استخدامنا معامل الارتباط وكانت نتائج العائد على الحقوق الملكية.

نلاحظ من خلال الجدول الارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع (ROE) الحقوق الملكية الارتباط بين المتغيرات هو ارتباط ضعيف تراوح ما بين طردي وعكسي (-0.014 و -0.091) كما نلاحظ وجود علاقة ارتباط عكسية بين الملموسية والأداء المالي حيث كلما زادت الملموسية بواحد نقص الأداء المالي ب (0.014%) كما قدر مستوى الدلالة ب (0.48) وهو غير دال عند مستوى الخطأ (0.01)، كما نلاحظ هناك علاقة ارتباط عكسية بين الاعتمادية والأداء المالي كلما زادت الاعتمادية بواحد نقص الأداء المالي (0.72%) كما قدر مستوى الدلالة ب (0.21) وهو غير مستوى الخطأ (0.01)، كما نلاحظ هناك علاقة ارتباط عكسية بين الاستجابة والأداء المالي كلما زادت الاستجابة بواحد نقص الأداء المالي ب (0.39%) كما قدر مستوى الدلالة (0.50) وهو غير مستوى الخطأ (0.01). كما نلاحظ هناك علاقة ارتباط عكسية بين الأمان والأداء المالي كلما زادت الأمان بواحد نقص الأداء المالي (0.26%) كما قدر مستوى الدلالة ب (0.65) وهو دال عند مستوى الخطأ (0.01). كما نلاحظ هناك علاقة ارتباط عكسية بين التعاطف والأداء المالي كلما زادت التعاطف بواحد الأداء المالي ب (0.19%) كما قدر مستوى (0.11) وغير مستوى الدلالة (0.01) وهو يعني استخدام البنوك التجارية الجودة الخدمات البنكية من خلال عناصرها الملموسية والاعتمادية والاستجابة والأمان والتعاطف إلا أن ذلك لا ترتبط بتحسين الأداء المالي.

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لجودة الخدمات البنكية وأثرها على الأداء المالي في البنوك التجارية

### المطلب الثاني: مناقشة النتائج واختبار فرضيات الدراسة

قبل الشروع في اختبار فرضيات الدراسة سوف نعتمد على مستوى ثقة ( 95%) ومستوى معنوية يساوي (5%).

➤ اختبار الفرضية الرئيسية التي تنص على:

تنص الفرضية الرئيسية على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات البنكية على الأداء المالي للبنوك التجارية العاملة في الجزائر".

لمعرفة ما إذا كان هناك أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات البنكية كمتغير مستقل على الأداء المالي كمتغير تابع للبنوك التجارية تم تفريع الفرضية الرئيسية إلى فرضيتين فرعيتين:

- الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية الجودة الخدمات البنكية على العائد الأصول في البنوك التجارية.

- الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية الجودة الخدمات البنكية على العائد حقوق الملكية في البنوك التجارية.

أولاً: اختبار الفرضية الفرعية الأولى والتي تنص على:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات البنكية على العائد على الأصول في البنوك التجارية العاملة في الجزائر.

ولاختبار هذه الفرضية تمت صياغتها بصورة إحصائية كما يلي:

**H0:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات البنكية على العائد على الأصول على البنوك التجارية .

**H1:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات البنكية على العائد على الأصول على البنوك التجارية .

اختبار الفرضيات المستخرجة من الفرضية الفرعية الأولى:

1. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الملموسية على العائد على الأصول.
2. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الاعتمادية على العائد على الأصول
3. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الاستجابة على العائد على الأصول.
4. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الأمان على العائد على الأصول.
5. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء التعاطف على العائد على الأصول.

تم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد وتحليل التباين والجدول (17،02) الآتي يبين ذلك:

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لجودة الخدمات البنكية وأثرها على الأداء المالي في البنوك التجارية

الجدول رقم (17،02): نتائج الانحدار الخطي المتعدد والتحليل التباين لأثر جودة الخدمات البنكية على العائد على الأصول.

