

## دراسة قياسية لأثر الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية الجزائرية

### A Standard study of the impact of electronic banking services on improving the financial performance of Algerian commercial banks

نصيرة البركة\*<sup>1</sup>، جامعة جيلالي ليايس سيدي بلعباس، الجزائر، [nacira.elbarka@univ-sba.dz](mailto:nacira.elbarka@univ-sba.dz)  
عابد بشيكر<sup>2</sup>، جامعة أحمد زبانه غليزان، الجزائر، [abedbechikr@yahoo.fr](mailto:abedbechikr@yahoo.fr)  
شمس الهدى الحاج ميمون<sup>3</sup>، جامعة جيلالي ليايس سيدي بلعباس، الجزائر، [chemselhoda.el-hadjmimoune@univ-sba.dz](mailto:chemselhoda.el-hadjmimoune@univ-sba.dz)

تاريخ قبول المقال: 2024/11/28

تاريخ إرسال المقال: 2024/08/05

#### المخلص:

تهدف الدراسة إلى معرفة أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للبنوك، من خلال إجراء دراسة قياسية على البنوك التجارية الجزائرية للفترة الممتدة ما بين (2004-2018) باستخدام برمجية Eviews.

توصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية الجزائرية، كما توصلت النتائج أن الأداء المالي للبنوك يتأثر بشكل سلبي مع فروع البنوك والقروض المتعثرة. وأهم ما أوصت به الدراسة، أهمية التغلب على المعوقات التي تحول دون التطبيق الفعلي والفهم الدقيق للخدمات المصرفية الإلكترونية، مما ينعكس بشكل أو بآخر على الأداء المالي للبنوك التجارية.

**الكلمات المفتاحية:** بنوك تجارية، خدمات مصرفية إلكترونية، أداء المالي، البنوك التجارية الجزائرية.

#### Abstract:

The study aims to know the impact of electronic banking services in improving the financial performance of banks, by conducting a standard study on Algerian commercial banks for the period (2004-2018) using the Eviews software.

The results of the study found that there is a positive, statistically significant impact of electronic banking services in improving the financial performance of Algerian commercial banks. The results also found that the financial performance of banks is negatively affected by bank branches and non-performing loans. The most important thing recommended by the study is the importance of overcoming the obstacles that prevent the actual application and accurate understanding of electronic banking services, which is reflected in one way or another on the financial performance of commercial banks.

**Key words:** Commercial banks, electronic banking services, financial performance, Algerian commercial banks.

#### المقدمة:

أدى التطور التكنولوجي السريع والثورة الرقمية التي يشهدها عصرنا الحالي بإحداث تغييرات جذرية على القطاع المصرفي، وذلك نظرا لظهور حاجة ملحة لتطوير وتحسين خدماته المصرفية، لمواكبة التحولات الحاصلة ومواجهة المنافسة الحادة التي تفرضها المصارف العالمية الكبرى المستحوذة على التكنولوجيا الهائلة. حيث سعت البنوك المحلية في هذا السياق نحو تبني تكنولوجيا الإعلام والاتصال، والتوجه نحو تقديم صيرفة عن بعد وصيرفة عبر الأنترنت، أو ما يعرف بخدمات مصرفية إلكترونية، والتي تشمل أنشطة مالية يتم تنفيذها عبر الأنترنت أو عبر أجهزة ذكية، وذلك سعيا منها لتعزيز الكفاءة التشغيلية، وتقليل التكاليف، وتحسين تجربة العملاء، مما قد يزيد من ربحية المصارف وتحسين أدائها المالي، والذي يسمح بدوره إلى زيادة القدرة على تقديم المزيد من الخدمات المبتكرة، وضمان النمو في ظل البيئة التنافسية المتزايدة.

ومن خلال ما سبق نحاول معالجة إشكالية الدراسة، بالاعتماد على البنوك التجارية الجزائرية باعتبارها خضعت للعديد من الإصلاحات التي من شأنها عصنة القطاع المصرفي والارتقاء به، والتحسين من أداءه، من خلال طرح التساؤل التالي:

➤ هل للخدمات المصرفية الإلكترونية أثر في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية الجزائرية؟

انطلاقا من التساؤل الرئيسي نحاول دراستنا اختبار صحة الفرضيات المصاغة على النحو الآتي:

H0: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية الجزائرية.

H1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية الجزائرية.

ولإثبات صحة الفرضيات تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي للإمام بجوانب الموضوع من خلال توضيح المفاهيم النظرية لمتغيرات الدراسة، وباستخدام برنامج EVIEWS-09 للأساليب الإحصائية والقياسية لاختبار فرضيات الدراسة.

