



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي الطور الثاني

في ميدان: علوم اقتصادية و التسيير وعلوم تجارية

فرع: علوم اقتصادية

التخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

بعنوان:

أثر الخدمات المصرفية على ربحية البنوك التجارية
دراسة حالة بنك BEA - BADR خلال الفترة (2008-2022)

-وكالة ورقلة-

من إعداد الطالبين: بن ساسي محمد جلول

قناوة سمير

نوقشت وأجيزت علينا بتاريخ:

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الأستاذ: (عبد الحافظ بن ساسي / أستاذ محاضر أ جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا

الأستاذ: (بشير كاوجة / أستاذ محاضر أ جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا

الأستاذ: (نور الدين بعيليش / أستاذ مساعد ب جامعة قاصدي مرباح ورقلة) ممتحنا

السنة الجامعية: 2023/2022



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي الطور الثاني

في ميدان: علوم اقتصادية و التسيير وعلوم تجارية

فرع: علوم اقتصادية

التخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

بعنوان:

أثر الخدمات المصرفية على ربحية البنوك التجارية
دراسة حالة بنك BEA –BADR خلال الفترة (2008–2022)
-وكالة ورقلة-

من إعداد الطالبين: بن ساسي محمد جلول

قناوة سمير

نوقشت وأجيزت علينا بتاريخ:

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الأستاذ: (عبد الحافظ بن ساسي / أستاذ محاضر أ جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا

الأستاذ: (بشير كاوجة / أستاذ محاضر أ جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا

الأستاذ: (نور الدين بعيليش / أستاذ مساعد ب جامعة قاصدي مرباح ورقلة) ممتحنا

السنة الجامعية: 2023/2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الاهداء

الحمد لله الذي أعاننا بالعلم وزيننا بالحلم وأكرمنا بالتقوى وأجملنا بالعافية
أهدي ثمرة جهدي المتواضع إلى من أوصى بهما الله تعالى ورسوله
إلى التي جعل الله الجنة تحت قدميها أُمي الحبيبة أطلا الله في عمرها وحفظها
والى من تعب وضحي من أجل وصولي لهذه المرحلة ابي العزيز
الى جميع اخوتي واخواتي
إلى من كانوا رفقاء دربي وفقهم الله
إلى كل الأصدقاء والزملاء في الدراسة

الشكر والعرفان

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك، ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك، ولا

تطيب الآخرة إلا بعفوك، ولا تطيب الجنة إلا برؤيتك.

والحمد لله الذي أعاننا ووفقنا على إنجاز هذا العمل المتواضع أما بعد

نشكر في المقام الأول الأستاذ المشرف على هذا العمل الاستاذ الدكتور كاوجة بشير والاستاد

الدكتور بن ساسي عبد الحافظ على ما قدمه لنا من توجيهات وارشادات

كما نتقدم بخالص الشكر الى كل الاساتذة بجامعة قاصدي مرباح ورقلة.

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى قياس اثر الخدمات المصرفية على ربحية البنوك التجارية الجزائرية خلال الفترة (2008-2022) من خلال دراسة حالة كل من بنك الفلاحة والتنمية الريفية وبنك الخارجي الجزائري وذلك من خلال التركيز على الدور الذي تلعبه الخدمات المصرفية في تحسين ربحية البنوك التجارية، وقد استخدمت الدراسة المنهج التحليلي الوصفي من خلال تحليل محتوى التقارير السنوية للبنوك محل الدراسة، حيث تم دراسة سلوك المتغير التابع (الربحية) مقاسه بمعدل العائد على الأصول ROA، والمتغيرات المستقلة المتمثلة في الخدمات المصرفية وقد توصلت الدراسة إلى بعض النتائج أهمها:

❖ يوجد أثر للخدمات المصرفية على معدل العائد للأصول؛

❖ تساهم الخدمات المصرفية في ربحية البنوك التجارية(بنك الفلاحة و التنمية الريفيةBADR و البنك الخارجي الجزائري BEA)؛

❖ توجد علاقة بين الخدمات المصرفية و ربحية البنوك التجارية(بنك الفلاحة و التنمية الريفيةBADR و البنك الخارجي الجزائري BEA)؛

الكلمات المفتاحية:

خدمات مصرفية- ربحية -بنوك تجارية-معدل العائد على الأصول

Summary:

This study aims to measure the impact of banking services on the profitability of Algerian commercial banks during the period (2008-2022) through a case study of each of the Bank of Agriculture and Rural Development and the Algerian Foreign Bank, by focusing on the role that banking services play in improving the profitability of commercial banks. The study used the descriptive analytical approach by analyzing the content of the annual reports of the banks under study, where the behavior of the dependent variable (profitability) was studied, measured by the rate of return on assets (ROA), and the independent variables represented in banking services. The study reached some results, the most important of which are:

1/ Banking services have an impact on the rate of return for assets;

2/ There is a relationship between banking services and profitability of commercial banks;

3/ Banking services contribute to commercial banks' profitability.

Keywords:

Banking – profitability – commercial banks – rate of return on assets

الفهرس العام:

V	الاهداء.....
VI	الشكر والعرفان.....
IX	الفهرس العام.....
XI	قائمة الجداول.....
أ	المقدمة.....
1	الفصل الاول: الادبيات النظرية و التطبيقية لاثر الخدمات المصرفية على ربحية البنوك التجارية.....
2	تمهيد.....
3	المبحث الأول: الاطار النظري لاثر الخدمات المصرفية على ربحية البنوك التجارية.....
3	المطلب لأول: ماهية الخدمات المصرفية.....
7	المطلب الثاني: ماهية الربحية في البنوك التجارية.....
16	المطلب الثالث: العلاقة بين الخدمات المصرفية و الربحية في البنوك التجارية.....
18	المبحث الثاني: الدراسة الادبية التطبيقية لاثر الخدمات المصرفية على ربحية البنوك التجارية (دراسات سابقة) ..
18	المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية.....
23	المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الانجليزية.....
27	المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.....
29	خلاصة الفصل.....
30	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لاثر الخدمات المصرفية على ربحية بنك BADR و BEA.....
31	تمهيد.....
32	المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة.....
32	➤ المطلب الأول: عرض العينة والأدوات المستخدمة.....
34	➤ المطلب الثاني: عرض متغيرات الدراسة.....

35	المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة.....
35	المطلب الأول: الدراسة القياسية.....
39	المطلب الثاني: تحليل وتفسير النتائج.....
42	خلاصة الفصل.....
43	الخاتمة.....
44	قائمة المصادر والمراجع.....
50	الملاحق.....

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
24	أوجه الشبه والاختلاف بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة.	01-02
32	يمثل النموذج التجميعي للدراسة	02-02
33	يمثل النموذج الثابتة للدراسة	03-02
34	يمثل النموذج اختبار HAUSMAN للدراسة	04-02
35	يمثل النموذج الخاص ببنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR	05-02
36	يمثل النموذج الخاص ببنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR	06-02

المقدمة

توطئة:

تعتبر الخدمات المصرفية الإلكترونية التي يقدمها القطاع المصرفي لعملائه أحد المقومات الأساسية لبناء وتنمية المركز التنافسي لهذا القطاع في أي دولة من دول العالم بصفة عامة، والجزائر بصفة خاصة، حيث أصبح التوجه نحو استخدام الرقمية واستغلال التكنولوجيا حتمية ضرورية وذلك للكم الهائل للبيانات والمعطيات وحركة رؤوس الأموال والتي يتوجب التحكم بها بهدف تحسين الخدمات المصرفية التي تقدمها لعملائها، وذلك بتطوير وتحسين هذه الخدمات لتلبية حاجات وتوقعات عملائها وتحقيق رضاهم وولائهم بهدف تنمية الحصة السوقية وتحقيق أكبر قدر من الأرباح.

يعتبر تحقيق الأرباح وتعظيمها أحد الأهداف الأساسية إن لم يكن الهدف الأساسي الذي تسعى إليه المصارف التجارية، إذ أن تحقيق مثل هذه الأرباح يمكنها من المحافظة على استمراريته وبقائها وتدعيم مركزها المالي، وزيادة حقوق ملكيتها، وتعزيز ملاءتها، وسيولتها، مما يزيد من قدرتها على مواجهة الإخاطر والالتزامات التي تواجهها، وذلك خلافا للخسائر التي تؤدي إلى تدهور أوضاع المصارف المالية وتآكل حقوق ملكيتها وتعرضها للعسر المالي والتعثر مما قد يفضي إلى تصفيتها، غير أن تعظيم الأرباح في المصارف التجارية تقيده اعتبارات عديدة، فالاحتفاظ بقدر كافي من السيولة و السعي نحو الاستخدام الأمثل للأموال وضمان حقوق المودعين، وتجنب العديد المخاطر، تحد من قدرة المصرف التجاري على تعظيم الأرباح، ولتحقق هذه الأرباح التي تزيد من قيمة ثروة حملة الأسهم فان عليه أن يوظف الأموال التي حصل عليها من المصادر المختلفة بأعلى كفاءة ممكنة ويعمل على تعظيم الإيرادات وترشيد النفقات لأقصى حد ممكن، سعيا منه للحصول على قدر من الودائع بأقل تكلفة ممكنة، ومن ثم توظيف هذه الودائع على شكل تسهيلات ائتمانية، واستثمارات مالية تدير أكبر قدر ممكن من الأرباح ضمن درجة سيولة مقبولة، ومخاطر متدنية نسبيا، وذلك لتعظيم صافي الربح النهائي لزيادة القيمة العادلة لأسهم المصرف نفسه.

1 / الإشكالية:

وعلى ذكر ما سبق نطرح الإشكالية التالية:

الى أي مدى تؤثر الخدمات المصرفية على ربحية (بنك الفلاحة و التنمية الريفية **BADR** و البنك الخارجي الجزائري **BEA**)؟

الأسئلة الفرعية:

- ❖ هل يوجد اثر للخدمات المصرفية على معدل العائد للأصول؟
- ❖ هل تساهم الخدمات المصرفية في ربحية البنوك التجارية (بنك الفلاحة و التنمية الريفية و البنك الخارجي الجزائري)؟
- ❖ هل توجد علاقة بين الخدمات المصرفية و ربحية البنوك التجارية (بنك الفلاحة و التنمية الريفية و البنك الخارجي الجزائري)؟.

2/ الفرضيات

- ❖ يوجد أثر للخدمات المصرفية على معدل العائد للأصول.
- ❖ تساهم الخدمات المصرفية في ربحية البنوك التجارية (بنك الفلاحة و التنمية الريفية و البنك الخارجي الجزائري).
- ❖ توجد علاقة بين الخدمات المصرفية و ربحية البنوك التجارية (بنك الفلاحة و التنمية الريفية و البنك الخارجي الجزائري).

3/ مبررات اختيار الموضوع:

أسباب ذاتية:

- ❖ الميول الشخصي للجانب البنكي.
- ❖ رغبتنا الشخصية في تناول هذا الموضوع ومعالجته نظرا لأهميته.

أسباب موضوعية:

- ❖ الاطلاع على مدى أهمية الخدمات المصرفية في تحقيق ربحية البنوك التجارية.
- ❖ التأثير المباشر للخدمات المصرفية على ربحية البنوك التجارية.
- ❖ التطور المستمر الذي تعرفه الخدمات المصرفية.

4/ أهداف البحث:

- ❖ دراسة العلاقة بين تقديم الخدمات المصرفية والربحية ممثلة في معدل العائد على الأصول.
- ❖ تفسير العلاقة بين تقديم الخدمات المصرفية والربحية ممثلة في معدل العائد على الأصول.
- ❖ بيان العلاقة بين سرعة إنجاز المهام المصرفية والربحية.
- ❖ التعرف على انعكاسات كفاءة وجودة الخدمات المصرفية في تحقيق أفضل معدلات إدارة الأصول.

5/ أهمية البحث:

تتمحور أهمية الدراسة حول المكانة الهامة التي تحتلها البنوك التجارية في الاقتصاد الوطني كونه المرآة العاكسة له وفي ظل التطور الرهيب في الخدمات المصرفية ومن البنوك لتطوير وتحسين هذا النوع من الخدمات لما له من فائدة كبيرة في تحقيق الأرباح بأقل التكاليف.

حدود الدراسة:

- ❖ الإطار الزمني: الدراسة ستكون خلال الفترة الزمنية (2008 . 2022).
- ❖ الإطار المكاني: بنك الخارجي الجزائري BEA – بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR.
- ❖ الإطار الموضوعي: ركزت هذه الدراسة على الخدمات المصرفية وربحية البنوك التجارية ممثلة بمعدل العائد على الأصول.

المنهج والأدوات المستخدمة في الدراسة:

نظرا لطبيعة موضوعنا اعتمدنا على المنهج التالي:

- ❖ المنهج الوصفي التحليلي: بالنسبة للجزء النظري تم استخلاصه من الكتب والمجلات، المذكرات الجامعية المرتبطة بالموضوع باعتبار أحد الأساليب التي تعتمد عليها المنهج الوصفي وهذا من خلال إسقاط الجانب النظري على حال المؤسسة.
- ❖ اما بالنسبة للجزء التطبيقي فقد اتبعنا أسلوب دراسة الحالة من خلال تحليل القوائم المالية للبنك وادخالها في برنامج افيوز.

أ- صعوبات البحث:

لقد واجه مسار هذه الدراسة عدة صعوبات قلة المراجع الخاصة بالمواضيع الجبائية متمثلة في:

- ❖ وجود تحفظ كبير على المعلومات.
- ❖ قلة الدراسات السابقة ذات الطابع الكلي التي تهتم بربط المتغيرين معا.
- ❖ صعوبة التعامل مع برنامج الافيز.

ب- خطة هيكل البحث:

سيتم تقسيم هذه الدراسة إلى فصلين على النحو التالي:

(1) الفصل الأول: يعتبر بمثابة الإطار النظري للدراسة اين سنتطرق فيه الى التعريف بالمفاهيم النظرية الخاصة

بجودة الخدمة المصرفية والصورة الذهنية.

(2) الفصل الثاني: يعتبر بالجزء التطبيقي اين ستنم فيه دراسة ميدانية إحصائية باستخدام الايوز.

الفصل الأول: الادبيات النظرية و التطبيقية لأثر

الخدمات المصرفية على ربحية البنوك التجارية

تمهيد:

تعتبر الخدمات المصرفية العامل الاساسي في تطوير نشاط البنوك إذ أنها تؤدي دورا هاما في تعزيز قدراته من خلال تأثيرها على تفضيلات العملاء، كما عرفت الخدمات المصرفية تطبيق نظم ووسائل جديدة مع بداية الانتقال إلى عصر المعرفة والمعلومات، كالسماح للعملاء بإجراء عمليات الشراء والبيع من خلال شبكة المعلومات الدولية .

تعتبر الربحية الهدف الرئيسي الذي تعتمد عليه كل مؤسسة مالية، بغية تحقيق البقاء والاستمرارية، إلا أن المؤسسات المالية تتعرض إلى العديد من المشاكل الاقتصادية التي تؤثر حتما على ربحيتها، فالربحية هي مفهوم واسع وله مجالات عديدة، وأن قياسها يعتبر مسألة دقيقة بحيث أنه لا يكون ذا دلالة إلا إذا نسب إلى فترة مرجعية معينة.

المبحث الأول: الإطار النظري للخدمات المصرفية وربحية البنوك التجارية

تمثل البنوك التجارية أهم المؤسسات المالية بحيث تلعب دورا هاما في الحياة الاقتصادية، تنبثق أهميتها من وظيفتها الرئيسية والتي تتمثل في جمع مدخرات الأعوان الاقتصاديين، وذلك من خلال استخدام آليات وتقنيات متعددة.

المطلب لأول: ماهية الخدمات المصرفية

سنتطرق من خلال هذا المطلب إلى مفهوم الخدمات المصرفية وخصائص الخدمات المصرفية.....