المتغيرات المستقلة	معاملات الانحدار	الخطأ المعياري	معاملات الانحدار المعيارية Beta	قيمة T	القيمة الاحتمالية Sig	مستوى الدلالة عند (0.05)
الثابت	1.535	0.411	-	3.733	0.00	دالة
الملموسية	-0.02	0.094	-0.014	-0.20	0.835	غير دالة
الاعتمادية	-0.58	0.094	-0.46	-0.624	0.533	غير دالة
الاستجابة	0.23	0.083	0.21	0.279	0.781	غير دالة
الأمان	0.94	0.091	0.77	1.033	0.303	غير دالة
التعاطف	-0.30	0.89	-0.27	-0.339	0.735	غير دالة
تحليل التباين ANOVA						
قيمة اختبار F	0.292	القيمة الاحتمالية	0.917			
قيمة معامل التحديد R2	0.005	معامل الارتباط	0.070			
قيمة معامل التحديد المعدل	-0.012					

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على مخرجات SPSS

نلاحظ أن معامل الارتباط يساوي (0.070)، ومعامل التحديد يساوي (-0.012)، معامل التحديد المعدل يساوي (0.005)، أي أن نسبة (0.5%) من التغير في المتغير التابع لجودة الخدمات البنكية يعود للتغير في المتغيرات المستقلة الواردة في الجدول والنسبة المتبقية هي (99%) تعود للتغير في عوامل أخرى.

- المتغيرات ذات دلالة احصائية: لا توجد متغيرات ذات دلالة احصائية تدل على أن هناك تأثير لجودة الخدمات المصرفية على العائد على الأصول للبنوك عينة الدراسة.
- المتغيرات ليست دلالة احصائية هي: أن كل المتغيرات تؤثر في العائد على الأصول تأثيراً غير دال احصائياً حيث تتراوح مستوى الدالة بين (0.33)، و(0.835) وهي أكبر من مستوى الدالة 0.05 وبالتالي نستخلص

- أ- الملموسية ليس لها تأثير ذو دلالة احصائية على العائد على الأصول.
- ب- الاعتمادية ليس لها تأثير ذو دلالة احصائية على العائد على الأصول.
- ج- الاستجابة ليس لها تأثير ذو دلالة احصائية على العائد على الأصول.
- د- الامان ليس لها تأثير ذو دلالة احصائية على العائد على الأصول.
- و- التعاطف ليس لها تأثير ذو دلالة احصائية على العائد على الأصول.

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لجودة الخدمات البنكية وأثرها على الأداء المالي في البنوك التجارية

ومن خلال ما سبق نستخلص أن جودة الخدمات المصرفية ليس لها تأثير ذو دلالة إحصائية على العائد على الأصول. كما نلاحظ من الجدول السابق عدم معنوية النموذج، حيث أن قيمة F تساوي (0.292)، بمستوى دلالة إحصائية (0.917)، وهي أكبر من (5%).

وبالتالي نرفض الفرضية البديلة ونقبل الصفرية، التي تنص على أنه "لا يوجد ذو دلالة إحصائية الجودة الخدمات البنكية على العائد الأصول البنوك التجارية العاملة في الجزائر" ومنه نثبت عدم صحة الفرضية الرئيسية.

ثانيا: اختبار الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على :

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات البنكية على العائد على الحقوق الملكية على البنوك التجارية العاملة في الجزائر.

ولاختبار هذه الفرضية فإنه تمت صياغتها بصورة إحصائية كما يلي:

**H0:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية جودة الخدمات البنكية على الحقوق الملكية في البنوك التجارية.

**H1:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية جودة الخدمات البنكية على الحقوق الملكية في البنوك التجارية.

- اختبار الفرضيات المستخرجة من الفرضية الفرعية الثانية:

1- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية البعد الملموسية العائد على حقوق الملكية البنوك التجارية.

2- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية البعد الاعتمادية العائد على حقوق الملكية البنوك التجارية.

3- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية البعد الاستجابة العائد على حقوق الملكية البنوك التجارية.

4- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية البعد الامان العائد على حقوق الملكية البنوك التجارية.

5- يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لبعد التعاطف العائد على حقوق الملكية على البنوك التجارية.

لمعرفة إذا ما كان هناك أثر ذو دلالة إحصائية الجودة الخدمات البنكية كمتغير مستقل على الأداء المالي الحقوق الملكية تم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد والتحليل التباين والجدول (18،02) الآتي :

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لجودة الخدمات البنكية وأثرها على الأداء المالي في البنوك التجارية

الجدول رقم(18،02): تحليل الانحدار الخطي المتعدد والتحليل التباين لأثر جودة الخدمات البنكية على العائد على حقوق الملكية.