### المبحث الأول: الإطار النظري للدراسة

من أجل تحديد أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي في البنوك التجارية الجزائرية، استعرضنا في هذا المبحث الجوانب النظرية للدراسة، من خلال عرض المفاهيم الأساسية لمتغيرات الدراسة مع تحديد آلية تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي للبنوك، والتطرق للدراسات السابقة التي تربطها علاقة بالدراسة الحالية.

### المطلب الأول: المفاهيم الأساسية لمتغيرات الدراسة

#### أولاً: الخدمات المصرفية الإلكترونية

أدى الضغط التكنولوجي بالبنوك إلى تغيير مناخ نماذج أعمالها والتوجه نحو تقديم خدمات مصرفية إلكترونية على الرغم من كونها مؤسسات تقليدية<sup>1</sup>، حيث تم تقديم خدمات مصرفية إلكترونية لأول مرة في بداية الثمانينيات، وتم تزويد العملاء آنذاك ببرنامج تطبيقي يعمل على جهاز الكومبيوتر الشخصي PC، والذي يمكن الاتصال به في البنك عبر Modem وخط الهاتف وتشغيل البرامج عن بعد على جهاز الكومبيوتر الخاص بالعميل<sup>2</sup>، وفي الآونة الأخيرة ونظرا للتحسن السريع لتكنولوجيا المعلومات والمنافسة

<sup>1</sup> - Rakocevic et Al. Digital Banking Services – Students' Perspective. Economic Themes. 2024 . Vol 61. N° 04. P 587.

<sup>2</sup> Sadaf Firdous & Rahela Farooqi. Impact of Internet Banking Service Quality on Customer Satisfaction. The Journal of Internet Banking and Commerce, 2017. Vol 22. P 04.

القائمة بين البنوك، انتشر استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الأنظمة الإلكترونية بشكل واسع بين العملاء.<sup>3</sup>

ويمكن تعريف الخدمات المصرفية الإلكترونية على أنها "خدمات مقدمة للعملاء عبر الإنترنت أو تكنولوجيا الهاتف المحمول، والتي تسمح بوصول عملاء المؤسسات المالية إلى الحسابات أو المعاملات التجارية، أو الحصول على بيانات حول المنتج النقدي من خلال شبكة الاتصالات عبر الإنترنت".<sup>4</sup>

وعرفها بنك التسويات الدولية بأنها "تقديم الخدمات المصرفية الانتاجية عن بعد أو من خلال القنوات الإلكترونية، سواء للمقيمين أو غير المقيمين داخل الدولة أو خارجها".<sup>5</sup>

بينما وصفتها لجنة بازل للرقابة المصرفية أنها "توفير منتجات وخدمات مصرفية منخفضة القيمة للعملاء من خلال قنوات توزيع إلكترونية".<sup>6</sup>

تعد الخدمات المصرفية الإلكترونية طرقا مبسطة وشخصية لإجراء المعاملات المالية باستخدام الهاتف المحمول أو الإنترنت دون الحاجة إلى استخدام النقود الورقية، مما يقلل من الحالات التي يضطر فيها الأفراد إلى حمل مبالغ كبيرة من النقد أو الانتظار طويلا أمام البنك من أجل إجراء معاملات مالية.<sup>7</sup> إضافة أنها تحقق مجموعة من الفوائد يمكن حصر أهمها فيما يلي:<sup>8</sup>

- جعل المعاملات المصرفية غير مكلفة (يُقدر العاملون في القطاع المصرفي أن تكلفة تقديم الخدمة من خلال القنوات التنفيذية يكلف ستة أضعاف تقديمها من خلال القنوات الإلكترونية).

- مواجهة المنافسة العالمية وذلك في ظل مقررات منظمة التجارة العالمية وتحرير الخدمات المالية واتجاه البنوك نحو تقديم خدماتها عبر الإنترنت.

<sup>3</sup> - Hammoud Jamil, Bizri M Bizri & El Baba Ibrahim. The Impact of E-Banking Service Quality on . Customer Satisfaction: Evidence From the Lebanese Banking Sector. Sage Open. 2018. Vol 08. N° 03. P 02.

<sup>4</sup> - Asiyambi Haadi & Ishola Ajibola. E-Banking services impact and customer satisfaction in selected bank branches in Ibadan metropolis. Accounting. 2018. Vol 04. N° 04. P 153.

<sup>5</sup> - Abdul kareem Amna Ameer, Elkhaldi Abderrazek Hassan & Aefawi Mongi. The impact of electronic banking services on customer satisfaction: The case of iraqi banks. International journal of professional business review, 2023. Vol 08. N° 11. P 05.