أولا: مفهوم الخدمات المصرفية:

يمكن تعريف الخدمات بصورة عامة بأنها عبارة عن تصرفات أو أنشطة أو أداء يقدم من طرف إلى طرف آخر وهذه الأنشطة تعتبر غير ملموسة ولا يترتب عليها نقل ملكية أي شيء كما أن تقديم الخدمة قد يكون مرتبط أو غير مرتبط بمنتج مادي ملموس¹.

كما يعرفها كل من Kotler&Armstrong بأنها أنشطة أو منافع أو إشباعات يقدمها طرف (البائع) لطرف آخر (المشتري)، وهي بطبيعتها غير ملموسة، ولا يترتب على بيعها نقل ملكية شيء، وقد يرتبط أو لا يرتبط إنتاجها وتقديمها بمنتج مادي ملموس.

حيث عرّفت على أنها "مجموعة من العمليات ذات المضمون النفعي الذي يتصف بتغلب العناصر الغير الملموسة علينا لعناصر الملموسة، والتي تدرك من قبل الأفراد أو المؤسسات من خلال دلالاتها وقيمتها النفعية، بحيث شكّل مصدر الإشباع حاجاتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية وتكون مصدر ربحية المصرف من خلال علاقة تبادلية بين المصرف والعملاء².

كما عرّفت كذلك بأنها " مجموعة من الأنشطة والعمليات المقدمة من قبل المصرف والتي يدركها المستفيد ومن خلال ملاحظها وقيمتها المنفعية والتي تشكل مصدر إشباع حاجاتهم ورغباتهم المالية و الائتمانية الحالية والمستقبلية³، وهو ما يتوافق مع تعريف الأمر رقم 11/03 المؤرخ في 26 أوت 2003 المتعلق بالنقد والقرض

¹ - محمد حمد عبد الهادي الرويس، نموذج مقترح لقياس جودة الخدمات المصرفية بدولة قطر، رسالة دكتوراه، كلية التجارة جامعة عين شمس جمهورية مصر، 2002، ص 62

² - ميادة بلعاش، أثر المصرفية الإلكترونية على السياسة النقدية-دراسة مقارنة الجزائر، فرنسا، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2015، ص 26 .

³ -هاجر محمد مالك والظاهر محمد أحمد علي، جودة الخدمات المصرفية وأثرها على العميل، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، العدد 01، 2017، ص 55 .

الذي نصت المادة 66 منه على أن " تتضمن العمليات المصرفية تلقي الأموال من الجمهور وعمليات القرض وكذا وضع وسائل الدفع تحت تصرف الزبائن وإدارة هذه الوسائل".⁴

ثانيا: خصائص الخدمات المصرفية

تتميز الخدمة بعض الخصائص والتي يمكن أن تؤثر في تصميم البرامج التسويقية وصياغة الاستراتيجيات والسياسات التسويقية. ويمكن إيجاز تلك الخصائص كما يلي:

(1) عدم الملموسية : و بالتالي يتعذر على العميل تبعا لذلك إدراك الخدمة من خلال حواسه الخمسة، إذ أنه لا يستطيع أن يتذوق أو يشم أو يسمع أو يرى أو يلمس الخدمة قبل اقتنائها عكس السلع، وبالتالي لا يمكنه تقييم جودة الخدمة قبل استهلاكها.⁵

(2) عدم الانفصالية : وتعني تلازم عمليتي الإنتاج و الاستهلاك للخدمة⁶، و تشير الخاصية التلازمية إلى وجود علاقة مباشرة بين مزود الخدمة و المستفيد فعالبا ما يتطلب الأمر حضور المستفيد من الخدمة عند تقديمها، كما يترتب أيضا على هذه الخاصية ضرورة مساهمة أو مشاركة المستفيد في إنتاجها، وهذه السمة تعتبر أساسية حيث لا يمكن أداء الكثير من الخدمات دون توافرها، وكمثال على ذلك نجد أن دقة تشخيص الطبيب لحالة المريض تتفوق إلى حد كبير على دقة المعلومات والإجابات التي يعطيها المستفيد لمزود الخدمة.⁷

(3) عدم التجانس " تباين الخدمة": فمن الصعب على مقدم الخدمة أن يقدم خدمات متجانسة من حيث الوقت والمكان، كما أن التيقن من ثبات الأداء عند المقابلة بين الزبون ومقدم الخدمة هو نسبي، و منه عدم القدرة في الكثير من الحالات على تنميط الخدمات وخاصة تلك التي يعتمد تقديمها على الإنسان بشكل كبير.⁸

ثالثا: مفهوم جودة الخدمة المصرفية:

لقد تعددت التعاريف المقدمة للجودة الخدمة المصرفية ومن بينها نجد:

⁴-الأمر رقم 11/03 المؤرخ في 26 أوت 2003 المتعلق بالنقد والقرض، معدل ومتمم حسب آخر تعديل له بالقانون رقم 10-17 المؤرخ في 11 أكتوبر 2017 المتعلق بالنقد والقرض، الجريدة الرسمية العدد 52 المؤرخة في 3 أوت 2003، ص 03 .

⁵Philipraimboud, **Marketing**, 2 édition (actualisée Bréal, 2006 France) p150.

⁶Philip kotler et Bernard Dubois, **Marketing management**, 12 édition (Person éducation, paris 2006) p475.

⁷رجي مصطفى عليان، إيمان السامرائي، تسويق المعلومات، الطبعة الأولى، دار صفاء، عمان، 2004 ص 85.

⁸جميلة مديوني، مرجع سبق ذكره، ص 17.

❖ **التعريف الأول:** عرفت جودة الخدمات المصرفية بكونها الخصائص والصورة الكلية للمنتج التي تقوي القدرة على إشباع حاجات معينة أو ضمنية للزبون، وإنما خلو الخدمة من أي عيب أثناء إنجازها وأنها نتيجة الحكم المتعلقة بتوقعات الزبون المدركة عن الخدمة والأداء الفعلي لها.⁹

❖ **التعريف الثاني:** جودة الخدمات المصرفية يعني تقديم الخدمات المصرفية بمعايير أو مواصفات تحقق رضا المستهلك وبالتالي فهي مجموعة الخصائص التي تميز المنتج المصرفي والتي تتلاءم مع متطلبات الزبون، لاسيما إن تلك الخصائص هي التي تحدد مستوى رضا الزبون أو عدم رضاه، وباتت الجودة محددة رئيسيا لإدراك المستهلك لقيمة الخدمة أو المنتج بدلا من سعرها وهذا يعود إلى تحسين فرص زيادة الربحية وتخفيض التكاليف وتحقيق عوائد أكثر للمصرف.¹⁰

رابعا: خصائص جودة الخدمات المصرفية:

تتمثل الخصائص التي تحققها جودة الخدمة للمصرف فيما يلي:¹¹

- 1) تحقيق ميزة تنافسية ومواجهة الضغوط التنافسية من المصارف الأخرى؛
- 2) تخفيض تكاليف بسبب انخفاض الأخطاء في المعاملات المصرفية؛
- 3) إتاحة الفرصة للحصول على أسعار وعمولات أكبر؛
- 4) زيادة قدرة المصرف على الاحتفاظ بالزبائن الحاليين وجذب زبائن جدد؛
- 5) بيع خدمات مصرفية إضافية وجديدة؛
- 6) جعل الزبائن بمثابة مندوب مبيعات للمصرف من خلال توجيه وإقناع زبائن جدد من الأصدقاء والزملاء؛

خامسا: أهمية جودة الخدمات المصرفية:

لجودة الخدمة المصرفية أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسات التي تهدف إلى تحقيق النجاح، والاستقرار، ففي مجال الخدمات فإن الزبائن والموظفين يتعاملون معا من أجل خلق الخدمة وتقديمها بأعلى مستوى، فعلى المؤسسات الاهتمام بالموظفين والزبائن معا لذلك تكمن أهمية الجودة في تقديم الخدمة فيما يلي:¹²

⁹ تسيير العجامة، التسويق المصرفي، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2005، ص 127

¹⁰ ثريا عبد الرحيم الجزرعي، شرين بدري البارودي، اقتصاد المعرفة الأسس النظرية والتطبيق في المصارف التجارية، ط1، دار الشرق للنشر والتوزيع، عمان، 2012، 157

¹¹ وسيم محمد، الخدمة المصرفية الالكترونية، ط1، دار المسير للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2010، ص 62

¹² كاهنة حركات، دور جودة الخدمة المصرفية في تحسين أداء البنوك التجارية، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص مالية وبنوك، جامعة العربي بن مهدي ام البواقي 2016/2017 ص 45

- 1) فهم الزبائن: إن الزبائن يريدون معاملة جيدة ويكرهون التعامل مع المؤسسات التي تركز على الخدمة فقط وتجاهلهم، فلا يكفي تقديم خدمة ذات سعر معقول دون توفير المعاملة الجيدة والفهم الأكبر للزبائن.
 - 2) ازدياد المنافسة: إن تزايد عدد المؤسسات الخدمية سوف يؤدي إلى وجود منافسة شديدة بينها لذلك فإن الاعتماد على جودة الخدمة سوف يعطي للمؤسسات مزايا تنافسية عديدة.
 - 3) نمو مجال الخدمة: لقد ازداد عدد المؤسسات الأمريكية يتعلق نشاطها بتقديم الخدمات، فمثلا نصف المؤسسات الأمريكية يتعلق نشاطها بتقديم الخدمات إلى جانب ذلك فالمؤسسات الخدمية مازالت في نمو متزايد ومستمر.
 - 4) المدلول الاقتصادي: أصبحت المؤسسات الخدمية في الوقت الحالي تركز على توسيع حصتها السوقية لذلك لا يجب على المؤسسات السعي من أجل اجتذاب زبائن جدد، ولكن يجب كذلك المحافظة على الزبائن الحاليين، ولتحقيق ذلك لابد من الاهتمام أكثر بمستوى جودة الخدمة.
- سادسا: أبعاد جودة الخدمات المصرفية:
- تتمثل أبعاد جودة الخدمات المصرفية في¹³:
- 1) الاتصالات: وتتمثل في القدرة على الإصغاء للعميل لفهم جميع رغباته ومتطلباته سواء تحدث أو صمت تعتبر أيضا وسيلة للتعبير؛
 - 2) الفهم والإدراك: ويتمثل في استعداد مقدم الخدمة في إعطاء الوقت الكافي للعميل للتحدث وإبداء وجهة نظره دون ملل بهدف فهم حاجات العميل الخفية؛
 - 3) التوقيت: ويمثل في محاولة تحقيق رغبة العميل في تقديم الخدمة له في الوقت الذي يريده؛
 - 4) الثقة في أداء الخدمة: وهذه الثقة إنما تتأثر من خلال السمعة التي يتمتع بها مقدم الخدمة؛
 - 5) المضمون الذاتي للخدمة: يتمثل في المهارة التي يجب أن يتمتع بها مقدم الخدمة وذلك فيما يتعلق بطريقة عرض الخدمة وإقناع الزبائن بها؛
 - 6) الاستمرارية: وتعني القدرة على أداء الخدمة بنفس الكفاءة والفعالية طوال الوقت؛
 - 7) المطابقة: أي تحقيق التجانس بين تطلعات العميل والخدمة المقدمة أي تحقق الخدمة درجة الإشباع التي يتطلع إليها العميل؛

¹³ نور الدين بوحنان، جودة الخدمات واثرها على رضا العملاء، رسالة ماجستير في علوم التسيير جامعة محمد بوضياف ، المسيلة ، 2007، ص 69

سابعاً: مستويات جودة الخدمات المصرفية:

يمكن تصنيف خمسة مستويات لجودة الخدمات المصرفية يمكن تحديدها كالاتي¹⁴:

- 1) **الجودة المتوقعة من قبل العملاء:** والتي تمثل مستوى الجودة من الخدمات المصرفية التي يتوقعون أن يحصلوا عليها من المصرف الذي يتعاملون معه.
- 2) **الجودة المدركة:** هي ما تدركه إدارة المصرف في نوعية الخدمة التي تقدمها لعملائها والتي تعتقد أنها تشبع حاجاتهم ورغباتهم بمستوى عالي.
- 3) **الجودة الفنية:** هي الطريقة التي تؤدي بها الخدمة المصرفية من قبل موظفي المصرف والتي تخضع للمواصفات النوعية للخدمة المصرفية المقدمة.
- 4) **الجودة الفعلية:** التي تؤدي بها الخدمة والتي تعبر عن مدى التوافق والقدرة في استخدام أساليب تقديم الخدمة بشكل جيد يرضي العملاء.
- 5) **الجودة المرجوة للعملاء:** أي مدى الرضا والقبول اللذين يمكن أن يحصل عليهما المصرف من عملائه عن تلقيهم لتلك الخدمات.

المطلب الثاني: ماهية الربحية في البنوك التجارية

تعد الربحية أحد المصادر الرئيسية لتوليد رأس المال، ويقوم النظام المصرفي السليم على أكتاف المصارف الراجحة وذات رأس مال كافي، وتعد ربحية المصرف التجاري أمراً ضرورياً لبقائه واستمراره، وهو مصدر الثقة لكل المودعين والمقرضين الدائنين للمصرف.

أولاً: مفهوم الربحية:

تعرف الربحية من وجهة نظر محاسبية واقتصادية، فمن الناحية المحاسبية هي عبارة عن زيادة الإيرادات الكلية عن التكاليف الكلية خلال فترة معينة، أما من الناحية الاقتصادية فهي الزيادة في الثروة والتي تتضمن زيادة الإيرادات المتحققة عن تكاليفها مضافاً إليها تكاليف الفرص البديلة، ويعني ذلك أن الربح الاقتصادي أقل من الربح المحاسبي بسبب وجود هذه التكاليف المضافة.¹⁵

¹⁴محمد سليم وهبة، كامل حسين كلاكش، المصارف الإسلامية نظرية تحليلية في تحديات التطبيق، ط 1، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، لبنان 2011، ص 76.77

¹⁵رائدة نبيلة، دراسية قياسية للعوامل المؤثرة على ربحية البنوك التجارية، مقدمة في إطار نيل شهادة الماستر غير منشورة في ميدان العلوم المالية والمحاسبية تخصص، مالية البنوك، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2014/2015، ص 03

تعرف الربحية بأنها "المؤشر الكاشف عن مركز المصرف التنافسي في الأسواق وجودة ادارتها وهي تسمح للمصرف بالاحتفاظ بشكل مخاطرة معينة وتوفر وفاء ضد المشكلات القصيرة الأجل"، وتعرف أنها "الزيادة الصافية في الثروة الحقيقية التي يمكن توزيعها على مالكي المشروع في نهاية المدة دون أن تؤثر في رأس مال المستثمر"، كما تعرف الربحية أنها " العلاقة بين الأرباح التي تحققها المنشأة والاستثمارات التي ساهمت في تحقيق هذه الأرباح، والربحية تعتبر هدفا للمنشأة ومقياسا للحكم¹⁶

على كفاءتهما على مستوى الوحدة الكلية أو الجزئية . "وتقاس الربحية اما من خلال العلاقة بين الأرباح والمبيعات، واما ما خلال العلاقة بين الأرباح والاستثمارات بين قيمة الموجودات أو بين الملكية التي أسهمت في تحقيقها، وتعمل المصارف التجارية على تحقيق هدفها في الربحية من خلال قرارين هما: قرار الاستثمار وقرار التمويل وتحدد الصيت العامة للربحية وفق المعادلة التالية:¹⁷

الربحية: النتائج /الوسائل المستخدمة × 100%

وتعمل البنوك التجارية على تحقيق هدفها في الربحية من خلال قرارين هما:¹⁸

(1) قرار الاستثمار: وهو مجموعة القرارات المتعلقة بكيفية إستخدام المصارف التجارية للموارد المتاحة لها لإقتناء مختلف أنواع موجوداتها، ويظهر أثر قرار الإستثمار في الربحية من خلال التوزيع الأمثل للموارد المتاحة للمؤسسة على مختلف أنواع الأصول بطريقة توازن بين الإستثمار المناسب في كل بند من بنود الموجودات دون زيادة تؤدي إلى تعطيل الموارد، ودون نقص يؤدي إلى فوات الفرص لأجل تمكين المصارف التجارية من تحقيق أفضل عائد ممكن دون التضحية بالسيولة .