مستوى الدلالة عند (0.05)	القيمة الاحتمالية Sig	قيمة T	معاملات الانحدار المعيارية Beta	الخطأ المعياري	معاملات الانحدار	المتغيرات المستقلة
دالة	0.000	5.350	-	2.989	15.992	الثابت
غير دالة	0.991	-0.012	-0.001	0.683	-0.008	الملموسية
غير دالة	0.493	-0.687	-0.051	0.675	-0.403	الاعتمادية
غير دالة	0.814	0.235	0.017	0.602	0.142	الاستجابة
غير دالة	0.557	0.587	0.044	0.659	0.387	الأمان
غير دالة	0.211	-1.254	-0.098	0.647	-0.812	التعاطف
تحليل التباين ANOVA						
0.669	القيمة الاحتمالية	0.640	قيمة اختبار F			
0.104	معامل الارتباط	0.011	قيمة معامل التحديد R2			
		-0.006	قيمة معامل التحديد			

المصدر: إعداد الطالبتين بناءً على مخرجات SPSS.

نلاحظ أن معدل الارتباط يساوي (0.669)، ومعامل التحديد يساوي ( -0.006 )، معامل التحديد معدل يساوي ( 0.011 )، أي أن نسبته (11%) من التغيير في التغيير التابع لجودة الخدمات البنكية يعود للتغيير في المتغيرات المستقلة الواردة في الجدول والنسبة المتبقية هي (89%). تعود للتغيير عوامل أخرى

- المتغيرات ذات دلالة احصائية : لا توجد متغيرات ذات دلالة إحصائية تدل على أن هناك تأثير لجودة الخدمات المصرفية على العائد على حقوق الملكية للبنوك عينة الدراسة.
- المتغيرات ليست ذات دلالة إحصائية هي : أن كل المتغيرات تؤثر في العائد على الأصول تأثيراً غير دال احصائياً حيث تتراوح مستوى الدالة بين ( 0.211 )، و ( 0.991 ) وهي أكبر من مستوى الدالة 0.05 وبالتالي نستخلص

- أ- الملموسية ليس لها تأثير ذو دلالة احصائية العائد على الحقوق الملكية .
- ب- الاعتمادية ليس لها تأثير ذو دلالة احصائية العائد على الحقوق الملكية .
- ج- الاستجابة ليس لها تأثير ذو دلالة احصائية العائد على الحقوق الملكية .
- د- الامان ليس لها تأثير ذو دلالة احصائية العائد على الحقوق الملكية .



## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لجودة الخدمات البنكية وأثرها على الأداء المالي في البنوك التجارية

و- التعاطف ليس لها تأثير ذو دلالة احصائية العائد على الحقوق الملكية .

ومن خلال ما سبق نستخلص أن جودة الخدمات المصرفية ليس لها تأثير ذو دلالة احصائية على العائد على الحقوق الملكية. كما نلاحظ من الجدول السابق عدم معنوية النموذج، حيث أن قيمة F تساوي ( 0.640) بمستوى دلالة احصائية ( 0.669)، وهي اكبر من (5%).

وبالتالي نرفض الفرضية البديلة ونقبل الصفرية، التي تنص على انه "لا يوجد ذو دلالة إحصائية الجودة الخدمات البنكية على العائد على حقوق الملكية البنوك التجارية العاملة في الجزائر" ومنه تثبت عدم صحة الفرضية الرئيسية.

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لجودة الخدمات البنكية وأثرها على الأداء المالي في البنوك التجارية

---

### خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل يتضح لنا نتائج المتوصل إليها منها التعرف على أثر جودة الخدمات البنكية في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية محل الدراسة. فتطرقنا في هذه الدراسة الى دراسة ميدانية باستخدام الاستبيان الموجه لعملاء البنوك محل الدراسة وتم تحليل عن طريق برنامج SPSS . من نتائج المتوصل إليها في هذه الدراسة أنه لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات البنكية على الأداء المالي للبنوك التجارية محل الدراسة مقاسا بالعائد على الأصول والعائد على حقوق الملكية. أي لا يوجد تأثير لبعد الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والتعاطف على الأداء المالي للبنوك التجارية محل الدراسة.