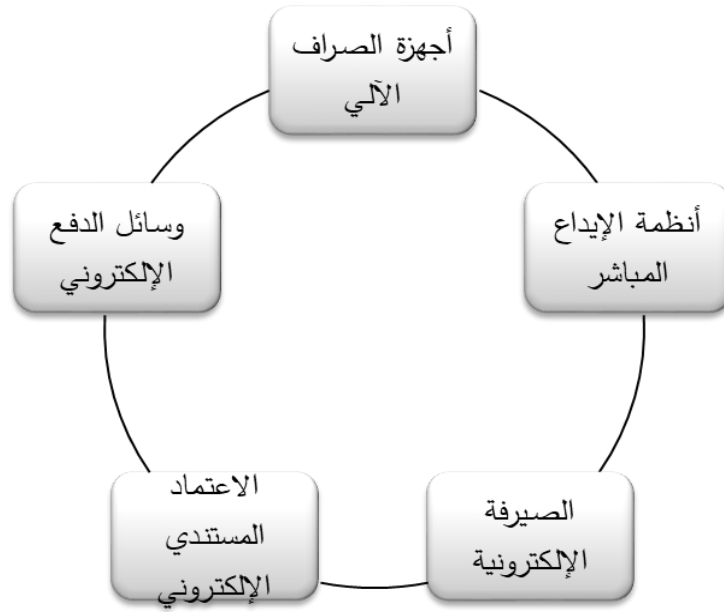
<sup>6</sup> - Basel Committee on Banking Supervision. Risk management principles for electronic banking. Bank for international settlements. 2003. P 01.

<sup>7</sup> - Asiyambi Haadi & Ishola Ajibola. Op.cit. P153.

<sup>8</sup> - الشمري ناظم محمد نوري و عبد اللات عبد الفتاح زهير، الصيرفة الإلكترونية، دار وائل النشر والتوزيع، عمان، 2008، ص 42.

- تقديم خدمات شاملة بوقت قصير مع عدد محدود من الموظفين واختصار المسافات الجغرافية. وتتوفر في الخدمات المصرفية الإلكترونية العديد من الأنواع، نوضح بعضها في الشكل الموالي:

### الشكل 1: بعض أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية



المصدر: بلمهدي يوسف وعلام عادل وخليفة أمينة، الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك الجزائرية -دراسة تقييمية للخدمات المصرفية الإلكترونية في البنك الوطني الجزائري BEA-، المجلة الاقتصادية للأداء الاقتصادي، 2018، العدد 03، ص 23.

### ثانيا: الأداء المالي للبنوك

يعد الأداء المالي مقياس لمدى قدرة المؤسسة على استخدام الأصول من خلال طريقة عملها وتحقيق إيرادات، ويستخدم هذا المصطلح كمقياس عام للصحة المالية العامة للمؤسسة خلال فترة معينة.<sup>9</sup>

ويتم تعريف الأداء المالي بأنه الوضع المالي للمؤسسة خلال فترة معينة تشمل جمع واستخدام الأموال أو هو قدرة المؤسسة على إدارة مواردها والتحكم فيها.<sup>10</sup>

<sup>9</sup>- KENTO WILL. Financial Performance: Definition, How it Works and Example. 25 October 2023. Available on: <https://www.investopedia.com/terms/f/financialperformance.asp>

<sup>10</sup>- Fatihudin Didin. usni J & Mochklas Mohamad. How measuring financial performance. International journal of civil engineering and technology, 2018, Vol 09. N° 06. P554.

وهناك من يعرفه بأنه مدى تمتع وتحقيق المؤسسة لهامش الأمان، مزيلا منها العسر المالي، ظاهرة الإفلاس، أو بتعبير آخر مدى قدرة المؤسسة على مواجهة المخاطر والصعوبات المالية<sup>11</sup>.

وتنبع أهمية تقييم الأداء المالي المصرفي من أهمية المصارف وذلك من خلال الدور الاقتصادي الذي تقدمه في دعم الوساطة بين ذوي العجز المالي والفائض المالي، حيث تتمتع هذه المصارف بخصوصية النشاط الذي تتعامل فيه بأموال ذات أحجام هائلة مع سرعة دوران الأموال الخاصة والمودعة لديها، وفي ظل المنافسة الشديدة في استغلال الأموال المتاحة يتطلب الأمر من متخذي القرار في البنوك استغلال هذه الموارد وتحقيق أفضل أداء مالي وبأقل تكلفة<sup>12</sup>.