(2) قرار التمويل: وهي المتعلقة بكيفية إظهار المصادر التي سيتم الحصول منها على الأموال اللازمة للمصارف التجارية لتمويل الإستثمار في موجوداتها، وينعكس أثر القرار التمويلي على الربحية من خلال

¹⁶ عبد السلام لفته سعيد، م بلال نوري سعياء، تقييم السيولة في المصارف التجارية و تأثيرها على الربحية، دراسة مقارنة بين مصري JP Morgan C&Clase و Barik Of America الأمريكيين، مجلة العربي للعلوم الإقتصادية و الإدارية، المجلد 01، العدد 37 فلسطين، 2016 ص 115

¹⁷ منذر مرهج، عبد الواحد حمودة، رامي أكرم مزيق، تحديد العوامل المؤثرة على ربحية المصارف التجارية باستخدام التحليل المتعدد المتغيرات دراسة ميدانية في المصرف التجاري السوري محافظة اللاذقية، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، العدد 2، سوريا، 2014 ص 332

¹⁸ ريوحجدلة ، بنشبة رمة ، محددات الربحية في البنوك التجارية ، مقدمة في اطار نيل شهادة الماستر غير منشورة في ميدان العلوم المالية والمحاسبية تخصص، مالية البنوك، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2018/2019، ص 25

ترتيب مصادر الأموال (من ودائع و حقوق مالكين وديون) بشكل يمكن أصحاب المشروع من الحصول على أكبر عائد ممكن .

ثانيا: أهمية الربحية:

تكتسي الربحية أهمية بالغة لدى لكل مصرف تجاري وذلك من خلال:¹⁹

1) الأرباح ضرورية للحصول على رأس المال اللازم في المستقبل وذلك من خلال ثلاثة أوجه:

❖ إعادة استثمار الأرباح بصفة مستمرة وهو إحدى وسائل التمويل الذاتي؛

❖ تشجيع أصحاب رؤوس الأموال على الاكتتاب في المصرف عند زيادة رأس ماله؛

❖ إعطاء المساهم عائد مقبولا على رأس ماله يزيد من ثقة المصرف الذي يساهم فيه؛

2) تقيس أرباح الجهود التي بذلت بصفة عامة حيث يمكن القول بأنها مقياس الأداء الإدارة؛

3) تعظيم الربحية في الأجل الطويل في إطار القيود التي تواجهها المصارف؛

4) لا مساهمو المصرف يهتمون بالربحية لأنها تمثل العائد على رأسمالهم المستمر؛

ثالثا: مؤشرات قياس الربحية في البنوك التجارية

يهدف البنك التجاري أساسا إلى تحقيق أكبر ربحية ممكنة، لذا تم وضع مجموعة من النسب المالية مهمتها قياس كفاءة وفعالية البنك في توليد الأرباح، لأن البنك الذي لم يحصل على أرباح كافية، فبقاؤه لأجل طويل في سوق المنافسة سيكون مهددا، ولهذا تعتبر نسب الربحية من أكثر النسب الدالة على أداء البنك التجاري خلال فترة معينة، ومن أهم نسب الربحية ما يلي:

1) معدل العائد على حقوق الملكية (ROE)

ويقصد به مقدار العائد الذي يحصل عليه الملاك كنتيجة لاستثمار أموالهم لدى المنشأة وتحمله للمخاطر، وهو يستند إلى مفهوم الربح الشامل حيث يقاس من خلال المعادلة التالية²⁰:

$$ROE = \text{العائد على حقوق الملكية} = \text{النتيجة الصافية على الأموال الخاصة} * 100$$

¹⁹ نفس المرجع السابق، ص 26

²⁰ جغدري شريفة و سليمان ناصر، قياس الكفاءة التشغيلية لبعض البنوك العاملة في الجزائر ، مجلة البحث جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، العدد 12،

ص 16، 2013،

الفصل الأول:.....الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر الخدمات المصرفية على ربحية البنوك التجارية

يعتبر معدل العائد على الحقوق الملكية المعيار الأكثر شمولاً لقياس فعالية الإدارة ذلك لأنه يقيس ربحية الأصول وربحية هيكل رأس المال فهو مقياس لربحية كل من قرارات الاستثمار وقرارات التمويل

(2) مؤشر العائد على الأصول (ROA):

يقيس هذا المؤشر القوة الإرادية للأصول أو بعبارة أخرى أنها تقيس مدى كفاءة الإدارة في استثمار الأموال التي تحصل عليها الشركة من جميع مصادر التمويل سواء كانت داخلية أم خارجية على حد سواء، إن الارتفاع في العائد يعطي مؤشراً جيداً للمنشأة إذ يشير إلى استغلال أفضل للأصول المستثمرة.

ويحسب كما يلي²¹:

$$ROA = \text{العائد على الأصول} = \frac{\text{النتيجة الصافية}}{\text{مجموع الأصول}} * 100$$

(3) ربحية السهم (EPS):

تعتبر الأرباح لكل سهم بشكل عام واحدة من أهم أرباح المتغيرات في تحديد سعر السهم، و الأرباح لكل سهم هي مهمة قياس ربحية المؤسسة لكل وحدة من ملكية المساهمين و نمو ربحية السهم هو المهم، ويمكن مقارنة هذا بين الشركات المختلفة على مر الزمن داخل نفس المؤسسة على الرغم من أن العائد على السهم الواحد يعتبر على نطاق واسع الطريقة الأكثر شيوعاً لقياس ربحية المؤسسة، من المهم أن نتذكر تلك الأرباح أنفسهم غالباً ما يكونون عرضة للتغيرات المحاسبية.

وتحسب كما يلي²²:

$$EPS = (\text{صافي الدخل} - \text{توزيعات الأرباح على الأسهم الممتازة}) / \text{متوسط الأسهم}$$

(4) هامش صافي الفوائد (NIM):

يتم تعريف صافي هامش الفوائد على أنها الفرق بين أرباح ومصرفات الفائدة للبنك على أنها النسبة المئوية لمتوسط الأصول ذات الفوائد ينظر إلى هامش الفائدة عموماً على أنه مقياس أفضل لهيكل الإيرادات طويل الأجل، وللبنوك هامش صافي الفائدة بمثابة مقياس لكفاءة البنوك، و يتم حسابه كنسبة من صافي دخل الفوائد إلى إجمالي الأصول.

وبحسب وفق المعادلة التالية:²³

$$NIM = \frac{\text{الدخل المالي} - \text{التكاليف المالية}}{\text{إجمالي الأصول}} * 100$$

²¹ نفس المرجع السابق، ص 17

²² ابو زعتر باسل، العوامل المؤثرة على ربحية المصارف التجارية العاملة في فلسطين، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، 2006، ص 101

²³ نفس المرجع السابق، ص 101

رابعا: محددات الربحية في البنوك التجارية

تعيش المصارف بطبيعتها في حالة منافسة شديدة بينها في المجالات كافة، وهي تنفق مبالغ طائلة بهذا الاتجاه، ولا يمكن لأي نظام مصرفي أن يعارض سعي المصرف التجاري لجني الأرباح المعقولة، ذلك إن الربحية تعد مؤشرا للكفاءة والاستغلال الأمثل للموارد البلد وثرواته، لذلك يتداخل أو يتعارض اعتبار جني الأرباح مع اعتبار السيولة في توجيه سياسة المصرف الواحد في توزيع موارده، أي كلما ازدادت سيولة المصرف تضاءلت مقدرته في الحصول على عوائد عالية والعكس صحيح في الاستثمارات طويلة الأجل.

تواجه المصارف التجارية في سبيل تحقيقها لأهدافها بتعظيم ربحيتها العديد من العوامل التي يتفاوت تأثيرها على هذه الربحية، سواء كانت هذه العوامل خارجية تتعلق بالبيئة المحيطة أو داخلية تتعلق بالمصارف نفسها وقد تم فيما يلي استعراض هذه العوامل:²⁴

أولاً: العوامل الداخلية:

تتمثل العوامل الداخلية المؤثرة في ربحية المصارف التجارية بما يلي²⁵:

(1) أرباح او خسارة الأوراق المالية: تؤثر الأرباح (أو الخسائر) الرأسمالية الناتجة عن ارتفاع (أو انخفاض)

أسعار الأوراق المالية في السوق المالي على ربحية المصرف، ومن المعروف أن هدف المصارف التجارية من الاستثمار في الأوراق المالية ينصب في تأمين كل من هدي السيولة والربحية.

(2) إدارة المصرف: تتأثر ربحية المصارف التجارية بمدى قدرة إدارة المصارف على الموازنة بين العائد والمخاطر،

وعلى تخفيض التكاليف وزيادة الإيرادات، من خلال خبرة الإدارة وقدرتها على التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة. فقدرة إدارة المصرف على إدارة هيكلها المالي بشقيه (إدارة الموارد، إدارة الاستخدامات) يعكس

مدى نجاحها في تحقيق أهداف المصرف، ففي حال تمكنت هذه الإدارة من تحقيق التوازن المطلوب في

هيكلها المالي من خلال توظيف موارد المصرف في موجودات ذات عوائد مجزية آخذة بعين الاعتبار محاولة

تخفيض تكاليف تلك الموارد في الوقت الذي تسعى فيه لتعظيم إيرادات تلك الاستخدامات، فإن ذلك

سيؤدي إلى زيادة ربحية هذه المصارف وتعظيم ثروة مالكيها، فربحية المصارف التجارية ماهي إلا ترجمة

²⁴عطاي الهام. 2015 "جودة الخدمات المصرفية و اثرها على أداء البنوك"، دراسة ميدانية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجليلي

اليباس سيدي بلعباس. الجزائر، ص67

²⁵منذر مرهج، تحديد العوامل المؤثرة على ربحية المصارف التجارية باستخدام التحليل المتعدد للمتغيرات -دراسة ميدانية في المصرف التجاري السوري بمحافظة اللاذقية، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 36، العدد 02، 2014، 337

لجملة من القرارات التي تتخذها إدارات تلك المصارف، فالإدارة الرشيدة هي التي تتخذ القرارات التي تمكنها من تعظيم ربحية تلك المصارف من خلال الموازنة بين الربحية والسيولة والأمان.

(3) حجم المصرف: يقاس حجم المصرف بمقدار ما يملكه من موجودات أو بمقدار ما يملكه من حقوق الملكية، فكلما كبر حجم المصرف (مقاسة بالموجودات) يؤدي إلى انخفاض معدل العائد على الموجودات، فهذا المعدل يكون كبيراً في المصارف الصغيرة وذلك بالمقارنة مع المصارف الكبيرة ولكن نلاحظ أن حجم الودائع في المصارف الكبيرة يكون أكبر من المصارف الصغيرة (بمعنى أن درجة الرافعة المالية أكبر) الأمر الذي يزيد من معدل العائد على حقوق الملكية. كما أن حجم موجودات المصارف التجارية يزيد من قدرتها على الاستثمار، فمن المتوقع دائماً أن زيادة موجودات المصرف سوف تؤدي إلى زيادة ربحيتها، وفي حال قياس حجم المصرف بما يملكه من حقوق ملكية رأس المال المدفوع والاحتياطات والأرباح المحتجزة نجد أن المصارف التي تملك حقوق ملكية كبيرة تكون الأموال المتاحة لديها أكبر وقدرتها على استثمار هذه الأموال أوسع، وزيادة حقوق الملكية تزيد من ثقة جمهور المتعاملين معها، مما قد ينعكس على حجم ودائع العملاء لديها وبالتالي زيادة الرافعة المالية التي قد تؤدي بدورها إلى تعظيم معدل العائد على حقوق الملكية.

(4) هيكل الودائع: تركز المصارف التجارية على جذب ودائع التوفير والودائع لأجل، وذلك لأن هذه الودائع تعطي تلك المصارف مرونة أكبر في توظيفها في استثمارات طويلة الأجل نسبية دون الاعتبار لعامل السيولة، وذلك في سبيل تحقيق ربحية أكبر، كما تؤثر تكلفة الودائع أيضاً على ربحية المصارف التجارية لأنها تمثل الأعباء التي يتحملها المصرف في سبيل حصوله على الأموال، فنلاحظ أن تكلفة الودائع لأجل تزيد عن تكلفة الودائع الجارية تحت الطلب وودائع التوفير، وتسعى المصارف التجارية عادة إلى تخفيض قيمة الفوائد المدفوعة على هذه الودائع إلى أقصى حد ممكن لتزيد من ربحيتها.

(5) توظيف الموارد: توجه المصارف التجارية الجانب الأكبر من مواردها المالية للاستثمار في القروض والأوراق المالية كونهما يعدان أهم مجالات الاستثمار للمصرف التجاري، إذ إنه بزيادة نسبة الموارد المستثمرة في تلك الموجودات تزيد ربحية المصرف التجاري، حيث إن الدخل المتولد عنها يعدان المصدر الأساسي لإيرادات المصرف وبالذات الدخل المتولد من القروض، وتؤثر نسبة الموارد المستثمرة في الموجودات المدخرة للدخل على ربحية المصرف التجاري، حيث تزداد ربحيتها بازدياد هذه النسبة، ويعد قرار إدارة المصرف في توظيف

موارده في القروض والاستثمارات المالية من القرارات التي تعتمد على عدة عوامل أهمها حاجة المصرف للسيولة ومدى توفر فرص استثمارية جيدة مدخرة للدخل.

(6) أرباح (أو خسائر) القروض: تؤثر عمليات الائتمان الممنوح من قبل المصارف بشكل كبير على ربحية تلك المصارف، وذلك نتيجة لكبر حجم الموارد الموجهة نحو عمليات الائتمان، حيث تعد القروض من النشاطات الأساسية للمصارف التجارية وهي بالتالي المصدر الأساسي لتحقيق الأرباح، وتحاول المصارف دائمة الرقابة على مستوى توظيفها للودائع في شكل قروض من خلال الرقابة على نسبة الائتمان لديها، إذ إن عمليات الائتمان تؤثر بصورة سلبية في ربحية المصارف عندما يفقد المقترض قدرته على سداد القروض، ويعد التوسع في منح الائتمان بطريقة غير مدروسة وبعيدة عن دراسة ملفات العملاء بعناية، لمعرفة مدى قدرتهم على الوفاء بالالتزامات، من أهم العوامل التي تؤدي إلى زيادة الديون المتعثرة والمعدومة والتي تؤثر سلبا على ربحية المصارف التجارية.

(7) السيولة: تمكن السيولة المصرف من تجنب الخسارة التي قد تحدث نتيجة اضطراب المصرف إلى تصفية بعض أصوله غير السائلة، حيث تمثل السيولة عنصر الحماية والأمان على مستوى المصرف مع المحافظة على قدرة الجهاز المصرفي على تلبية طلبات الائتمان في أي وقت. ونظرا لأهمية السيولة للمصارف فإنها تلتزم بالاحتفاظ بنسبة سيولة قانونية لا تقل عند حد أدنى من التزاماتها السائلة لمواجهة هذه المتطلبات، الأمر الذي يدعو إلى ضرورة تقدير احتياجات السيولة من خلال التنبؤ بالطلب على القروض والسلفيات ودراسة سلوك الودائع وذلك حتى لا يضطر المصرف إلى التصفية الإجبارية لبعض أصوله، ما قد يترتب على ذلك من مخاطر ويساعد هذا التقدير في الموازنة بين متطلبات السيولة والربحية وفي جميع الأحوال يتطلب الأمر الموازنة بين هدفي السيولة والربحية وهما هدفان متعارضان لكنهما متلازمان، بمعنى أن تحقيق أحدهما سيكون على حساب الآخر، فزيادة الربحية تتطلب الاستثمار في المزيد من الأموال والأصول الأقل سيولة وهذا يتعارض مع هدف السيولة، وكذلك فإن الاحتفاظ بالأموال على شكل نقد أو شبه نقد يعني زيادة الأصول التي لا تحقق عوائد أو التي تحقق عوائد منخفضة، وهذا يتعارض مع هدف الربحية، من هنا يجب على الإدارة المصرفية خلق توازن بين (السيولة والربحية).