الخاتمة

## الخاتمة:

تناولت الدراسة مدى تأثير جودة الخدمات البنكية من خلال الابعاد الخمسة للجودة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والتعاطف) على الأداء المالي للبنوك التجارية مقاسا بمؤشر العائد على الأصول والعائد على حقوق الملكية، حيث تناول الفصل الأول الدراسة النظرية وذلك بعرض مختلف المفاهيم الأساسية حول جودة الخدمات البنكية والأداء المالي للبنوك، كما تناول الفصل بعض الدراسات السابقة التي لها نفس متغيرات الدراسة. أما الفصل الثاني فتناول الدراسة الميدانية لعينة من عملاء خمسة بنوك تجارية ، ولقد تم الاعتماد على الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات من العينة محل الدراسة، ثم تحليلها و اختبار الفرضيات الموضوعية للدراسة باستخدام البرنامج الاحصائي SPSS، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كما يلي:

- ✓ لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعد الملموسية على الاداء المالي البنوك التجارية عينة الدراسة.
- ✓ لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعد الاعتمادية على الاداء المالي البنوك التجارية عينة الدراسة.
- ✓ لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعد الاستجابة على الاداء المالي البنوك التجارية عينة الدراسة.
- ✓ لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعد الضمان على الاداء المالي البنوك التجارية عينة الدراسة.
- ✓ لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعد الأمان على الاداء المالي البنوك التجارية عينة الدراسة.
- ✓ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات البنكية على الأداء المالي للبنوك التجارية مقاسا بمعدل العائد على الأصول (ROA).
- ✓ لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات البنكية على الأداء المالي للبنوك التجارية مقاسا بمعدل العائد على الحقوق الملكية (ROE).

## التوصيات

- ✓ ضرورة الأخذ بعين الاعتبار تفاوت الأهمية النسبية لأبعاد جودة الخدمة المقدمة فعليا عند تصميم وتنفيذ استراتيجيات الجودة.
- ✓ على البنوك التجارية عينة الدراسة العمل على التحسين من جودة خدماتها البنكية و ذلك من خلال التركيز على أبعاد الجودة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والتعاطف).
- ✓ ضرورة تركيز البنوك على تدريب الموظفين باستمرار لإدراك عملائها لمستوى جودة الخدمة البنكية، لما لهذا التحليل من أهمية في تحديد السياسات والإجراءات اللازمة لتحسين جودة الخدمة المقدمة لعملائها.

## أفاق الدراسة

- توسيع عينة الدراسة التي تشمل عدد اكبر من العملاء في البنوك التجارية .
- ربط جودة الخدمات المصرفية بمختلف أبعادها بالمؤشرات اخرى الأداء المالي البنوك التجارية

المراجع

### قائمة المراجع

#### أولاً: الكتب

1. حماد طارق، التطورات العامة وانعكاساتها على أعمال البنوك"، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر 2001.
  2. رعد حسن الصون، عولمة جودة الخدمات البنكية، دار الوراق، أردن، طبعة 2007.
  3. علي فلاح الزعبي، مبادئ وأساليب التسويق، دار صفاء، عمان، الطبعة الأولى 2010.
  4. مؤيد عبد الحسين الفضل، يوسف حجيم لطائي، إدارة لجودة الشاملة من المستهلك إلى المستهلك، دار الوراق، الأردن، الطبعة 1، 2004.
- ثانياً: الأطروحات والرسائل الجامعية:

1. أسماء أمير إبراهيم المسحال، أثر الريادة الاستراتيجية على تحسين جودة الخدمات البنكية لدى البنوك الإسلامية بقطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأقصى، غزة، 2020.
2. إبراهيم عبد الحليم عبادة، مؤشرات الأداء في البنوك الإسلامية، أطروحة دكتوراه، جامعة اليرموك، اربد، الأردن، 2007.
3. الهام عطاوي، جودة الخدمات البنكية وأثرها على أداء البنوك، أطروحة الدكتوراه غير منشورة في العلوم الاقتصادية، جامعة الجبلالي الياس سيدي بلعباس، الجزائر، 2015.
4. زيدان محمد، دور التسويق القطاع المصرفي، أطروحة دكتوراه جامعة الجزائر، 2005.