### ثالثا: آلية تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي للبنوك

توفر الخدمات المصرفية الإلكترونية بطبيعتها مزيدا من الراحة والمرونة للعملاء إلى جانب توفير التحكم الكامل فعليا في خدماتهم المصرفية، علاوة على ذلك، تزيل الخدمات المصرفية المقدمة على الأنترنت حواجز المسافة والوقت، ما يوفر زيادة مستمرة للبنك في عملاء بعيدين لم يكن باستطاعتهم الحصول على خدماتها من قبل، وبالتالي ما يسمح في الرفع من أدائها المالي، كما أنها وسيلة تكنولوجية أكثر فعالية في تقليل التكاليف مع تحقيق إنتاجية أعلى<sup>13</sup>.

إضافة أن هناك العديد من الدراسات أكدت على الأثر الإيجابي للخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي للبنوك، مثل دراسات: (Aduda & Kingoo, 2012)<sup>14</sup>، (Kadzo & Kiman, 2015)<sup>15</sup>، ودراسة (AL FAWARAH & Bin Saadon, 2021)<sup>16</sup>، ودراسة (Ogutu & Fatoki, 2019)<sup>17</sup>، ودراسة

<sup>11</sup> - خنفر خيضر وبورنسية مريم، دور النسب والمؤشرات المالية في تقييم الأداء المالي للمؤسسات الاقتصادية، دراسات اقتصادية، 2017، المجلد 17، العدد 01، ص58.

<sup>12</sup> - فرحي نعيمة ومفيدة بن عثمان، تأثير جودة الخدمات المصرفية على الأداء المالي للبنوك التجارية -دراسة عينة من البنوك التجارية العاملة في الجزائر. المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، 2022، المجلد 09، العدد 01، ص05.

<sup>13</sup> - Kadzo Stephanie Kombe & Kiman Moses Wafula. Effects of Internet Banking on the Financial Performance of Commercial Banks in Kenya a Case of Kenya Commercial Bank. International Journal of Scientific and Research Publications. 2015. Vol 05. N° 05. P 04.

<sup>14</sup> - Aduda Jasiah & Kingoo Nancy. The relationship between electronic banking and financial performance among commercial banks in Kenya. Journal of finance and investment analysis. 2012. Vol 01. N° 02.

<sup>15</sup> - Kadzo Stephanie Kombe & Kiman Moses Wafula. Op.cit.

<sup>16</sup> - Al fawarah khaled rakan muazer & Bin Saadon mohd saiful. The Effect Quality of Electronic Banking Service on The Financial Performance in The Jordanian Commercial Banks. International Journal of Economics and Management Systems, 2021. Vol 6.

<sup>17</sup> - Ogutu, Mary & Fatoki Olanrewaju Isola. Effect of e-banking on financial performance of listed commercial banks in kenya. Global Scientific journal. 2019. Vol 07. N° 07.

(Awwad, 2021)<sup>18</sup>، وعلى الرغم من ذلك إلا أن أحد الدراسات أشارت في الأدبيات أن هناك جدل حول ما اذا كان اعتماد الخدمات المصرفية الإلكترونية قد يؤدي إلى تحسين الأداء المالي للبنك، وذلك نظرا أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والاستثمار فيها يتطلب استثمارات مقابلة لها في المهارات و والتنظيم والابتكار، إلى جانب أن الاستثمار والتغيير ينطوي على تكاليف ومخاطر بغض النظر عن الفوائد التي قد يقدمها.<sup>19</sup>

### المطلب الثاني: الدراسات السابقة

- دراسة (الشرابي محمد يونس، 2024)<sup>20</sup>: تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف أثر وسائل الدفع الإلكتروني في كفاءة الأداء المصرفي، من خلال بناء ثلاث نماذج قياسية للقطاع المصرفي العراقي، للفترة 2018-2022 بيانات شهرية، بعدد مشاهدات السلسلة الزمنية 60 مشاهدة لكل نموذج. وقد توصلت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي لوسائل الدفع الإلكتروني في الأداء المالي للقطاع المصرفي العراقي، من خلال رفع مستوى ربحيته وخفض تكاليفه، إضافة إلى وجود تأثير سلبي على كفاءة إدارة العمليات الداخلية نظرا للتمسك بالأساليب التقليدية في إنجاز العمل المصرفي.

دراسة (AL FAWARAH & Bin Saadon, 2021)<sup>21</sup>: تهدف هذه الدراسة إلى البحث في تأثير جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي للبنوك التجارية الأردنية، من خلال توزيع 385 استبانة على الدائرة المالية للبنوك. وأظهرت نتائج الدراسة أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية والأداء المالي في البنوك التجارية الأردنية.