(8) عمر المصرف: إن زيادة عمر المصرف تلعب دورا كبيرا في التأثير في ربحيتها، فالمصارف التي لها أعمار طويلة وحسنة السمعة تحوز على ثقة الجمهور أكثر من المصارف الجديدة، فالجمهور يطمئن للمصارف ذات الأعمار الطويلة لعلمه وثقته بأن هذه المصارف قادرة على البقاء والاستمرار، كما أن لدى إدارتها

الخبرة المصرفية التي تؤهلها للعمل في مجال الصناعة المصرفية، يضاف إلى أن المصارف تستهلك أغلب أصولها ومصاريف تأسيسها في السنوات الأولى لنشأتها، مما يجعلها تتحمل مصاريف أقل في السنوات التالية لذلك.

(9) عدد موظفي المصرف: إن زيادة عدد موظفي المصرف سوف تؤدي إلى زيادة الطاقة الإنتاجية له، وبالتالي زيادة الربحية، فالمصرف ذو الأعداد الكبيرة من الموظفين يعكس إما انتشاره جغرافية كبيرة من خلال زيادة عدد الفروع التي تحتاج إلى هذه الزيادة، أو زيادة خدمات المصرف الفنية والتقنية وعملياته والتي تستهدف تقديم خدمات أوسع للعملاء.

(10) عدد فروع المصرف: إن الانتشار الجغرافي للمصرف، وخاصة في المناطق ذات الكثافة السكانية العالية سيعمل على زيادة عدد المتعاملين مع المصرف، فإيصال الخدمات المصرفية لهذه التجمعات السكانية، وخاصة إذا كانت تفصل بينها مسافات طويلة سوف تجعل من المصارف ذات الانتشار الواسع هدف التعامل الجمهور معها للاستفادة من خدماتها وخاصة في مجال السحب والإيداع والتحويلات المالية، وزيادة عدد المتعاملين سوف يؤدي إلى زيادة حجم الودائع وكذلك حجم التسهيلات وحجم عمليات المصرف مما سيؤدي إلى زيادة ربحية المصرف.

ثانياً: العوامل الخارجية:

تتمثل العوامل الخارجية المؤثرة في ربحية المصارف التجارية بما يلي²⁶:

(1) الظروف الاقتصادية والسياسية: تتأثر ربحية المصارف التجارية بمدى استقرار الظروف السياسية والاقتصادية للدول، وهناك العديد من الظروف الاقتصادية والسياسية التي مرت بها سوريا وتمر بها حالياً، حيث عانت سوريا سابقاً من سنوات حصار عديدة، وتعاني حالياً من أزمة كونية شهدت خلالها أوضاعاً سياسية واقتصادية غير مستقرة تأثرت خلالها المصارف التجارية، حيث استهدفت أعمال المصارف، فتعطلت عمليات نقل الشيكات والبريد العائد للمصارف، وتوقف نقل الأموال السائلة بين المدن بسبب سيطرة المجموعات الإرهابية المسلحة عليها، وانعدام الأمن على الطرق الناتج عن أعمال القرصنة التي ينفذها المسلحون، بالإضافة إلى صعوبة وصول موظفي المصارف إلى أماكن عملهم. يضاف إلى ذلك الحصار الاقتصادي الدولي المفروض على المصارف السورية وتجميد أرصدها في الخارج، وتوقف عمليات التحويل المصرفي، وتقلبات أسعار الصرف الناتج عن تلاعب تجار العملة وشركات الصرافة، كل

²⁶ منذر مرهج، مرجع سبق ذكره ص 334

ذلك انعكس سلبيًا على إجمالي موجودات ومطالب المصارف التجارية، وإدارة تلك الموجودات والمطلوبات، مما كان له تأثير واضح فيما يتعلق بتوزيع الموارد المالية المختلفة لتلك المصارف وبالتالي التأثير في ربحيتها.

(2) **التشريعات القانونية والضوابط المصرفية:** تؤثر التشريعات القانونية والضوابط المصرفية بدرجة كبيرة في أداء المصارف التجارية بشكل عام، فتعليمات الجهات الرقابية والضوابط المصرفية تهدف إلى ضبط الأداء المصرفي للمحافظة على سلامته المالية وحماية أموال المودعين الأمر الذي قد يترتب عليه التزامات إضافية على بعض المصارف، تتمثل في قيود على حركة وحجم التسهيلات والاحتفاظ بقدر أكبر من السيولة وتكوين المخصصات الإضافية وغيرها.

(3) **السياسة النقدية:** لعب السياسة النقدية للمصارف المركزية في الدول دورًا بالغ الأهمية في التأثير في سياسات المصارف التجارية فيما يتعلق بإدارة موجوداتها ومطالبها، وبالتالي فإن ذلك يكون ذو تأثير في ربحيتها، وهناك العديد من الأدوات لتلك السياسة سواء كانت أدوات الرقابة الكمية أو النوعية أو الرقابة المباشرة، يستخدمها المصرف المركزي بهدف إحكام سيطرته على الائتمان المصرفي، وبالتالي إحكام سيطرته على عرض النقد من أجل الوصول للأهداف النهائية المتوخاة، وتختلف إجراءات السياسة النقدية للمصرف المركزي من حيث إنها إجراءات تقييدية أو تتسم بطابع من التخفيف وذلك تماشيًا مع الظروف والأوضاع الاقتصادية السائدة في البلد. إذ تعمل المصارف المركزية على تخفيض الفوائد على القروض وتخفيض سعر إعادة الخصم ومتطلبات الاحتياطي النقدي القانوني بهدف تشجيع الطلب على القروض وتشجيع الاستثمار وأحيانًا بهدف ضبط نمو السيولة المحلية وضبط الائتمان المصرفي كانت المصارف المركزية تعمل على رفع سعر إعادة الخصم ورفع متطلبات الاحتياطي القانوني من أجل الحد من التوسع في التسهيلات الائتمانية مما يجد من قدرة المصارف على التوسع في الائتمان وبالتالي الحد من إمكانية تحقيق أرباح مرتفعة

(4) **الثقافة الاجتماعية والوعي المصرفي:** تؤثر الثقافة الاجتماعية والوعي المصرفي في ربحية المصارف التجارية، حيث تتأثر الحصة السوقية للمصارف التجارية من الودائع والقروض نتيجة تعامل بعض العملاء مع المصارف الإسلامية دون المصارف الربوية، مما يؤثر في ربحية المصارف التجارية. كما أن قوة الجهاز المصرفي ومثاقمه، وتوفر القناعة الكافية لدى الجمهور بهذه القوة سوف يؤدي إلى زيادة تعاملهم مع هذه المصارف وكذلك زيادة ثقتهم بالتعامل معها، مما قد ينعكس بدوره على ربحية هذه المصارف. كما أن جهل

الكثيرين بأهمية العمل المصرفي يوجد لدى بعض المتعاملين نوايا سيئة فيما يتعلق بالتعامل السلي مع المصارف بشكل عام وخاصة في مجال التحايل دون سداد ما عليهم من قروض، وهذا النوع من التحايل تزخر به معاملات المصارف التجارية ويظهر ذلك جليا من خلال ارتفاع حجم مخصص الديون في تحصيلها والديون المعدومة.

(5) **المنافسة:** تؤثر المنافسة بين المصارف التجارية في ربحيتها، وذلك بسبب محدودية الموارد المتاحة لهذه المصارف، واضطرابها نتيجة لذلك إلى دفع معدلات فائدة عالية للحصول على هذه الموارد، الأمر الذي يؤدي إلى انخفاض هامش العوائد، وبالتالي التأثير في صافي الأرباح ومعدلات الربحية

(6) **أسعار الفائدة:** تزداد ربحية المصارف التجارية كلما ازدادت أسعار الفائدة على القروض، خصوصا عندما تكون أسعار الفائدة على الودائع منخفضة، بمعنى أن الربحية تزداد كلما ازداد هامش سعر الفائدة، وتلعب أسعار الفائدة دورا فعالا في التأثير في استثمارات المصارف.

المطلب الثالث: العلاقة بين الخدمات المصرفية و الربحية في البنوك التجارية

زاد اهتمام مديرو الشركات بعلاقة الخدمات المصرفية بالربحية و كيفية الاستفادة منها حيث نظروا إلى أن الخدمة المصرفية كاستثمار و أدركوا أهمية جهود تحسين الخدمة المصرفية و أثرها على رضا العملاء و تحقيق الإيرادات المستقبلية و بشكل عام فقد حاول بعض الباحثين إثبات العلاقة بين الخدمة المصرفية و الربحية، وقد توصلوا إلى انه يوجد علاقة بينهما، وانما هي علاقة ليست مباشرة أو بسيطة فالخدمة المصرفية تؤثر على جوانب او عوامل اقتصادية كثيرة في المؤسسة، بعضها تقود مباشرة إلى الزيادة في الأرباح²⁷. ففي الثمانينيات من القرن الماضي استخدمت الخدمة المصرفية كاستراتيجية للمنافسة و زاد الاهتمام بتحسينها بهدف المنافسة و تحقيق النجاح و التقدم المالي للمؤسسات، و قد زاد هذا الاهتمام في التسعينات من خلال الاهتمام بإدارة الخدمة المصرفية و إظهار أثرها في تخفيض التكاليف و زيادة الإنتاجية.

و قد أثبتت بعض الدراسات وجود اثر ايجابي للخدمة المصرفية على الأرباح، فقد أثبتت دراسة (Rust et al) 1994. وجود علاقة ارتباط ايجابي بين الخدمة المدركة من قبل العملاء و بين عائد السهم و من أشهر البحوث التي تمت على الخدمة المصرفية بحث (zenios and soteriou) 1997 الذي قدم فيه نموذجا للخدمات المصرفية يتألف من ثلاثة عناصر رئيسية هي: الكفاءة و الربحية و جودة

27 - شكوكاني، منير احمد سعيد، 2003، (أثر الجودة المدركة على الربحية و النمو) دراسة مقارنة بين قطاعي البنوك التجارية و المستشفيات الخاصة ، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة 3 عمان العربية، الأردن، ص57.

الخدمات المصرفية، و قد استعملت هذه العناصر الثلاثة في دراسة فروع المصارف التقليدية و أشارت النتائج التجريبية إلى وجود العديد من الدلائل و الإشارات التي يمكن الاستفادة منها في تحليل العمليات و الخدمة المصرفية و الربحية و بين كفاءة التشغيل و جودة الخدمة أيضا.

و من الدراسات الهامة في هذا المجال دراسة (Rust et al) 1995 و التي توصلت إلى نموذج لقياس جودة الخدمة و احتسابها ماليا من خلال ما يسمى بالعائد على الجودة (ROQ)، حيث تمكنت الدراسة من احتساب رضا العملاء و معدل بقائهم و الحصة السوقية إحصائيا، و قد احتاجت إلى وجود معلومات عن الجودة لسنوات سابقة لكي يتم ربطها و دراستها مع الربحية.

المبحث الثاني: الدراسة الأدبية التطبيقية لأثر الخدمات المصرفية على ربحية البنوك التجارية

المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية

الدراسة الأولى: إسماعيل سالم علي الجهمي 2000

جاءت هذه الدراسة بعنوان "اثر عناصر جودة الخدمات المصرفية التي يدركها العملاء على ربحية البنوك بالتطبيق على البنوك التجارية السعودية عام 1998". في إطار مذكرة ماجستير في ميدان إدارة الأعمال

هدف الباحث من خلال هذه الدراسة على اثر عناصر جودة الخدمات المصرفية التي يدركها العملاء على ربحية البنوك بالتطبيق على البنوك التجارية السعودية عام 1998، باستخدام ثلاثة مؤشرات للربحية و هي معدل العائد على حقوق الملكية، معدل العائد على الودائع، معدل العائد على إجمالي الأصول، و تمت تلك الدراسة على عينة عشوائية قدرها 635 فرد من عملاء البنوك التجارية السعودية خلال عام 1999، و قد لخصت الدراسة إلى أن هناك اثر جوهري لأربعة مكونات من عناصر جودة الخدمة المصرفية على ربحية البنوك، تتمثل هذه العناصر في : التسهيلات المادية و المرافق و إمكانية الاعتماد على البنك و المهارات الفنية و السلوكية و التفاني في خدمة العملاء، في حين لم يكن هناك تأثير لعنصر الاستجابة لاحتياجات العميل على معدلات الربحية في البنوك التجارية السعودية.

الدراسة الثانية: باسل جبر حسن أبو زعتر 2006

جاءت هذه الدراسة بعنوان " العوامل المؤثرة على ربحية المصارف التجارية العاملة في فلسطين " في إطار مذكرة ماجستير في ميدان المحاسبة والتسيير بكلية التجارة في الجامعة الإسلامية بغزة

هدف الباحث من خلال هذه الدراسة إلى تحديد وقياس الأثر الذي تحدثه العوامل المؤثرة على ربحية المصارف التجارية العاملة في فلسطين خلال الفترة (1998-2004) وذلك من خلال التركيز على تلك العوامل، وقد اشتملت الدراسة على عينة من المصارف التجارية العاملة في فلسطين وهي: بنك فلسطين المحدود، التجاري الفلسطيني، الاستثمار الفلسطيني، القدس، العربي، القاهرة عمان، الأردن.

حيث تم دراسة سلوك المتغير التابع (الربحية) مقاسة بمعدل العائد على الموجودات (ROA) ومعدل العائد على حقوق الملكية (ROE)، والمتغيرات المستقلة المتمثلة في نسبة السيولة النقدية، نسبة الأصول الثابتة إلى

حقوق المساهمين، نسبة المديونية (الرافعة المالية)، وصافي الفوائد، وإجمالي الموجودات، وحقوق الملكية، عمر المصرف، عدد الموظفين، عدد الفروع وقد توصلت الدراسة إلى بعض النتائج أهمها:

- 1) وجود علاقة طردية بين كل من (صافي الفوائد، وحقوق الملكية، عدد الموظفين، عدد الفروع)، والربحية بمقاييسها (معدل العائد على الموجودات) و (معدل العائد على حقوق الملكية).
- 2) وجود علاقة عكسية بين (نسبة السيولة النقدية) و (الربحية) مقاسه ب (معدل العائد على الموجودات).
- 3) وجود علاقة طردية بين (عمر المصرف) و (الربحية) مقاسة بمعدل العائد على الموجودات)

الدراسة الثالثة : هاله عيدان حسون2010

جاءت هذه الدراسة بعنوان "تأثير أبعاد جودة الخدمة المصرفية في ربحية المصرف-دراسة حالة عينة من المصارف الإسلامية العراقية"- بالمجلة العراقية للعلوم الاقتصادية، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير أبعاد جودة الخدمة المصرفية المتمثلة ب(الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الأمان. الملموسية) في ربحية المصارف الإسلامية معبرا عنها ب(مؤشر العائد على الموجودات ROA و العائد على حقوق الملكية ROE) و قد حاولت هذه الدراسة للإجابة على عدة تساؤلات منها، هل هناك تأثير لأبعاد جودة الخدمة المصرفية في الربحية؟ و لغرض التعرف على طبيعة العلاقة بين المتغيرات اعتمدت الدراسة على مجموعة من الفرضيات منها (يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمة المصرفية في الربحية)، و لاختبار فرضيات البحث تم تطبيقها على عينة من المصارف الإسلامية للحصول على المعلومات اللازمة من خلال التقارير السنوية للمصارف، عينة البحث للمدة (2010-2019) و استمارة استبيانية وزعت على عينة مكونة من مصرفين أما عدد أفراد العينة فقد بلغ (164) زبوناً، و قد اعتمد البحث مجموعة من المقاييس و الأساليب و الأدوات الإحصائية للوصول إلى النتائج المتعلقة بأهداف البحث مستعينة بالبرنامج الإحصائي (SPSS) و برنامج (EXCEL) تمهيدا لاختبار فرضيات البحث.

و توصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات كان أهمها أن أبعاد جودة الخدمة المصرفية لا تؤثر بشكل كبير على الموجودات (ROA) و العائد على حقوق الملكية (ROE). و ختاماً توصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات كان أبرزها (على المصارف الإسلامية عينة البحث العمل على توفير خدمات مصرفية حديثة و متطورة و متكاملة و ذلك من خلال زيادة الإنفاق الاستثماري في مجال تكنولوجيا

المعلومات المستخدمة في تقديم الخدمات للزبائن بما يلائم متطلبات العصر باعتبارها أهم الأدوات التي تحرص المصارف على اقتنائها للصدوم في مواجهة المنافسة، و للوصول إلى توقعات زبائنها مما يضمن استمرار تعاملهم مع المصرف و من ثم تعزيز موقعه التنافسي و كسب حصة سوقية جديدة و بالتالي ارتفاع مستويات الربحية)

الدراسة الرابعة: عطاوي الهام 2015

جاءت هذه الدراسة بعنوان "جودة الخدمات المصرفية و أثرها على أداء البنوك-دراسة ميدانية-". في إطار أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية تخصص مالية جامعة الجليلي اليابس سيدي بلعباس.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة و مقارنة مستوى جودة الخدمة المصرفية المقدمة فعلياً في المصارف الجزائرية و الأردنية من وجهة نظر العملاء، فقد اعتمدت الدراسة على مقياس servperf لقياس الأداء الفعلي للخدمة المقدمة، كما هدفت أيضاً إلى معرفة أثر جودة الخدمة المصرفية المقدمة على الأداء المصرفي.

و قد توصلت الدراسة إلى وجود مستوى منخفض لجودة الخدمة المصرفية الجزائرية من وجهة نظر العملاء، جاءت هذه النتيجة على النقيض تماماً مما يحدث في المصارف الأردنية حيث كان التقييم جيداً. كذلك أوضحت نتائج الدراسة وجود فروق ذو دلالة إحصائية بين تقييم عملاء المصارف الجزائرية و تقييم عملاء المصارف الأردنية لمستوى جودة الخدمة المصرفية المقدمة فعلياً، حيث كان تقييم عملاء المصارف الأردنية أعلى من تقييم عملاء المصارف الجزائرية. كما بينت نتائج الدراسة اختلاف الأهمية النسبية التي يوليها عملاء كلا المصارف الجزائرية و الأردنية للمعايير التي يستخدمونها عند تقييمهم مستوى جودة الخدمات الفعلية المقدمة.

و باستخدام نموذج الانحدار المتعدد و المجمع لجميع المصارف و لجميع السنوات أظهرت النتائج وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمة المصرفية المقدمة فعلاً على أداء المصارف مقاساً بمعدل العائد على الموجودات و مقاساً بمعدل العائد على حقوق الملكية.

الدراسة الخامسة: صلاح الدين سعد الباهي 2016

جاءت هذه الدراسة بعنوان "اثر جودة الخدمات المصرفية الالكترونية على رضا الزبون". في إطار مذكرة ماجستير في ميدان إدارة الأعمال بكلية الأعمال جامعة الشرق الأوسط بالأردن.

هدف الباحث من خلال هذه الدراسة إلى التعرف على ا جودة الخدمات المصرفية الالكترونية بأبعادها(سهول الاستخدام، توفير الوقت، السرية، الأمان)على رضا الزبائن، و قد جاءت لاختبار الفرضيات التي طرحت لمعالج مشكلة البحث، و تم استخدام المنهج الإحصائي الوصفي التحليلي في هذه الدراسة.

و يتكون مجتمع الدراسة من زبائن البنك الإسلامي الأردني في مدينة عمان، و لتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بتطوير أداة الدراسة(الاستبانة) و اشتملت على (41) فقرة لغايات جمع البيانات الأولية من مجتمع الدراسة و التي غطت(340) مستجيب، حيث تم استرجاع(283) استبانة مها و بلغ عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل(232) بما يشكل نسبة (81.97%). و قد تم اختيار عينة ملائمة من زبائن فروع البنك الإسلامي الأردني في مدينة عمان، و في ضوء ذلك تم جمع البيانات تحليلها و اختبار الفرضيات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية(SPSS). و توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها:

1- إن مستوى جودة الخدمات المصرفية الالكترونية بشكل عام في البنك الإسلامي الأردني في مدينة عمان و فروعه من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعا، حيث تراوحت المتوسطات الحسابي لجودة الخدمات المصرفية الالكترونية بشكل عام في البنك الإسلامي الأردني ي مدينة عمان و فروعه بين (5.866-6.349) بمتوسط كلي مقداره(6.197).

2- وجود اثر دو دلالة إحصائية لجودة الخدمات المصرفية الالكترونية (سهولة الاستخدام، توفير الوقت، السرية، الأمان) على رضا الزبائن في البنك الإسلامي الأردني.

3- وجود اثر ذي دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمات المصرفية الالكترونية (سهولة الاستخدام، توفير الوقت، السرية، الأمان) كل على حده على رضا الزبائن في البنك الإسلامي الأردني. أخيرا خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها:

1- تبين من نتائج الدراسة أن مستوى تأثير أبعاد جودة الخدمة المصرفية الالكترونية محل الدراسة:(سهولة الاستخدام، و توفير الوقت، و السرية، و الأمان) كانت مرتفعة، مما يتطلب من البنك ضرورة المحافظة على المستوى المرتفع لأبعاد جودة تلك الخدمات و مراقبتها من حين لآخر.

2- إجراء دراسة مقارنة بين البنك الإسلامي الأردني و البنوك الإسلامية الأخرى حول جودة الخدمات المصرفية الالكترونية و مستوى رضا الزبائن، لتحقيق ميزة تنافسية مستدامة و لكي يكون منافسا قويا للبنوك الأجنبية الأخرى، و للمحافظة على مكانة البنك في القطاع المصرفي.

3- ضرورة قيام البنك بدراسات دورية لقياس فعالية الخدمات المصرفية الالكترونية و ضمان رضا الزبائن و المحافظة عليهم، خاصة و أن توقعات و خبرات الزبائن تتفاوت من زبون لآخر، فضلا عن التطور المستمر في مجال التكنولوجيا و أنظمة الاتصال.

الدراسة السادسة: رقية الطيب علي أحمد 2021

جاءت هذه الدراسة بعنوان "أثر استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية في زيادة ربحية البنوك - بالتطبيق على عينة من البنوك السودانية". مجلة الباحث الاقتصادي المجلد 09 العدد 01. هدفت هذه الدراسة الى معرفة أثر استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية في زيادة ربحية البنوك و تقليل المخاطر المتعلقة بالخدمات المصرفية و انعكاسها على ربحيتها، لتحقيق أهداف الدراسة صممت الباحثة استبانة وزعت على عينة من العاملين في البنوك السودانية. وقد توصلت الدراسة الى وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين الخدمات المصرفية الالكترونية وزيادة الربحية كذلك وجود علاقة إيجابية بين تقليل المخاطر المرتبطة بالخدمات المصرفية الالكترونية وزيادة الربحية، وأن التميز في الخدمات المصرفية الالكترونية يؤدي الى زيادة القدرة التنافسية والحصة السوقية من خلال جذب العملاء وكسب ولائهم.

المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الانجليزية

الدراسة الأولى:مقدمة تحت عنوان

Abla s. ،Ala G.Bashayreh،Mohamed w. AlomriA Study of:

Tahtamouni

**the contribution of banking services in enhancing the profibility
of Jordanian commercial banks.**

قام الباحثون بدراسة مساهمة الخدمات المصرفية في تعزيز ربحية البنوك التجارية الأردنية هذه الدراسة غطت 13 مصرفاً تجارياً أردنياً و ناقشت هذه الأخيرة اثر مساهمة الخدمات المصرفية ربحية البنوك التجارية حيث كانت البنوك تقليدياً في أولوية الاستخدام التكنولوجية لتعزيز منتجاتها و خدماتها و كفاءتها، قد يؤدي الاستثمار في خدمات التكنولوجيا المالية الجديدة إلى تعزيز ربحية البنك، و لكنه في الوقت نفسه قد يزيد التكاليف و بالتالي فان تأثير استخدام الخدمات الالكترونية ليس واضحاً و يتطلب اختباراً، حيث تهدف الدراسة الى تقدير تأثير التقدم التكنولوجي على أداء البنوك مقاساً بالعائد على حقوق الملكية(ROE) في 13 مصرفاً تجارياً أردنياً خلال الفترة 2011-2016 باستخدام الاستبيان.

تكشف النتائج أن نسبة أجهزة الصراف الآلي و نسبة عدد فروع البنك و نسبة عدد بطاقات التأشيرة لكل بنك من إجمالي عدد بطاقات التأشيرات الصادرة عن جميع البنوك و نسبة إجمالي التسهيلات الائتمانية التي يمنحها كل بنك تؤثر على الربحية بشكل ايجابي كما هو الحال مع العائد على حقوق المساهمين من ناحية أخرى فان نسبة عدد البطاقات الرئيسية الصادرة عن جميع البنوك ليست كبيرة. تدرس الدراسة ستة متغيرات وهمية ووجدت أن السحوبات النقدية بالعملات الأجنبية و التحويل النقدي داخل نفس البنك هي أهم الخدمات التي تؤثر على ربحية البنك.

الدراسة الثانية:مقدمة تحت عنوان

Shawuya Jiger and Ekatriakoroleva A Study of: The

**Determinants of profibility in the city commercial Banks: Case
of China**

قام الباحثين بدراسة محددات الربحية في البنوك التجارية للمدينة-حالة الصين- حيث استخدمت هذه الدراسة نموذج انحدار البيانات للتحقيق في كيفية تأثير العوامل الداخلية و الخارجية على ربحية البنوك التجارية في مدينة الصين، تتكون عينة البحث من 16 بنكا تجاريا مدرج في مدينة مع مجموعة بيانات غير متوازنة تغطي الفترة الزمنية خلال الفترة 2008-2020 يتم استخدام طريقة انحدار البيانات للتحقيق في العوامل التي تؤثر على ربحية البنوك التجارية في مدينة الصين، هناك العديد من طرق التقدير في بيانات اللوحة و النماذج الأكثر استخداما هي التأثيرات الثابتة و نماذج التأثيرات العشوائية، غالبا ما يستخدم نموذج (olc) المجمع للمقارنة مع انحدار بيانات اللوحة، و سيتم تحديد النموذج المناسب عن طريق اختبار الفرضيات الإحصائية، تظهر النتائج أن المتغيرات التفسيرية الداخلية مثل حجم البنك و كفاية رأس المال و جودة الائتمان و كفاءة التشغيل و المتغيرات التفسيرية الخارجية مثل الناتج المحلي الإجمالي للمقاطعة و التضخم له تأثير كبير على ربحية البنوك التجارية في المدينة، في حين أن السيولة ليس لها تأثير كبير على ربحية البنك، تساهم الورقة في الأدبيات ذات الصلة من خلال تحديد محددات ربحية البنوك التجارية في المدينة بالنظر إلى احدث وضع للقطاع المصرفي في الصين و توفر أثارا عملية من منظور تحسين ربحية البنوك، و هي مهمة لكل من الإدارة المصرفية و المنظمين و البلدية و الدولة.

الدراسة الثالثة:مقدمة تحت عنوان

Nawaf salim Alghusain. Ayman Abdalmajeed Alsmadi. Raed Al-Qirem A Study of: The impact of E-Banking services on profitability: the case of A Jordanian commercial Bank

قام الباحثون بدراسة تأثير الخدمات المصرفية الالكترونية حول الربحية-حالة البنك التجاري الأردني- حيث شهد العالم موجات متتالية من التغييرات التكنولوجية و الاتصالات السلكية و اللاسلكية في السنوات القليلة الماضية، أدت موجات الثورة الرقمية هذه بشكل مباشر إلى تغييرات في القطاع المصرفي في جميع أنحاء العالم، حيث تابعت البنوك في الأردن هذه الموجات التي أثرت على طق تلقي المعلومات المالية و إرسالها، و الترويج للمنتجات و الخدمات الجديدة للبنوك، حيث تعرضت الخدمات المصرفية التقليدية لمراحل عديدة من التطوير، و تولت من الأنشطة التقليدية لمراحل عديدة من التطوير و تحولت من الأنشطة التقليدية التي تستخدم الورق، إلى البنوك التقنية و الافتراضية التي تستخدم شبكات مختلفة تهدف هذه الدراسة إلى تقييم تأثير الخدمات المصرفية الالكترونية على ربحية البنك في الأردن، لقد اخترنا عينة من احد اكبر البنوك التجارية و ناجحة في الأردن لتأثير تنفيذ الخدمات المصرفية الالكترونية على ربحيتها للفترة 2010-2015 تظهر نتائج هذه الورقة أن هناك علاقة ايجابية بين خدمات الفواتير المصرفية و استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية و استخدام بطاقات البنوك على ربحية البنك.

الدراسة الرابعة: مقدمة تحت عنوان

Kaelo Saitoti George. Patrick Gudda. Edmund KanyugiGathuru
A Study of: Effect of Internet Banking on Profitability of
Commercial Banks in Kenya: A case of Kenya Commercial Bank

قام الباحثون بدراسة تأثير الخدمات المصرفية عبر الانترنت على ربحية البنوك التجارية في كينيا- حالة البنك التجاري الكيني - حيث أن الخدمات المصرفية عبر الانترنت هي مجموعة من الخدمات المالية التي يتم تقديمها من خلال المسارات الرقمية، سعت هذه الدراسة إلى تحديد تأثير الخدمات المصرفية عبر الانترنت على ربحية البنك التجاري الكيني، مسترشداً بنظرية الابتكارات المالية، طبقت هذه الدراسة تصميم البحوث الوصفية و أخذ العينات الهادفة لاختيار البنك التجاري الكيني من قائمة جميع البنوك التجارية المرخصة في كينيا في 31 ديسمبر 2020 لأنه أكبر بنك من حيث التكنولوجيا، ثم استخراج البيانات الثانوية من البيانات المالية التي تم تحليلها باستخدام الانحدار الخطي البسيط.

أثبتت الدراسة أن الخدمات المصرفية عبر الانترنت كانت عاملاً مهماً في تعزيز ربحية البنك التجاري الكيني، وخلص إلى أن ربحية البنك التجاري الكيني تأثرت بالخدمات المصرفية عبر الانترنت.

ستكون نتائج الدراسة مهمة في إبلاغ واضعي السياسات و مديري البنوك باليات تعزيز ربحيتهم، لذلك أوصت الدراسة بان تنبى البنوك التجارية التي تسعى إلى تعزيز ربحيتها للخدمات المصرفية عبر الانترنت.

الدراسة الخامسة: مقدمة تحت عنوان

S.jeyan Suganya andKengatharan.L A Study of: Impact of Bank
Internal Factors on Profitability of Commercial Banks in Sri
Lanka: A Panel Data Analysis.

قام الباحثون بدراسة تأثير العوامل الداخلية للبنك على ربحية البنوك التجارية في سيري لانكا، حيث أن الهدف من الدراسة هو دراسة مدى تأثير العوامل الداخلية المصرفية على ربحية البنوك التجارية في سيري لانكا، تعتبر كفاءة رأس المال و كفاءة تكاليف التشغيل و القروض المتعثرة و حجم البنك و السيولة و جودة الأصولو الكفاءة الإدارية عوامل داخلية مصرفية، في حين يعتبر العائد على الأصول مقياسا للربحية لهذه الدراسة، تم جمع البيانات من البيان المالي المنشور لتسعة بنوك تجارية مدرجة في بورصة كولومبو(cse) لمدة عشر سنوات من عام 2006 إلى عام 2015، يتم تنفيذ نماذج التأثير الثابت و التأثير العشوائي للتحقيق في أفضل نموذج لتقييم تأثير العوامل الداخلية للبنك على الربحية.

تكشف نتائج الدراسة أن نموذج التأثير العشوائي هو أفضل نموذج باستخدام اختبار مواصفات هوسمان، وفقا لنموذج التأثير العشوائي فان كفاية رأس المال لها تأثير ايجابي و كبير على الربحية، في حين ان القروض غير المتعثرة و كفاءة تكاليف التشغيل لها تأثير سلبي و كبير عل الربحية، بقية المتغيرات المختارة مثل حجم البنك و السيولة و جودة الأصول و الكفاءة الإدارية ليس لها تأثير كبير على ربحية البنوك التجارية في سيري لانكا.