#### ثالثاً: مذكرات الماجستير

1. رزيقة تالي، تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، إدارة أعمال، غير منشورة المركز الجامعي أكلي محند أو لحاج البويرة، 2012.
2. عصام عباسي، تأثير جودة المعلومات المالية في تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية واتخاذ القرارات، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير غير منشورة، تخصص: مالية مؤسسة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2012.
3. فرحات ليلي، جودة الخدمات البنكية واثـر على تحقيق ميزة، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة ورقلة، 2011، 2012.
4. كاهنة حركات، دور جودة الخدمات البنكية في تحسين أداء البنوك التجارية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير مالية وبنوك غير منشورة، جامعة العربي بن مهدي، أم البواقي 2017.
5. مباركة فزاني، جودة الخدمات البنكية لتنافسية البنوك الجزائرية دراسة حالة BNA، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير أكاديمي غير منشورة في علوم التسيير، 2013.

6. نسرين عياشي عمر، دور جودة الخدمات البنكية في القدرة التنافسية للبنوك، مذكرة ماستر غير موزعة، جامعة بسكرة 2013، 2014.

### رابعاً: المجالات والمقالات العلمية

1. تيسير العجارمة، التسويق البنكي، دار حامد، الطبعة الأولى 2005.
2. دريد كامل ال شبيب، إدارة العمليات البنكية، الطبعة الأولى دار الميسرة، عمان، 2014.
3. عبد الوهاب دادن، رشيد حفصي، تحليل الأداء المالي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية باستخدام طريقة التحليل العاملي التمييزي (AED) خلال الفترة 2006/2011، مجلة الواحات للبحوث والدراسات، جامعة غردية، المجلد السابع، العدد الثاني، 2014.
4. وفاء صحبي صالح التميمي ، أثر الابتكار التسويقي في جودة الخدمات البنكية، دراسة ميدانية في البنوك التجارية الأردنية، 2007.

الملاحق



## قائمة الملاحق:

الملحق رقم: (01)

### جامعة قاصدي مرباح بورقلة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

سيدي الكريم، سيدتي الكريمة....

في إطار الإعداد لبحث علمي تحت عنوان "تقييم جودة الخدمات البنكية"، نضع بين أيديكم هذه الاستمارة ونرجو منكم المساهمة في الإجابة على العبارات الموجودة بها بشكل جدي وصراحة تامة. ونحيطكم علما أن الإجابات المقدمة من طرفكم ستحظى بالأهمية البالغة والسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث

#### الجزء الأول: أبعاد جودة الخدمات البنكية

يرجى وضع العلامة (X) على الجواب الذي تراه مناسباً

الرقم	العبارات	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً
<b>البعد الأول: الملموسية</b>						
1.	يتميز البنك بموقعه الاستراتيجي ومظهره الخارجي الجذاب					
2.	يتوفر البنك على كافة التجهيزات المادية اللازمة لتقديم الخدمة (الأثاث، مكان لركن سيارات العملاء...)					
3.	البنك مجهز بلوحات إرشادية لتسهيل الوصول إلى أقسامه					
4.	يتوفر البنك على أحدث المعدات والتجهيزات التكنولوجية					
5.	يتميز العاملون بالبنك بالمظهر اللائق والأنيق					
<b>البعد الثاني: الاعتمادية</b>						
1.	يوفر البنك مجموعة متنوعة من الخدمات البنكية					
2.	يلتزم البنك بتقديم الخدمة في الوقت المحدد					
3.	يتميز البنك بالالتزام بتحقيق الوعود التي يقدمها للعملاء					