دراسة (Awwad, 2021)<sup>22</sup>: تهدف هذه الدراسة لاستكشاف دور المدفوعات الإلكترونية في تعزيز الأداء المالي، من خلال دراسة حالة بنك فلسطين، باستخدام ثلاثة متغيرات تابعة تمثلت في العائد على الأصول (ROA) والعائد على حقوق الملكية (ROE) وربحية السهم (EPS) للتحقيق في بيانات البنك خلال الفترة 2010-2019. تظهر النتائج أن طرق الدفع الإلكترونية لها تأثير مهم على الأداء المالي للبنك، من خلال مؤشرات عائدات الأصول والأسهم، مما يساعد على خفض التكاليف وبالتالي زيادة الأرباح ومع ذلك،

<sup>18</sup> - Awwad Bahaa Sobhi. The role of e-payments in enhancing financial performance: A case study of the Bank of Palestine. Banks and Bank Systems. 2021. Vol 16. N° 04.

<sup>19</sup> - Aduda Jasiah & Kingoo Nancy. Op.cit.

<sup>20</sup> - الشرابي محمد يونس، أثر وسائل الدفع الإلكتروني في كفاءة الأداء المصرفي: دراسة تطبيقية في القطاع المصرفي العراقي للمدة من 2018-2022، مجلة الريادة للمال والأعمال، 2024، المجلد 05، رقم 02.

<sup>21</sup>- Al fawarah khaled rakan muazer & Bin Saadon mohd saiful. Op.cit.

<sup>22</sup>-Awwad Bahaa Sobhi. Op.cit.

لا يوجد إحصائياً تأثير كبير على ربحية السهم. علاوة على ذلك، أوصت الدراسة على ضرورة زيادة فعالية أمن المعلومات من مخاطر الغش، لتعزيز تطبيق أدوات الدفع الإلكترونية، نظراً أن بنك فلسطين يستخدم طائفة واسعة من أساليب الدفع الإلكترونية.

دراسة (Ogutu & Fatoki, 2019)<sup>23</sup>: تهدف إلى دراسة تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي للبنوك التجارية المدرجة في كينيا، من خلال استهداف 11 بنك مدرج في كينيا، باستخدام تحليل Panel data. أظهرت نتائج الدراسة أن هناك علاقة إيجابية قوية بين الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، والخدمات المصرفية بالوكالة، والخدمات المصرفية عبر أجهزة الصراف الآلي، والخدمات المصرفية عبر الانترنت، والأداء المالي للبنوك المدرجة في كينيا.

دراسة (مقدم عبد الجليل، 2018)<sup>24</sup>: تهدف هذه الدراسة إلى البحث لإزالة الغموض حول أنظمة الدفع الإلكترونية ومدى تطبيقها في البنوك التجارية وتأثيرها على أدائها، حيث أجريت هذه الدراسة على بنك الفلاحة والتنمية الريفية بشار- الجزائر، من خلال تقديم استبانة للموظفين في البنك، وقد خلصت الدراسة بمجموعة من النتائج أهمها أن استخدام وسائل الدفع الإلكتروني هو أحد مصادر تحسين الأداء في البنك بطريقة ناجحة وبمستوى يضمن انجاز مهامه ووظائفه بصورة جيدة.

### المبحث الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة

يحمل هذا المحور الجوانب التطبيقية للدراسة، من خلال عرض الإجراءات المنهجية للدراسة التطبيقية، وتحليل تطور المؤشرات المعتمدة خلال الفترة المدروسة، مع استخدام نموذج قياسي لاختبار صحة الفرضيات، اعتماداً على برنامج Eviews 9.

### المطلب الأول: أولاً: الإجراءات المنهجية للدراسة

#### أولاً: عينة الدراسة وفترة الدراسة:

تشمل عينة الدراسة، البنوك التجارية الجزائرية ككل، خلال الفترة الممتدة ما بين 2004-2018، بغية تحقيق أهداف الدراسة.

#### ثانياً: جمع البيانات:

<sup>23</sup>- Ogutu, Mary & Fatoki Olanrewaju Isola. Op.cit.

<sup>24</sup> - مقدم عبد الجليل، واقع ورهانات تطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني وأثرها على أداء البنوك التجارية الجزائرية - دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بشار-، المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال، 2018، المجلد 05، العدد 02.

تم جمع بيانات متغيرات الدراسة، من الموقع الرسمي للبنك الدولي (<https://data.albankaldawli.or>)، في قسم البيانات المتعلقة بدولة الجزائر.