توفر النتيجة التي توصلت إليها هذه الدراسة معلومات المستثمرين الحاليين و المستقبليين لانتخاذ أفضل قرار بشأن العوامل الداخلية التي ينبغي تحليلها بشكل جيد عند الاستثمار في القطاع المصرفي في سيري لانكا.

الدراسة السادسة: مقدمة تحت عنوان

Shadia suhaimi,Hanizahashim,Mohdariffmustafa A Study of: The Profitability of Commercial Banks in Malaysia.

قام الباحثون بدراسة ربحية البنوك التجارية في ماليزيا، حيث تبحث هذه الدراسة في العوامل التي تؤثر على ربحية البنوك التجارية في ماليزيا من خلال الفترة 2011-2017. تم أخذ العينات بناء على البيانات المحاسبية التاريخية من التقارير السنوية للبنوك، يتم استخدامه لقياس المحددات الداخلية ما اذا كان لها تأثير مباشر على ربحية البنك التي تقاس بالعائد على الأصول (ROA)، استخدمت هذه الورقة المنهجية الكمية في التأكد من العلاقة بين عوامل و ربحية البنك التجاري.

ذكرت النتائج أن حجم البنك و السيولة و نسبة الإيداع لها علاقة كبيرة و ايجابية مع العائد على الأصول (ROA) باستثناء الناتج المحلي الإجمالي علاقة كبيرة و لكنها سلبية على الرغم من وجود علاقات بين حجم البنك و السيولة و نسبة الإيداع إلا أن معدل التضخم لم يكن له تأثير كبير على ربحية البنوك.

الفصل الأول:.....الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر الخدمات المصرفية على ربحية البنوك التجارية

تتمثل أهمية الدراسة في تحسين الأداء المالي للخدمات المصرفية المالية للاستثمار و التمويل و تحسين عمليات البنوك المالية.

المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

سنحاول في هذا المطلب تلخيص أوجه المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة سواء باللغة العربية أو الأجنبية حيث سنوضح نقاط التشابه ونقاط الاختلاف، كما سنتطرق لأهم النقاط التي استفدنا منها خلال اطلاعنا عليها، وفي ما يلي جدول يوضح أوجه التشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة :

الجدول (1-1): أوجه الشبه والاختلاف بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة.

أوجه الشبه			
المتغيرات	المنهج المستعمل	أداة تحليل المعلومات	نوع القطاع
اعتمدت كل الدراسات على اعتبار الخدمة المصرفية كمتغير مستقل والربحية كمتغير تابع	تم الاعتماد على المنهج الاحصائي القياسي لكل الدراسات (الحالية والسابقة).	تم اعتماد على برنامج الإحصائي كأداة evwis لتحليل المعلومات لكل الدراسات الحالية و الدراسات السابقة.	أجريت الدراسة الحالية والدراسات السابقة في القطاع البنكي.
أوجه الاختلاف			
بالرغم من أوجه التشابه إلا أنه لا تخلو من الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسة السابقة من حيث المكان، الزمان، العينة، المتغيرات.			

المصدر من اعداد الطالبين بالاعتماد على الدراسات السابقة

مجال الاستفادة من الدراسات السابقة:

➤ ساهمت في الإثراء الفكري والإداري للجانب النظري لدراسة وصياغة وإعداد الجانب التطبيقي؛

الفصل الأول:.....الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر الخدمات المصرفية على ربحية البنوك التجارية

- ◀ الإلمام بالنتائج المتواصل إليها من الدراسات السابقة، مما مكن الطالبين من الانطلاق في الدراسة الحالية؛
- ◀ المساعدة في الاطلاع على الأساليب والأداة الإحصائية المستخدمة في الدراسة السابقة مما ساعد الطالبين على تحديد الأداة المناسبة لاختبار صحة فرضيات الدراسة الحالية؛
- ◀ تعتبر الدراسات السابقة نقطة قوة وقاعدة أساسية في البحث وانطلاقة جيدة للباحث لإعداد الدراسة الحالية وخاصة عند تحديد المشكلة؛

خلاصة الفصل

تناولنا في هذا الفصل جانب الأدبيات النظرية والتطبيقية حيث تم التطرق في المبحث الأول لمفهوم الخدمة المصرفية خصائصها جودتها، تصنيفها وعوامل نجاحها وكذلك إلى مفهوم الخدمة المصرفية ، وكذلك تقديم مفهوم لتقييم الربحية المصرفية، وسائل تعظيم الربحية في البنوك ونموذج لمعايير قياس الربحية البنوك التجارية.

أما المبحث الثاني فتم فيه عرض للدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع دراستنا، حيث تطرقنا لأهم جوانب الدراسة والمتمثلة في دراسة الحالة وطريقة المعالجة كما ذكرنا أهم النتائج المتوصل إليها ثم أوجه الاختلاف والشبه.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر

الخدمات المصرفية على ربحية

بنك BEA و BADR

تمهيد

بعد التطرق في الفصل السابق للأدبيات النظرية وكذا العديد من الدراسات الميدانية والتطبيقية والتي لها صلة بموضوع الدراسة بصفة مباشرة، مع إبراز ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات الأخرى، وفي هذا الفصل والمتمثل بالدراسة التطبيقية تم اختبار قدرة كل نسبة من نسب الربحية المستخرجة من القوائم المالية لعينة الدراسة على التمييز.

وهذا ما سوف يتم التطرق له في هذا الفصل من خلال قياس ربحية البنوك التجارية حيث سنتناول من خلال هذا الفصل كل من مجتمع وعينة الدراسة وطريقة جمع وتلخيص المعطيات والتعرف بمتغيرات الدراسة وكيفية قياسها، والأدوات الإحصائية والقياسية وبرامج الدراسة المستخدمة في معالجة المعطيات المجمعة، كما سيتم عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الدراسة. لذلك تم تقسيم هذا الفصل إلى المبحثين التاليين:

➤ المبحث الأول: الطريقة والأدوات المتبعة في الدراسة

➤ المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة

تتمحور الدراسة الميدانية حول أثر الخدمات المصرفية على ربحية البنوك التجارية وقبل الشروع في الدراسة ومن اجل الإحاطة بمختلف جوانب الدراسة خصصنا هذا المبحث للتعرف على طريقة والأدوات المستخدمة في هذه الدراسة، حيث يتضمن مايلي:

المطلب الأول: عرض العينة والأدوات المستخدمة

يتضمن هذا المطلب عرضا لطريقة المتبعة في الدراسة يتم من خلاله التعرف على مجتمع الدراسة وعينتها واهم المصادر المعتمد عليها في جمع معلومات الدراسة.

1/ مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في القطاع المصرفي الجزائري، حيث قيدت الدراسة بما هو متوفر من بيانات ومعلومات عن البنوك الجزائرية ورغم المحاولات لإدراج جميع المصارف الجزائرية ولفترة أطول ما يمكن إلا أن الدراسة في الأخير اقتصرت على بنيكين فقط وهو،(بنك الجزائري الخارجي، وبنك الفلاحة والتنمية الريفية) خلال الفترة الممتدة ما بين (2008 - 2022).

1) تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

ينتمي بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) إلى القطاع العمومي، إذ يعتبر وسيلة من وسائل سياسة الحكومة الرامية إلى المشاركة في تنمية القطاع الفلاحي وترقية العالم الريفي. تم إنشائه بموجب مرسوم رقم 82-106 المؤرخ في 13 مارس 1982 تبعا لإعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري، وذلك بهدف المساهمة في تنمية القطاع الفلاحي وترقيته، ودعم نشاطات الصناعات التقليدية والحرفية،

وفي هذا الإطار قام بنك الفلاحة والتنمية الريفية بتمويل المؤسسات الفلاحية التابعة للقطاع الاشتراكي، مزارع الدولة والمجموعات التعاونية، وكذلك المستفيدين الفرديين للثورة الزراعية، مزارع القطاع الخاص، تعاونيات الخدمات، والدواوين الفلاحية والمؤسسات الفلاحية الصناعية إلى جانب قطاع الصيد البحري وفي إطار الإصلاحات الاقتصادية تحول بنك الفلاحة والتنمية الريفية بعد عام 1988 إلى شركة مساهمة ذات رأس مال قدره 22 مليار دينار جزائري، مقسم إلى 2200 سهم بقيمة 1.000.000 د.ج للسهم الواحد، ولكن بعد صدور قانون النقد والقرض في 14 / 04 / 1990 الذي منح استقلالية أكبر للبنوك وألغى من خلاله نظام التخصيص، أصبح بنك الفلاحة والتنمية الريفية كغيره من البنوك يباشر جميع الوظائف التي تقوم بها البنوك التجارية والمتمثلة في منح

التسهيلات الائتمانية وتشجيع عملية الادخار بنوعيتها بالفائدة و بدون فائدة، والمساهمة في التنمية، مع وضع قواعد تحمي البنك و تجعل معاملاته مع زبائنه اقل مخاطرة، ولتحقيق أهدافه وضع البنك استراتيجية شاملة من خلال التغطية الجغرافية لكامل التراب الوطني بأكثر من 300 وكالة¹.

(2) تقديم بنك الخارجي الجزائري:

تأسس هذا البنك بمرسوم رقم 204/67 المؤرخ في 06 أكتوبر 1967 ويعتبر تأسيسه بمثابة الحلقة الأخيرة من سلسلة إجراءات التأميم المصرفي وهو بنك ودائع ملك للدولة وخاضع للقانون الجزائري، تتمثل وظائفه الأساسية في تسهيل عملية تنمية العلاقات الاقتصادية بين الجزائر و الدول الأخرى وهو يمنح الاعتمادات عن الاستيراد ويقدم ضمانات للمصدرين لتسهيل مهمتهم للتصدير ويضع اتفاقات مع البنوك الأجنبية وقد توسعت عمليات هذا البنك منذ 1970 بعدما قررت الشركات الصناعية الكبرى في ميادين المحروقات فتح حسابات لديه وتلتها الشركات الكيماوية و البتر وبحري وشركات مواد البناء وهو الذي يمدّها بالقروض، وللبنك الخارجي الجزائري 47 فرعا في كل ولاية .

وبهذا استكملت الجزائر عملية التأميم كما ألغت الرخصة التي كانت تتمتع بها البنوك الأجنبية بالجزائر في 1 نوفمبر 1967 وبذلك احتكرت البنوك الجزائرية كل العمليات المصرفية ومن مهامه نذكر :

- استقبال مختلف الإيداعات .
- تمويل المشاريع الاقتصادية الكبرى .
- تمويل عمليات الاستيراد و التصدير .
- تنمية العلاقات التجارية بين المتعاملين الاقتصاديين الخواص و القطاع العام .

2/ مصادر جمع البيانات

أثناء الدراسة كان جل تركيزنا حول الطريقة الصحيحة والمكان الصحيح لجميع المصادر المعلومات التي نخدم الموضوع التي كانت كافية لتغطية احتياجاتنا في هذه الدراسة .

¹ امينة كسيكيس " دور المراجعة الداخلية البنكية في التقليل من القروض المتعثرة دراسة حالة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR ورقة "مذكورة
ماستر أكاديمي في العلوم المالية والمحاسبية جامعة ورقلة 2015.2016 ص23

➤ **المصادر الاولية :** جمع المعطيات المالية و المتمثلة في القوائم المالية (الميزانية جدول حسابات النتائج للبنكين محل الدراسة خلال الفترة (2008 - 2022)

➤ **المصادر الثانوية:** تتمثل في مختلف المراجع باللغة العربية و اللغات الاجنبية المتمثلة في رسائل الدكتوراه ، مذكرات الماجستير، المقالات، المجلات، النصوص التشريعية والتنظيمية

المطلب الثاني: عرض متغيرات الدراسة

1/ الأدوات المستخدمة

تم الاعتماد في عرض وتحليل البيانات على برنامج الجداول الالكترونية (EXCEL) إصدار 2013 لمعالجة البيانات التي تكون في شكل جداول، والبرنامج الإحصائي EViews والنموذج الإحصائي بانل (PANEL)

2/ الإجراءات المتبعة في الدراسة الميدانية

تحديد النموذج المستخدم في الدراسة تعتبر النسب المالية من أهم الأدوات المستخدمة لقياس الربحية المصرفية، حيث اعتمدنا على مؤشرات الربحية واخترنا مؤشر واحد وهو مؤشر إجمالي الأصول (ROA) لاعتباره مؤشر متكامل وشامل لتقييم الربحية والتكاليف البنكية للبنوك محل الدراسة
يشكل نموذج الربحية من مجموع من المؤشرات التي تستخدم في الدراسة وهي كالآتي :

➤ نسبة مؤشر العائد على الأصول النتيجة الصافية / مجموع الأصول x 100%

➤ نسبة مؤشر السيولة = إجمالي القروض / إجمالي الودائع x 100%

➤ نسبة معدل مخاطر الائتمان مخصصات خسائر القروض إجمالي القروض x 100%

المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة

يشتمل هذا المبحث على مطلبين المطلب الأول يتعلق بعرض الدراسة القياسية وفي المطلب الثاني سنحاول تحليل نتائج الدراسة الميدانية وتفسيرها ومناقشتها.

ولتبويب متغيرات الدراسة ولتوضيح الرؤية سيتم تحليل وتفسير مخرجات الدراسة كالتالي

المطلب الأول: الدراسة قياسية

(1) النموذج التجميعي

الجدول 01-02 يمثل النموذج التجميعي للدراسة

Dependent Variable: **ROA_?**

Method: Pooled Least Squares

Date: 06/07/23 Time: 18:51

Sample: 2008 2022

Included observations: 15

Cross-sections included: 2

Total pool (balanced) observations: 30

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
X1_?	0.014792	0.008071	1.832816	0.0771
Root MSE	0.732787	R-squared		-0.003325
Mean dependent var	0.252943	Adjusted R-squared		-0.003325
S.D. dependent var	0.744078	S.E. of regression		0.745314
Akaike info criterion	2.282743	Sum squared resid		16.10930
Schwarz criterion	2.329450	Log likelihood		-33.24114
Hannan-Quinn criter.	2.297685	Durbin-Watson stat		0.418979

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج Eviews

من خلال الدول أعلاه الذي يظهر النموذج التجميعي يتبين ان السلسلة غير مستقرة عند مستوى الدلالة المعنوية 5 بالمئة وبالتالي نفرض الفرض البديل ونقبل الفرضية الصفرية بمعنى ان السلسلة غير مستقرة وغير متكاملة

(2) نموذج الاثار الثابتة

الجدول 02-02 يمثل النموذج الثابتة للدراسة

Dependent Variable: ROA _?

Method: Pooled Least Squares

Date: 06/07/23 Time: 18:54

Sample: 2008 2022

Included observations: 15

Cross-sections included: 2

Total pool (balanced) observations: 30

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	-0.061692	1.086423	-0.056785	0.0351
X1_?	0.018807	0.064457	0.291776	0.0127
Fixed Effects (Cross)				
1--C	0.256182			
2--C	-0.256182			

Effects Specification

Cross-section fixed (dummy variables)

Root MSE	0.687112	R-squared	0.117851
Mean dependent var	0.252943	Adjusted R-squared	0.052507
S.D. dependent var	0.744078	S.E. of regression	0.024280
Akaike info criterion	2.287362	Sum squared resid	14.16371
Schwarz criterion	2.427482	Log likelihood	-31.31044
Hannan-Quinn criter.	2.332188	F-statistic	1.803542
Durbin-Watson stat	0.478859	Prob(F-statistic)	0.183999

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج Eviews

3) اختبار HAUSMAN

نستخدم اختبار Hausman للاختيار بين النموذج العشوائي والثابت ونعطه الفرضيات كما يلي حيث

تأخذ نتائجه بناء على القرار يُؤخذ بناءً على نتيجة اختبار **HAUSMAN Test**.

➤ الفرضية الصفرية: نقبل نموذج التأثيرات العشوائية، أي أن نموذج الآثار العشوائية هو الملائم؟

➤ الفرضية البديلة: نقبل نموذج التأثيرات الثابتة.