					4. يؤدي البنك الخدمات بالطريقة الصحيحة من أول مرة ويحرص على سلامتها من الأخطاء
					5. يتميز عمال البنك بالكفاءة التي تسمح لهم بإتقان العمل
<b>البعد الثالث: الاستجابة</b>					
					1. يقوم البنك بالاستجابة الفورية لاستفسارات وطلبات العملاء
					2. يتقبل البنك شكاوى العملاء ويلتزم بمعالجتها والرد عليها بسرعة
					3. يتميز العاملون بالبنك بقدرتهم على فهم احتياجات العميل والعمل على تلبيتها
					4. يحرص البنك على إعلام العملاء عن مواعيد تقديم الخدمة
					5. أوقات عمل البنك كافية لتقديم الخدمة المناسبة
<b>البعد الرابع: الضمان (الأمان)</b>					
					1. يتميز عمال البنك بالمعرفة البنكية الكافية للرد على استفسارات العملاء
					2. يتمتع عمال البنك بالأمانة والأخلاق العالية بشكل يبعث على الثقة
					3. مكان تواجد البنك مكاتبه آمن من السرقة والاعتداء على العملاء
					4. للبنك أنظمة تسجيل وتوثيق دقيقة تؤمن وتحفظ سرية بيانات العميل
					5. للبنك أجهزة أمنية كافية لحماية ممتلكات ومدخرات الأفراد
<b>البعد الخامس: التعاطف</b>					
					1. يضع البنك مصلحة العميل في مقدمة اهتماماته
					2. يسعى البنك لاهتمام بكل عميل بشكل شخصي
					3. يقدر البنك ظروف العميل ويتعاطف معه
					4. يتعامل مقدمو الخدمة بروح مرحة وصادقة مع العميل
					5. يقدم البنك خدمات في أوقات مناسبة للعميل

الجزء الثاني: البيانات الشخصية

يرجى وضع العلامة (X) على الجواب الذي تراه مناسباً

1. الجنس: ذكر ( ) أنثى ( )
2. العمر: أقل من 30 سنة ( ) من 31 إلى 50 سنة ( ) أكثر من 51 سنة ( )
3. المستوى التعليمي: ابتدائي ( ) متوسط ( ) ثانوي ( )  
جامعي ( ) دراسات عليا ( )
4. الدخل: أقل من 30000 دج ( ) بين 30000 و 50000 دج ( )  
بين 50000 دج و 70000 دج أكثر من 70000 دج
5. المهنة: موظف بالقطاع العام ( ) موظف بالقطاع الخاص ( ) أعمال حرة ( )  
متقاعد ( ) أخرى ( )

شكراً على تعاونكم

الملحق رقم: (02)

التقرير السنوي لبنك الBNA 2019

ETAT FINANCIER 2019

+/- Gains ou pertes nets sur actifs financiers détenus à des fins de transaction	1	50
+/- Gains ou pertes nets sur actifs financiers disponibles à la vente	723 344	571 993
+ Produits des autres activités	339 396	236 307
- Charges des autres activités	-	
<b>PRODUIT NET BANCAIRE</b>	<b>94 076 648</b>	<b>95 704 941</b>
- Charges générales d'exploitation	- 21 756 434	-20 548 066
- Dotations aux amortissements et aux pertes de valeurs sur immobilisations incorporelles et corporelles	- 1 529 067	-1 556 861
<b>RESULTAT BRUT D'EXPLOITATION</b>	<b>70 791 147</b>	<b>73 600 014</b>
- Dotations aux provisions, aux pertes de valeurs et créances irrécouvrables	- 87 266 334	-45 566 838
+ Reprises de provisions, de pertes de valeur et récupération sur créances amorties	44 844 566	22 003 097
<b>RESULTAT D'EXPLOITATION</b>	<b>28 369 379</b>	<b>50 036 273</b>
+/- Gains ou pertes nets sur autres actifs		
+ Eléments extraordinaires (produits)		
- Eléments extraordinaires (charges)		
<b>RESULTAT AVANT IMPOT</b>	<b>28 369 379</b>	<b>50 036 273</b>
- Impôts sur les résultats et assimilés	- 9 305 185	-14 204 089
<b>RESULTAT NET</b>	<b>19 064 194</b>	<b>35 832 184</b>

## PASSIF

Unité : 000 000

LIBELLÉ	NOTE	2019	2018	VARIATION
Banque centrale CCP	211	3 121		3 121
Dettes envers les institutions financières				
Dettes envers la clientèle	212	184 106 037	197 467 040	-12 932 442
Dettes remboursées par un tiers	212	13 964 378	11 851 739	2 102 639
Impôts courants d'État	213	2 524 224	2 195 270	328 954
Impôts différés Passif				
Autres Passifs	214	9 534 586	8 637 313	897 273
Comptes de régularisation	215	8 832 957	7 176 811	1 656 146
Provision pour risques et charges	216	542 442	460 504	81 938
Subvention d'équipement autres subventionnaires d'investissements				
Fonds pour risques bancaires généraux	217	5 202 226	4 702 872	509 354
Dettes subordonnées				
Capital	218	20 000 000	10 000 000	10 000 000
Primes liés au Capital				
Reserves	219	1 622 810	1 000 000	622 810
Écart d'évaluation				
Report à nouveau	220	4 187 572	14 205 504	-10 017 932
Résultat de l'exercice		6 018 180	4 737 168	1 281 012
<b>TOTAL DU PASSIF</b>		<b>257 008 000</b>	<b>203 014 799</b>	<b>-54 993 201</b>