### ثالثاً: متغيرات الدراسة:

لدراسة هذه الظاهرة تم استخدام متغيرات لها أثر أو صلة مباشرة بموضوع الدراسة، أو بعبارة أخرى متغيرات تشكل لنا دالة العينة المدروسة، متكونة من متغير مستقل ألا وهو مؤشر عن الخدمات المصرفية الإلكترونية، ومتغير تابع وهو نسبة رأس مال البنك إلى الأصول ممثلاً كمؤشر للأداء المالي، بالإضافة إلى متغيرات أخرى تؤثر على الأداء المالي ونحتاجها بالإضافة إلى مؤشر الخدمات المصرفية الإلكترونية كمؤشرات ضابطة، ويمكن توضيح ذلك أكثر كما يلي:

#### 1- المتغير التابع:

- نسبة رأس مال البنك إلى الأصول كمؤشر عن الأداء المالي: هي نسبة رأس مال البنك واحتياطياته إلى إجمالي الأصول. ويشمل رأس المال والاحتياطيات الأموال التي يساهم بها المالكون، والأرباح المحتجزة، والاحتياطيات العامة والخاصة، والمخصصات، وتعديلات التقييم، ويشمل إجمالي الأصول جميع الأصول المالية وغير المالية.

#### 2- المتغير المستقل:

أ- مؤشر عن الخدمات المصرفية الإلكترونية: الماكينات الآلية وأجهزة الاتصال الإلكترونية التي توفرها مؤسسات العينة المدروسة، والتي تتيح للمتعاملين إمكانية إجراء معاملات مالية في أي مكان عام ومع أي مؤسسة مالية، وهي ممثلة في البيانات المتوفرة في البنك الدولي بماكينات الصراف الآلي (لكل 100 ألف بالغ).

ب- متغيرات أخرى تؤثر على الأداء المالي:

- المقترضون من البنوك التجارية: هو العدد المبيّن في التقرير للعملاء المقيمين الذين هم مؤسسات غير مالية (عامة وخاصة) وأسر معيشية وحصلوا على قروض من بنوك تجارية وبنوك أخرى تعمل كبنوك تجارية، ونظراً لعدم وجود بيانات حول أصحاب حسابات القروض، تغطي هذه البيانات العدد الإجمالي لحسابات القروض.

- فروع البنوك التجارية: هي مواقع لفروع بنكية تتبع بنوكاً تجارية محلية وبنوكاً محلية أخرى تعمل كبنوك تجارية وتوفر خدمات مالية للعملاء وهي منفصلة مادياً عن المقر الرئيسي، وهي ممثلة بعدد الفروع التابعة للعينة المدروسة.

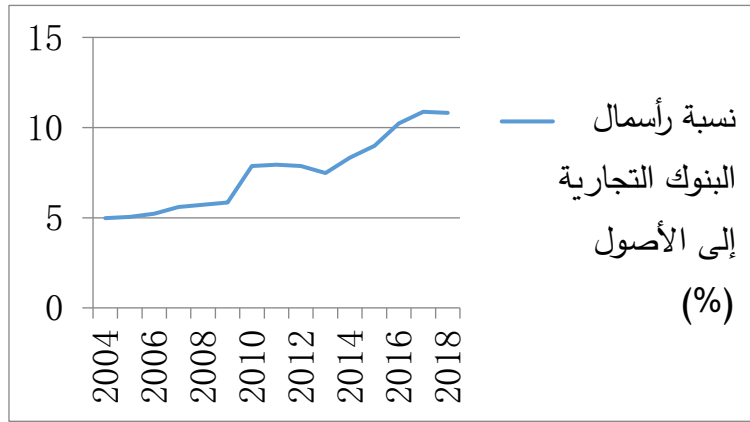
- القروض المصرفية غير العاملة إلى إجمالي مجموع القروض: هي قيمة القروض غير العاملة مقسومة على إجمالي قيمة حافظة القروض (بما في ذلك القروض غير العاملة قبل خصم مخصصات تغطية خسائر القروض المحددة).

### المطلب الثاني: تحليل تطور المتغيرات المستخدمة في الدراسة للفترة (2004-2018)

في هذا جانب نقوم بتحليل تطور المتغيرات المعتمد عليها في الدراسة، خلال (2004-2018):

#### أولاً: نسبة رأس مال البنوك التجارية إلى الأصول

الشكل 02: تطور نسبة رأس المال البنوك التجارية إلى الأصول في الجزائر للفترة (2004-2018)



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على قاعدة البيانات المستخرجة من موقع البنك الدولي،