الجدول 02-03 يمثل النموذج اختبار HAUSMAN للدراسة

Correlated Random Effects - Hausman Test

Pool: POOL

Test cross-section random effects

Test Summary	Chi-Sq. Statistic	Chi-Sq. d.f.	Prob.
Cross-section random	3.597826	1	0.0279

Cross-section random effects test comparisons:

Variable	Fixed	Random	Var(Diff.)	Prob.
X1_?	0.018807	-0.006072	0.000172	0.0379

Cross-section random effects test equation:

Dependent Variable: **ROA_?**

Method: Panel Least Squares

Date: 06/07/23 Time: 18:56

Sample: 2008 2022

Included observations: 15

Cross-sections included: 2

Total pool (balanced) observations: 30

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	-0.061692	1.086423	-0.056785	0.1051
X1_?	0.018807	0.064457	0.291776	0.7727

Effects Specification

Cross-section fixed (dummy variables)

Root MSE	0.687112	R-squared	0.117851
Mean dependent var	0.252943	Adjusted R-squared	0.052507
S.D. dependent var	0.744078	S.E. of regression	0.724280
Akaike info criterion	2.287362	Sum squared resid	14.16371
Schwarz criterion	2.427482	Log likelihood	-31.31044

Hannan-Quinn criter.	2.332188	F-statistic	1.803542
Durbin-Watson stat	0.478859	Prob(F-statistic)	0.183999

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج Eviews

بالنسبة للمفاضلة بين النموذجين (نموذج العشوائي نموذج الاثار الثابتة) بالاعتماد على اختبار Hausman Test

نصل الى رفض الفرضية الصفرية ونقل الفرضية البديلة التي نصت على ان نقبل نموذج التأثيرات الثابتة. أي ان نموذج الاثار الثابتة وهو النموذج الأكثر استقراراً ومناسبة للدراسة وما يكيد ذلك قيمة الاحتمالية لاختبار اقل من

(4) النموذج الخاص ببنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

Dependent Variable: ROA_1

Method: Least Squares

Date: 06/07/23 Time: 19:15

Sample: 2008 2022

Included observations: 15

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	-0.134673	2.194987	-0.061355	0.0220
X1_1	0.038997	0.133619	0.291851	0.0450
R-squared	0.006509	Mean dependent var		0.501106
Adjusted R-squared	-0.069913	S.D. dependent var		1.007414
S.E. of regression	1.042035	Akaike info criterion		3.043793
Sum squared resid	14.11587	Schwarz criterion		3.138200
Log likelihood	-20.82845	Hannan-Quinn criter.		3.042788
F-statistic	0.085177	Durbin-Watson stat		0.471302
Prob(F-statistic)	0.775006			

الجدول 02-04 يمثل النموذج الخاص ببنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج Eviews

من خلال الجدول يتبين ان السلسلة مستقرة عند مستوى الدلالة المعنوية 5 بالمئة والتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية بالبدلية والتي تعني عدم وجود جذر الوحدة مما يعني ان السلسلة مستقرة ومتكاملة

(5) النموذج الخاص ببنك الجزائري الخارجي BEA

الجدول 02-05 يمثل النموذج الخاص ببنك الفلاحة والتنمية الريفية BEA

Dependent Variable: ROA_2

Method: Least Squares

Date: 06/07/23 Time: 19:18

Sample: 2008 2022

Included observations: 15

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	0.004013	0.000896	4.478182	0.0006
X1_2	4.47E-05	5.19E-05	0.861564	0.4045
R-squared	0.054015	Mean dependent var		0.004779
Adjusted R-squared	-0.018753	S.D. dependent var		0.000416
S.E. of regression	0.000419	Akaike info criterion		-12.59162
Sum squared resid	2.29E-06	Schwarz criterion		-12.49721
Log likelihood	96.43711	Hannan-Quinn criter.		-12.59262
F-statistic	0.742293	Durbin-Watson stat		1.967912
Prob(F-statistic)	0.404540			

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج Eviews

من خلال الجدول يتبين ان السلسلة مستقرة عند مستوى الدلالة المعنوية 5 بالمئة والتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية بالبدلية والتي تعني عدم وجود جذر الوحدة مما يعني ان السلسلة مستقرة ومتكاملة

المطلب الثاني: تحليل وتفسير النتائج

1/ عرض النتائج:

متغيرة مخاطر الائتمان : بالنظر إلى القدرة التفسيرية لمتغيرات الدراسة الخاصة بالبنوك نجد انه كلما تتغير نسبة الخدمات المصرفية باختلاف أنواعها بوحدة واحدة يتغير معدل العائد على الأصول بمقدار 0,0462، وأن اتجاه العلاقة بين الخدمات المصرفية و معدل العائد على الأصول موجبة لذا نقبل الفرضية والتي تنص على أنه يوجد أثر ودلالة إحصائية بين الخدمات المصرفية و معدل العائد على أصوله ، ويمكن تفسير هذا الأثر الإيجابي على أنه كلما ارتفعت زائدات الخدمات المصرفية للبنك كلما زادت ربحية البنك وهذا إثبات للعلاقة النظرية الموجودة بين الخدمات المصرفية وربحيه البنك والتي تنص على انه كلما زادت الخدمات المصرفية زادت ربحية البنك .

2/ مناقشة الفرضيات

1) الفرضية الأولى :

نصت الفرضية الأولى على انه يوجد أثر للخدمات المصرفية على معدل العائد للأصول من خلال تحليل البيانات السابقة والنماذج المصممة لقياس الدراسة وقياس أثر الخدمات المصرفية على ربحية البنوك التجارية بالاعتماد على مؤشر العائد على الأصول وهذا ما يؤكد صحة الفرضية ويفرض علينا قبولها.

2) الفرضية الثانية:

نصت الفرضية الثانية على أنها تساهم الخدمات المصرفية في ربحية البنوك التجارية من خلال الدراسة التطبيقية والدراسة النظرية، تنكاد صحة الفرضية حيث ان الخدمات المصرفية تعتبر خدمات تعطي للبنك أرباح بتكاليف اقل وهذا ما يؤكد صحة الفرضية ويفرض علينا قبولها.

3) الفرضية الثالثة:

نصت الفرضية الثالثة على انه توجد علاقة بين الخدمات المصرفية وربحية البنوك التجارية من خلال تحليل نموذج الاثار الثابتة والتي تبين ان كلما زادت الخدمات المصرفية بوحدة واحدة زادت ربحية البنوك محل الدراسة ويفسر ذلك بوجود علاقة ارتباطية بين الخدمات المصرفية وربحية البنوك التجارية وهذا ما يؤكد صحة الفرضية ويفرض علينا قبولها.

خلاصة الفصل

حاولنا من خلال هذا الفصل الإجابة على إشكالية الدراسة المتمثلة ما مدى تأثير الخدمات المصرفية على ربحية البنوك التجارية الجزائرية حيث حولنا الإجابة عليها من خلال الاعتماد على الدراسة التطبيقية، إذا تناولنا هذا الفصل من خلال مبحثين المبحث الأول تعرضنا فيه إلى الطريقة والإجراءات المتبعة في الدراسة التطبيقية والمبحث الثاني تطرقنا فيه إلى عرض نتائج الدراسة وتحليلها ومناقشتها.

وفي الأخير يمكن القول ان هذه الدراسة خلصت إلى النتائج التالية:

- يوجد أثر للخدمات المصرفية على معدل العائد للأصول.
- تساهم الخدمات المصرفية في ربحية البنوك التجارية (بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR والبنك الخارجي الجزائري BEA).
- توجد علاقة بين الخدمات المصرفية وربحية البنوك التجارية (بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR والبنك الخارجي الجزائري BEA).

خاتمة

الخاتمة

حاولنا من خلال هذه الورقة البحثية تناولنا موضوع اثر الخدمات المصرفية على ربحية البنوك التجارية وقد هدفت الدراسة إلى دراسة وتحليل أثر الخدمات المصرفية على ربحية البنوك التجارية والمؤشرات التي تستخدم في قياسها عليها سواء كانت سلبا لتفاديها أو التقليل منها أو إيجابيا لمحاولة زيادتها وتعظيمها وكذلك الوصول إلى نتائج من شأنها المحافظة على أرباح البنوك التجارية وتحسين ربحيتها ومعالجة العوامل التي تؤدي إلى تحقيق خسائر أو تخفيض الربحية.

أولا: النتائج التالية:

وبناء على ما تم استعراضه في هذه الدراسة من إطار نظري وتحليل مالي وإحصائي فقد توصلت الدراسة إلى

- يوجد أثر للخدمات المصرفية على معدل العائد للأصول.
- تساهم الخدمات المصرفية في ربيحة البنوك التجارية.
- توجد علاقة بين الخدمات المصرفية وربحية البنوك التجارية.

ثانيا: التوصيات:

يمكن توضيحها في ما يلي:

تبعاً لنتائج المتوصل إليها واختبار فرضيات هذه الدراسة يمكن اقتراح بعض التوصيات ويمكن إيجازها:

- خلق نظام مصرفي يعمل في إطار تنافسي، مما يؤدي إلى تحسن الخدمات المصرفية وتوسيعها لتشمل مجالات جديدة، ونشر الوعي المصرفي لدى الجمهور وتشجيعهم على التعامل مع المصارف في كافة معاملاتهم التجارية، مما يحفز هذه المصارف على تطوير واتساع خدماتها المصرفية.
- التوجه نحو زيادة الاندماجيات المصرفية بين المصارف التجارية، إذ أن كبر حجم إجمالي الموجودات وحقوق الملكية يساهم بشكل كبير في زيادة قدرتها على تحقيق الربحية.
- ضرورة قيام البنوك التجارية بتنويع استثماراتها من أجل زيادة الإيرادات وتقليل المخاطر
- ضرورة العمل على تبني الخدمات المصرفية الالكترونية

ثالثا: آفاق الدراسة

إن البحث في مجال ربحية البنوك والخدمات المصرفية

- إجراء الدراسة باستخدام طرق وأساليب أخرى من أجل ضبط نتائج الدراسة.

➤ تطبيق هذه الدراسة على عدة بنوك من اجل تعميم النتائج.

قائمة المصادر والمراجع

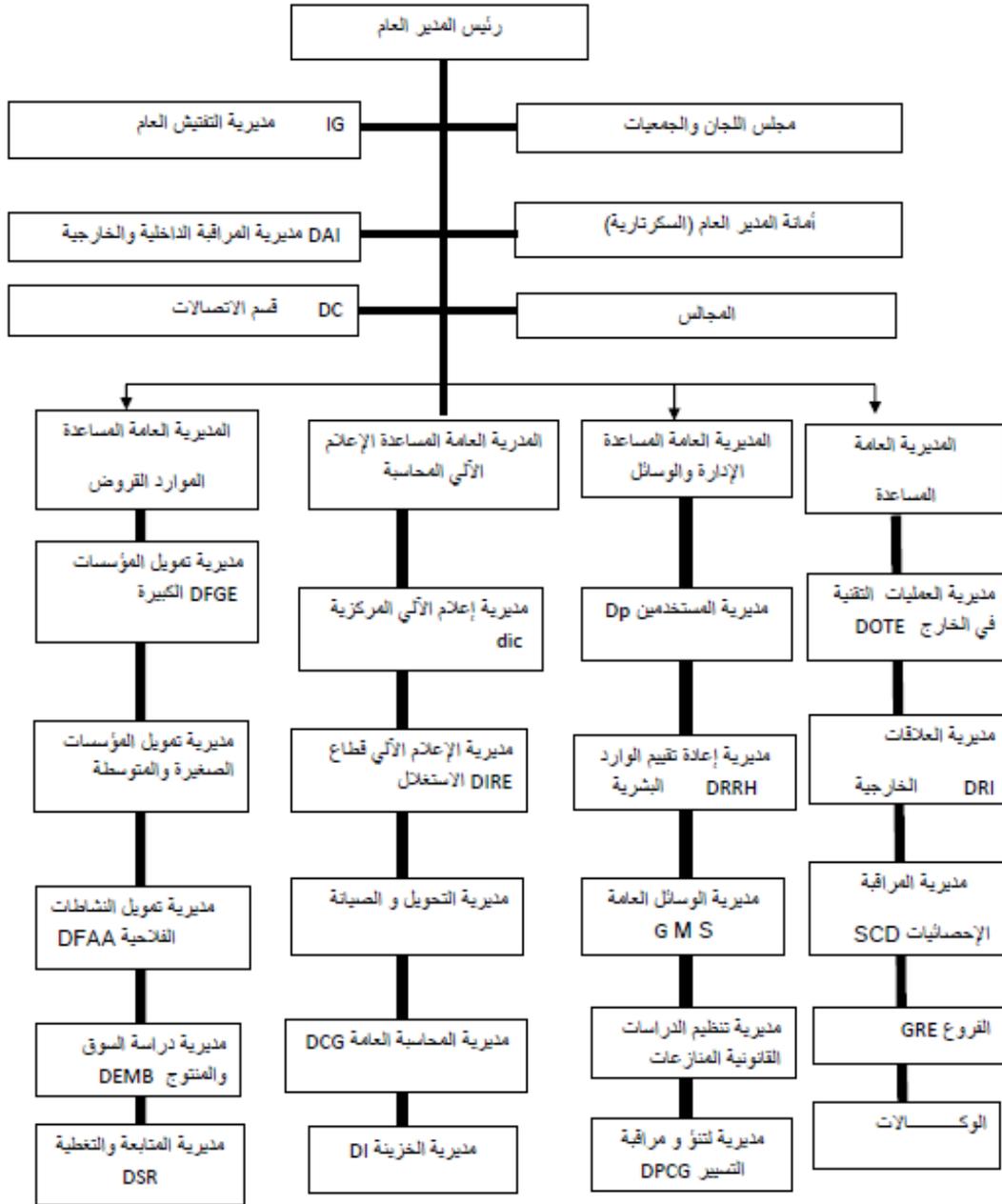
قائمة المصادر والمراجع:

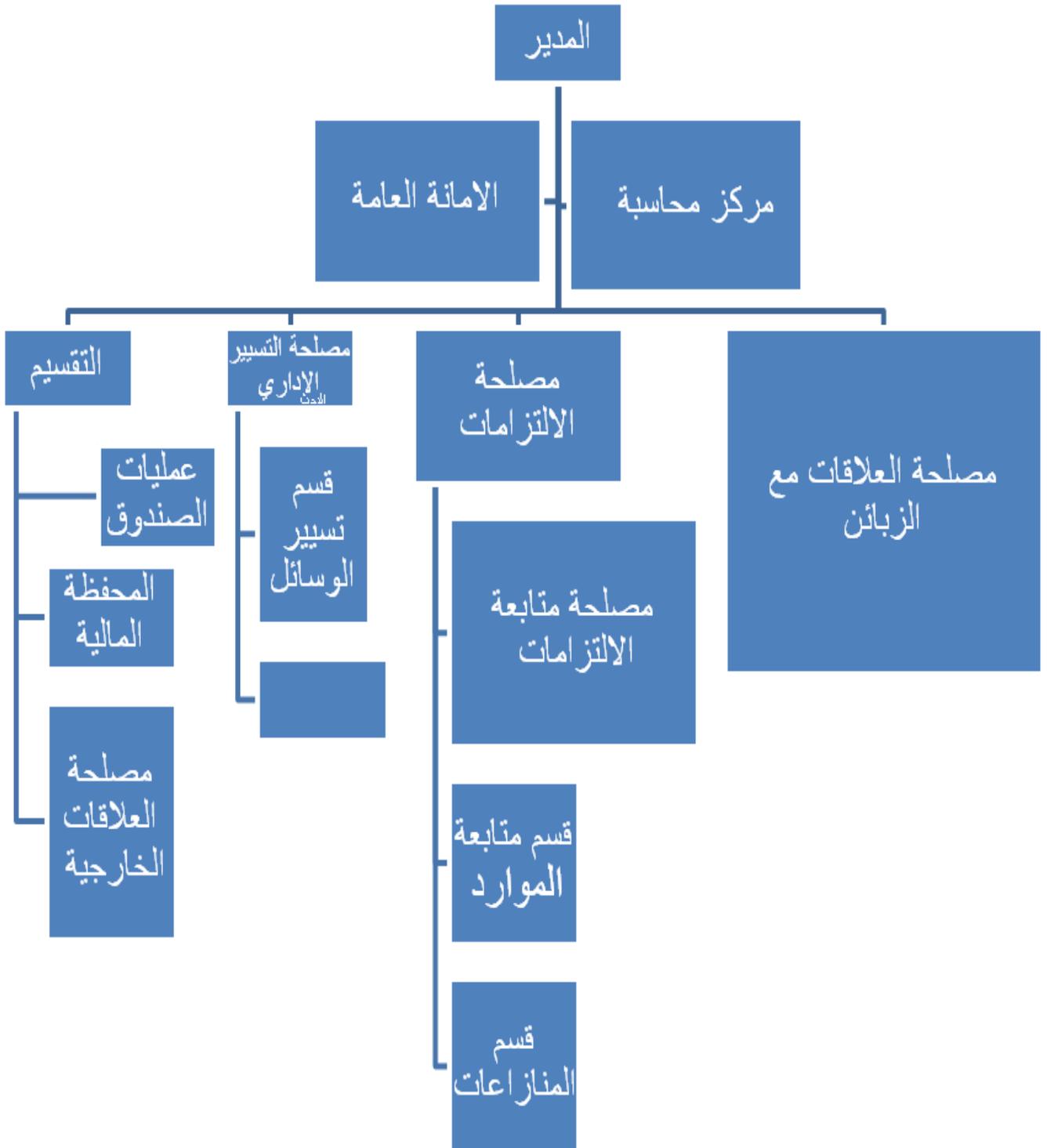
- (1) أحمد بوراس والسعيد بريكة، أعمال الصيرفة الالكترونية الأدوات والمخاطر، دار الكتاب الحديث، ط 1، القاهرة، مصر، 2014
- (2) تسيير العجاردة، التسويق المصرفي ، ط 1 ، دار الحامد للنشر والتوزيع ، عمان ، 2005
- (3) ثريا عبد الرحيم الجزرجي، شرين بدري البارودي، اقتصاد المعرفة الأسس النظرية والتطبيق في المصارف التجارية ، ط1، دار الشرق للنشر والتوزيع ، عمان ، 2012،
- (4) رابع عرابة، دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، الشلف، العدد 8، 2012،
- (5) ربحي مصطفى عليان، إيمان السامرائي، تسويق المعلومات، الطبعة الأولى، دار صفاء، عمان، 2004 ص 85.
- (6) عبد السلام لفنه سعيد، م بلال نوري سعياء، تقييم السيولة في المصارف التجارية و تأثيرها على الربحية، دراسة مقارنة بين مصرفي JP Morgan Clase & C والأمريكيين، مجلة العربي للعلوم الاقتصادية و الإدارية، المجلد 01، العدد 37 فلسطين، 2016 ص 115
- (7) علاء التميمي، التنظيم القانوني للبنك الالكتروني على شبكة الانترنت، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، مصر، 2012، ص 23
- (8) ابو زعتر باسل، العوامل المؤثرة على ربحية المصارف التجارية العاملة في فلسطين، رسالة ماجستير ، الجامعة الإسلامية، غزة، 2006
- (9) أمد مارديني، العوامل المؤثرة في نية استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الهاتف المحمول (الموبايل البنكي) في سورية، مذكرة تخرج ماجستير، الجامعة الافتراضية السورية، سورية، 2015
- (10) الأمر رقم 11/03 المؤرخ في 26 أوت 2003 المتعلق بالنقد والقرض، معدل ومتمم حسب آخر تعديل له بالقانون رقم 10 - 17 المؤرخ في 11 أكتوبر 2017 المتعلق بالنقد والقرض ،الجريدة الرسمية العدد 52 المؤرخة في 3 أوت 2003
- (11) محمد سليم وهبة ، كامل حسين كلاكش، المصارف الإسلامية نظرية تحليلية في تحديات التطبيق، ط 1، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، لبنان 2011

- 12) منذر مرهج ، تحديد العوامل المؤثرة على ربحية المصارف التجارية باستخدام التحليل المتعدد للمتغيرات - دراسة ميدانية في المصرف التجاري السوري بمحافظة اللاذقية، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 36 ، العدد 02، 2014
- 13) منذر مرهج، عبد الواحد حمودة، رامي أكرم مزيق، تحديد العوامل المؤثرة على ربحية المصارف التجارية باستخدام التحليل المتعدد المتغيرات دراسة ميدانية في المصرف التجاري السوري محافظة اللاذقية، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، العدد 2، سوريا، 2014
- 14) جعدي شريفة و سليمان ناصر، قياس الكفاءة التشغيلية لبعض البنوك العاملة في الجزائر ، مجلة البحث جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، العدد 12، 2013
- 15) امينة كسيكيس " دور المراجعة الداخلية البنكية في التقليل من القروض المتعثرة دراسة حالة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR ورقلة "مذكرة ماستر اكايمي في العلوم المالية والمحاسبية جامعة ورقلة 2015.2016
- 16) بن موسى اعمر، الخدمات المصرفية الالكترونية و متطلبات تطويرها في الجزائر، أطروحة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة دكتوراه الطور الثالث، جامعة غرداية، 2020
- 17) حسن شحادة الحسين، "العمليات المصرفية الالكترونية"، الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، مداخلة مقدمة إلى المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق، جامعة بيروت العربية، 2002
- 18) ربوحجدلة ، بنشبة ريمة ، محددات الربحية في البنوك التجارية ، مقدمة في اطار نيل شهادة الماستر غير منشورة في ميدان العلوم المالية والمحاسبية تخصص، مالية البنوك، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2019/2018
- 19) رحيم حسين وهواري معراج، الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية، أعمال الملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الاقتصادي واقع وتحديات، جامعة بوعلي شلف، 15-14 ديسمبر 2004
- 20) رفاقة نبيلة، دراسة قياسية للعوامل المؤثرة على ربحية البنوك التجارية، مقدمة في اطار نيل شهادة الماستر غير منشورة في ميدان العلوم المالية والمحاسبية تخصص، مالية البنوك، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2015/2014،
- 21) عطاوي الهام، 2015، جودة الخدمات المصرفية و اثرها على أداء البنوك-دراسة ميدانية-، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجيلالي اليااس سيدي بلعباس، الجزائر ص 67

- (22) كاهنة حركات ، دور جودة الخدمة المصرفية في تحسين أداء البنوك التجارية ، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية ، تخصص مالية وبنوك، جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي 2016/2017
- (23) محمد حمد عبد الهادي الرويس، نموذج مقترح لقياس جودة الخدمات المصرفية بدولة قطر، رسالة دكتوراه ، كلية التجارة جامعة عين شمس جمهورية مصر، 2002
- (24) ميادة بلعاش ،أثر الصيرفة الإلكترونية على السياسة النقدية-دراسة مقارنة الجزائر ،فرنسا ، أطروحة دكتوراه ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير ،جامعة محمد خيضر بسكرة ،2015
- (25) نور الدين بو عنان، جودة الخدمات واثرها على رضا العملاء، رسالة ماجستير في علوم التسيير جامعة محمد بوضياف ، المسيلة ، 2007
- (26) هاجر محمد مالك والظاهر محمد أحمد علي ،جودة الخدمات المصرفية وأثرها على العميل ،جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ،العدد 01، 2017،
- (27) شكوكاني منير احمد سعيد، 2003 (اثر الجودة المدركة على الربحية و النمو) ، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عمان العربية، الاردن

الملاحق





	A	B	C	D	E	F	G	H
1	Banc	ans	اجمالي حقوق الملكية	صافي الربح بعد الضريبة	اجمال الاصول	ROA-y1	ROE-y2	الخدمات المصرفية*
2	BADR	2008	8.0454E+11	10004596253	7.95352E+11	0.0126	0.0124	17.3455
3	BADR	2009	8.58358E+11	10995236041	8.10237E+11	0.0136	0.0128	13.6923
4	BADR	2010	8.63526E+11	11805241698	8.95621E+11	0.0132	0.0137	16.6399
5	BADR	2011	8.64537E+11	12015269854	9.26351E+11	0.0130	0.0139	15.3748
6	BADR	2012	8.78359E+11	12826358142	9.63652E+11	0.0133	0.0146	12.6455
7	BADR	2013	2.23518E+12	13008490586	1.02565E+12	0.0127	0.0058	16.3547
8	BADR	2014	9.0454E+11	13908686285	1.10124E+12	0.0126	0.0154	18.7978
9	BADR	2015	9.58358E+11	14201672285	1.15856E+12	0.0123	0.0148	19.4096
10	BADR	2016	9.0454E+11	15302682381	1.27327E+12	0.0120	0.0169	14.6619
11	BADR	2017	9.58358E+11	24882000555	1.34795E+12	0.0185	0.0260	15.0034
12	BADR	2018	1.03526E+12	31635534801	1.47718E+12	0.0214	0.0306	16.2034
13	BADR	2019	1.04537E+14	37857418935	1.57591E+12	0.0240	0.0004	18.7537
14	BADR	2020	55216533539	4213950529	1645197114	2.5614	0.0763	18.3452
15	BADR	2021	55207550164	4516065897	1849299926	2.4420	0.0818	17.5700
16	BADR	2022	55196540113	4718520984	2021569851	2.3341	0.0855	13.7514
17	BEA	2008	1.58964E+12	8523145263	1.75234E+12	0.0049	0.0054	17.5917
18	BEA	2009	1.60599E+12	9096523154	1.89952E+12	0.0048	0.0057	15.8950
19	BEA	2010	1.68505E+12	9563251487	1.95663E+12	0.0049	0.0057	15.8950
20	BEA	2011	1.69949E+12	10012563985	2.01542E+12	0.0050	0.0059	12.6455
21	BEA	2012	1.74921E+12	10553201259	2.20033E+12	0.0048	0.0060	18.7858
22	BEA	2013	1.7695E+12	11002635148	2.26358E+12	0.0049	0.0062	19.6882
23	BEA	2014	1.78944E+12	11556321985	2.36218E+12	0.0049	0.0065	19.6421
24	BEA	2015	1.79981E+12	12003658487	2.447E+12	0.0049	0.0067	16.5875
25	BEA	2016	1.81981E+12	12738867889	2.57401E+12	0.0049	0.0070	19.1679
26	BEA	2017	2.10521E+12	14290439256	3.12218E+12	0.0046	0.0068	18.1235
27	BEA	2018	2.44349E+12	14180215694	3.29732E+12	0.0043	0.0058	15.5437
28	BEA	2019	2.68512E+11	14484204040	3.26237E+12	0.0044	0.0539	19.6543
29	BEA	2020	2.65405E+12	18526870139	3.15469E+12	0.0059	0.0070	17.5466
30	BEA	2021	2.23518E+12	19363490549	4.16661E+12	0.0046	0.0087	16.8988
31	BEA	2022	2.12508E+12	20154879632	5.11237E+12	0.0039	0.0095	13.6755

الملاحق

Benzaï - Excel

FICHER ACCUEIL INSERTION MISE EN PAGE FORMULES DONNÉES RÉVISION AFFICHAGE FONT PDF

Tableau croisé dynamique Tableaux croisés dynamiques Tableaux
 Images en ligne Illustrations
 Store Mes applications Compléments
 Cartes Bing Graph
 Graphiques recommandés Graphiques
 Graphique croisé dynamique
 Courbes Histogramme Positif Négatif
 Segment Chronologie
 Lien hypertexte Liens
 Zone de texte Pied
 WordArt Signature Objet
 Équation Symbole

C17

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
1		ROA	ROE	اجمال حقوق الملكية	صافي الربح بعد الضريبة	اجمال الاصول	الخدمات المصرفية		ALL	ROA	ROE	اجمال حقوق الملكية	صافي الربح بعد الضريبة	اجمال الاصول	الخدمات المصرفية	
2		ROA	1													
3		ROE	0.8990	1				Moyenne	0.2529	0.0189	4776925426920.33	13931399773.12	1831494530023.21	16.7297		
4		اجمال حقوق الملكية	-0.0812	-0.1789	1			Erreur-type	0.1358	0.0043	3442540061545.63	1320791834.75	220772215498.01	0.3891		
5		صافي الربح بعد الضريبة	-0.4385	-0.3274	0.6334	1		Médiane	0.0089	0.0091	1597817712440.47	12377068871.50	1664125316719.71	16.7693		
6		اجمال الاصول	-0.5166	-0.4795	-0.0118	0.3155	1	Mode	#N/A	#N/A	2.23518E+12	#N/A	#N/A	12.6455		
7		الخدمات المصرفية	-0.0174	-0.0165	0.1810	0.0389	0.0929	Écart-type	0.7441	0.0234	1.88556E+13	7234274817	1.20922E+12	2.1312		
8								Variance de l'échantillon	0.5537	0.0005	3.55532E+26	5.23347E+19	1.46221E+24	4.5419		
9								Kurtosis (Coefficient d'aplatissement)	6.3795	3.4341	29.9023206	3.937836929	0.626484601	-0.8396		
10								Coefficient d'asymétrie	2.8173	2.1285	5.464265631	1.740760003	0.735512485	-0.3609		
11								Plage	2.5574	0.0851	1.04482E+14	33643468406	5.11072E+12	7.0427		
12								Minimum	0.0039	0.0004	55196540113	4213950529	1645197114	12.6455		
13								Maximum	2.5614	0.0855	1.04537E+14	37857418935	5.11237E+12	19.6882		
14								Somme	7.5883	0.5675	1.43308E+14	4.17942E+11	5.4949E+13	501.8901		
15								Nombre d'échantillons		30	30	30	30	30	30	
16																
17																
18																

	A	B	C	D	E	F	G	H
1	year	t	ROA_1	ROA_2	ROE_1	ROE_2	x_1	x_2
2	2008	1	0.0126	0.0049	0.0124	0.0054	17.3455	17.5917
3	2009	2	0.0136	0.0048	0.0128	0.0057	13.6923	15.8950
4	2010	3	0.0132	0.0049	0.0137	0.0057	16.6399	15.8950
5	2011	4	0.0130	0.0050	0.0139	0.0059	15.3748	12.6455
6	2012	5	0.0133	0.0048	0.0146	0.0060	12.6455	18.7858
7	2013	6	0.0127	0.0049	0.0058	0.0062	16.3547	19.6882
8	2014	7	0.0126	0.0049	0.0154	0.0065	18.7978	19.6421
9	2015	8	0.0123	0.0049	0.0148	0.0067	19.4096	16.5875
10	2016	9	0.0120	0.0049	0.0169	0.0070	14.6619	19.1679
11	2017	10	0.0185	0.0046	0.0260	0.0068	15.0034	18.1235
12	2018	11	0.0214	0.0043	0.0306	0.0058	16.2034	15.5437
13	2019	12	0.0240	0.0044	0.0004	0.0539	18.7537	19.6543
14	2020	13	2.5614	0.0059	0.0763	0.0070	18.3452	17.5466
15	2021	14	2.4420	0.0046	0.0818	0.0087	17.5700	16.8988
16	2022	15	2.3341	0.0039	0.0855	0.0095	13.7514	13.6755

وَأَنْزَلْنَا إِلَيْكَ الْكِتَابَ فِي تِلْكَ الْأَيَّامِ الَّتِي كُنَّا نُخَالِفُ بِهَا الْمُتَكَبِّرِينَ
لَقَدْ فَخَّرْنَا مُحَمَّدًا أَنْزَلْنَا الْمُرْسَلِينَ
إِنَّ فِي ذَلِكَ لَآيَاتٍ لِقَوْمٍ يَعْلَمُونَ
وَأَنْزَلْنَا إِلَيْكَ الْكِتَابَ فِي تِلْكَ الْأَيَّامِ الَّتِي كُنَّا نُخَالِفُ بِهَا الْمُتَكَبِّرِينَ
لَقَدْ فَخَّرْنَا مُحَمَّدًا أَنْزَلْنَا الْمُرْسَلِينَ
إِنَّ فِي ذَلِكَ لَآيَاتٍ لِقَوْمٍ يَعْلَمُونَ