## ENGAGEMENTS HORS BILAN

Unité : 000 000

LIBELLÉ	NOTE	2019	2018	VARIATION
A - Engagements Dérivés				
Engagements de Financement et Besoin des institutions financières		58 998 677	60 873 997	-21 683 320
Engagements de Financement en faveur de la clientèle	318.1	28 232 664	42 498 303	-20 123 720
Engagements de Garantie côté des institutions Financières	318.2	17 191 165	19 564 912	-2 373 747
Engagements de garantie d'actifs de la clientèle	318.3	12 545 849	11 440 702	905 147
Autres engagements dérivés				
B - Engagements Reçus				
Engagements de Financement reçus des institutions financières		20 997 200	24 147 727	-3 150 526
Engagements de Garanties reçus des institutions financières	318.4	10 922 525	9 307 872	1 614 654
Autres engagements reçus	318.5	10 074 675	14 839 855	-4 765 180

## Compte de résultat

Unité : 000 000

LIBELLÉ	NOTE	2019	2018	VARIATION
Intérêts et produits assimilés	41.1	14 813 881	15 241 973	-588 092
Intérêts et charges assimilés	41.2	-1 423 642	-1 972 782	489 140
Commissions	41.3	1 194 474	3 945 714	-2 622 240
* Charges/Commissions	41.2	-524 582	-411 655	-92 927
Gains ou pertes nets sur actifs financiers détenus à court terme de transaction				
Gains ou pertes nets sur actifs financiers disponibles à la vente				
Produits des autres activités	41.1	4 694 325	1 707 070	4 987 255
Charges des autres activités	41.2	-711 135	-48 503	-22 532
PROFIT NET BANCAIRE	41.3	18 281 152	18 808 317	-1 074 805
Charges générales d'exploitation	41.4	-5 802 325	-5 382 839	-289 486
Déductions aux Amortis / immobilisations		-1 155 533	-1 122 545	-33 009
RÉSULTAT BRUT D'EXPLOITATION		12 022 273	10 331 942	1 690 331
Déductions aux provisions et pertes de valeurs sur créances incouvrables	41.5	-4 934 315	-5 055 754	-122 439
Hors des provisions de pertes de valeurs et recouvrements sur créances éteintes	41.5	1 001 284	1 202 750	-181 065
RÉSULTAT D'EXPLOITATION		8 107 243	6 528 328	1 600 085
Gains ou pertes nets sur autres actifs	41.6	8 928	-	8 928
Éléments constatés des Produits				
Éléments constatés des Charges				
RÉSULTAT AVANT IMPÔT		8 116 141	6 528 328	1 600 085
Impôts sur les résultats et sur les bénéfices	41.7	-2 107 967	-1 799 709	-288 002
<b>RÉSULTAT NET D'EXERCICE</b>		<b>6 018 180</b>	<b>4 727 168</b>	<b>1 281 012</b>

التقرير السنوي لبنك ترست 2019 الملحق رقم: ( 04 )

6 BILAN, HORS BILAN ET COMPTE DE RÉSULTATS 2019			
(La suite)			
15	RÉSULTAT D'EXPLOITATION	2 805 136 265,87	2 442 364 540,25
16	+/- Gains ou pertes nets sur autres actifs	-	-
17	+ Éléments extraordinaires (produits)	-	-
18	- Éléments extraordinaires (charges)	-	-
19	RÉSULTAT AVANT IMPÔT	2 805 136 265,87	2 442 364 540,25
20	- Impôts sur les résultats et assimilés	751 583 941,82	687 260 544,11
21	RÉSULTAT NET DE L'EXERCICE	2 053 552 324,05	1 755 103 996,14