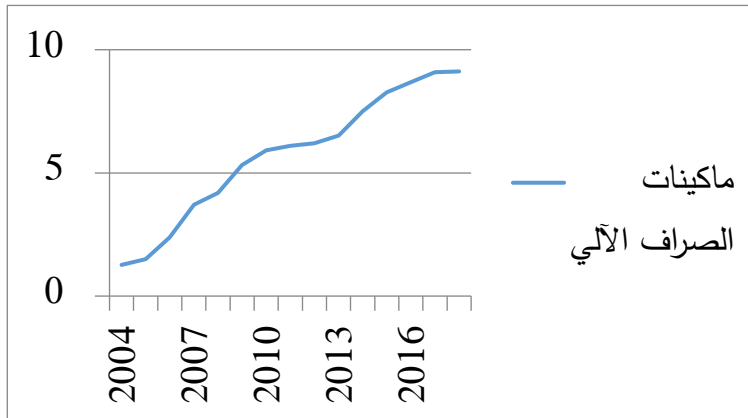
وباستخدام برنامج Excel.

من خلال تطور نسبة رأس مال البنوك التجارية إلى إجمالي الأصول في الجزائر للفترة (2004-2018) والمبين في الشكل أعلاه رقم (2) نلاحظ أن نسبة رأس المال البنوك التجارية إلى الأصول ترتفع نسبياً من 2004 إلى 2009، لتشهد نسبة مرتفعة جداً من 2009 إلى 2010، ومن 2010 إلى 2013 نلاحظ تذبذب في النسب لترتفع من 2010 إلى 2012 وتتخفف من 2012 إلى 2013، ثم ترتفع ما بين 2014 و2017، وفي 2018 النسبة تتخفف.

ومن خلال ما سبق نستنتج أن نسبة رأس مال البنك واحتياطاته إلى إجمالي الأصول جيدة ومقبولة رغم الانخفاض الحاصل من 2012 إلى 2013 الذي يرجع سببه تسجيل خسائر أو غيرها.

**ثانيا: مؤشر عن الخدمات المصرفية الإلكترونية**

**الشكل 03: تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر للفترة (2004-2018)**



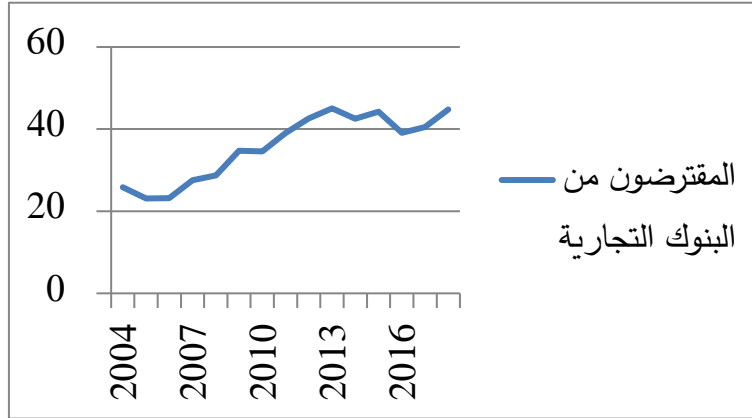
المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على قاعدة البيانات المستخرجة من موقع البنك الدولي، وباستخدام برنامج Excel.

من خلال تطور مابينات الصراف الآلي في الجزائر للفترة الممتدة من (2004-2018) والمبين في الشكل أعلاه رقم (03) نلاحظ أن مابينات الصراف الآلي ترتفع من 2004 إلى 2010، ثم تشهد ارتفاعا تدريجيا في الفترة الممتدة من 2010 إلى 2013، لترتفع ارتفاعا كبيرا نوعا ما من 2013 إلى 2017، وثابتة تقريبا بين 2017 و2018.

- إن الارتفاع المستمر الذي نلاحظه يدل على تطور المابينات الآلية والتعامل بها بشكل كبير من قبل المتعاملين مع البنوك التجارية في الجزائر.

**ثالثا: المقترضون من البنوك التجارية**

## الشكل 04: تطور المقترضون من البنوك التجارية في الجزائر للفترة (2018-2004)



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على قاعدة البيانات المستخرجة من موقع البنك الدولي،

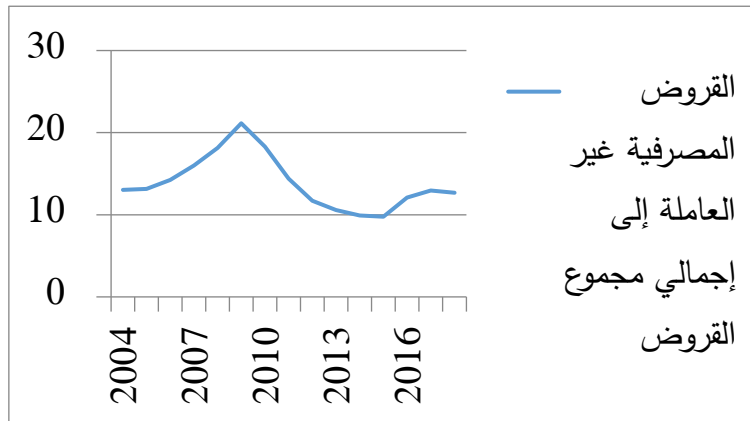
وباستخدام برنامج Excel.