التقرير السنوي لبنك الخارجي BEA 2019 الملحق رقم: ( 05 )

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



الملحق رقم: ( 06 )  
التقرير السنوي لبنك البدر 2019

### ANNEXE N° 3 : MODÈLE DE TABLEAU DE FLUX DE TRÉSORERIE (MÉTHODE INDIRECTE)

31 Décembre 2019 (Tous les chiffres sont en milliers de DA)

	Note	2019	2018
<b>RÉSULTATS AVANT IMPÔTS</b>		<b>1 779 568</b>	2 388 933
+/- Dotations nettes aux amortissements des immobilisations corporelles et incorporelles	1	140 590	143 813
+/- Dotations nettes aux pertes de valeurs des écarts d'acquisition et des autres immobilisations		-	-
+/- Dotations nettes aux provisions et autres pertes de valeurs	2	96 358	124 432
+/- Perte nette / gain net des activités d'investissement		-	-
+/- Produits / charges des activités de financement		-	-
+/- Autres mouvements		-590 444	-447 358
<b>TOTAL DES ÉLÉMENTS NON MONÉTAIRES INCLUS DANS LE RÉSULTAT AVANT IMPÔTS ET DES AUTRES AJUSTEMENTS</b>		<b>-353 496</b>	-179 113
+/- Flux liés aux opérations avec les institutions financières	3	-10 673 932	5 266 331
+/- Flux liés aux opérations avec la clientèle	4	3 942 978	-17 118 024
+/- Flux liés aux opérations affectant des actifs ou passifs financiers	5	2 196 500	6 364 625
+/- Flux liés aux opérations affectant des actifs ou passifs non financiers	6	545 033	-1 115 675
- Impôts versés		-503 046	-498 136
= Diminution / (augmentation) nette des actifs et passifs provenant des activités opérationnelles		-4 492 468	-7 100 880
<b>TOTAL FLUX NET DE TRÉSORERIE GÉNÉRÉ PAR L'ACTIVITÉ OPÉRATIONNELLE</b>		<b>-3 066 395</b>	-4 891 059
+/- Flux liés aux actifs financiers, y compris les participations		-	-
+/- Flux liés aux immeubles de placement		-	-
+/- Flux liés aux immobilisations corporelles et incorporelles	7	17 488	-110 349
<b>TOTAL FLUX NET DE TRÉSORERIE LIÉ AUX OPÉRATIONS D'INVESTISSEMENT</b>		<b>17 488</b>	-110 349
+/- Flux de trésorerie provenant ou à destination des actionnaires	8	-	-1 200 000
+/- Autres flux nets de trésorerie provenant des activités de financement	9	-	242 976
<b>TOTAL FLUX NET DE TRÉSORERIE LIÉ AUX OPÉRATIONS DE FINANCEMENT</b>		<b>-</b>	-957 024
<b>EFFET DE LA VARIATION DES TAUX DE CHANGES SUR LA TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENT DE TRÉSORERIE</b>		<b>-</b>	-
<b>AUGMENTATION/ (DIMINUTION) NETTE DE LA TRÉSORERIE ET DES ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE</b>		<b>-3 048 907</b>	-5 958 432
Flux net de trésorerie généré par l'activité opérationnelle		-3 066 395	-4 891 059
Flux net de trésorerie lié aux opérations d'investissement		17 488	-110 349
Flux net de trésorerie lié aux opérations de financement		-	-957 024
Effet de la variation des taux de change sur la trésorerie et équivalent de trésorerie		-	-
<b>TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENT DE TRÉSORERIE</b>			
<b>TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENT DE TRÉSORERIE À L'OUVERTURE</b>		<b>13 412 964</b>	19 371 396
Caisse, banque centrale, CCP (actif et passif)		13 412 964	19 371 396
Comptes (actifs et passifs) et prêts/emprunts à vue auprès des institutions financières		-	-
<b>TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENT DE TRÉSORERIE À LA CLÔTURE</b>		<b>10 364 057</b>	13 412 964
Caisse, banque centrale, CCP (actif et passif)		10 364 057	13 412 964
Comptes (actifs et passifs) et prêts/emprunts à vue auprès des institutions financières		-	-
<b>VARIATION DE TRÉSORERIE NETTE</b>		<b>-3 048 907</b>	-5 958 432