من خلال تطور المقترضون من البنوك التجارية في الجزائر للفترة الممتدة بين (2018-2004) والمبين في الشكل أعلاه رقم (04): نلاحظ أن تطور المقترضون من البنوك التجارية شهد انخفاضا من 2004 إلى 2005، ليكون ثابتا بين 2005 و 2006، ثم ارتفع من 2006 إلى 2009، وخلال السنوات 2009 و 2010 كان تطور المقترضون من البنوك التجارية ثابتا، ليشهد ارتفاعا من 2010 إلى 2013، ثم نلاحظ تذبذب في القيم لينخفض سنة 2014 ويرتفع سنة 2015 وينخفض سنة 2016، ثم يشهد ارتفاعا من 2016 إلى 2018.

- من خلال ما سبق نجد تطور المقترضون من البنوك التجارية يرتفع من 2006 إلى غاية 2014 يمكن القول أن هذا راجع إلى تخفيض نسب الفائدة على القروض أو غيرها.

رابعا: القروض المصرفية غير العاملة إلى إجمالي مجموع القروض

الشكل 05: القروض المصرفية غير العاملة إلى إجمالي مجموع القروض في الجزائر للفترة (2004-2018)



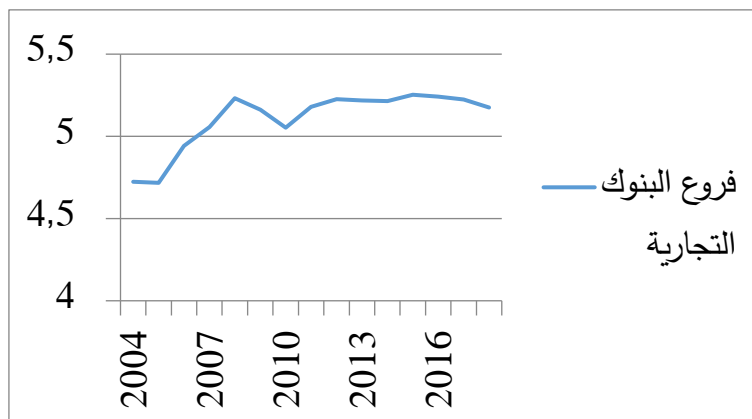
المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على قاعدة البيانات المستخرجة من موقع البنك الدولي، وباستخدام برنامج Excel.

من خلال تطور القروض المصرفية غير العاملة إلى إجمالي مجموع القروض في الجزائر للفترة الممتدة بين (2004-2018) والمبين في الشكل أعلاه رقم (05) نلاحظ أن تطور القروض المصرفية غير العاملة إلى إجمالي مجموع القروض ثابت خلال سنتي 2004 و 2005، ليشهد ارتفاعا من 2005 إلى 2009، ثم نلاحظ انخفاض كبير من 2009 إلى غاية 2012، لينخفض تدريجيا من 2012 إلى 2015، ويرتفع ما بين 2016 و 2017، ثم ينخفض من 2017 إلى 2018.

من خلال ما سبق يمكن القول أن التزايد الحاصل من 2004 إلى 2009 للقروض المصرفية غير العاملة إلى إجمالي مجموع القروض سببه طول مدة السداد التي تمنحها البنوك التجارية للعميل أو عدم إتباع سياسة صحيحة تساعد على تقادي حصول مثل هذه المخاطر، كما لاحظنا وجود انخفاض من 2009 إلى 2015 هذا ما يدل إتباع سياسة صحيحة وناجحة في معالجة وتحصيل القروض.

#### خامسا: فروع البنوك التجارية

الشكل رقم (06): تطور فروع البنوك التجارية في الجزائر للفترة (2004-2018)



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على قاعدة البيانات المستخرجة من موقع البنك الدولي، وباستخدام برنامج Excel.

من خلال تطور فروع البنوك التجارية للفترة الممتدة بين (2004-2018) والمبين في الشكل أعلاه رقم (06) نلاحظ خلال السنتين 2004 و 2005 تطور ثابت تقريبا، ليشهد ارتفاعا من 2005 إلى 2008، ثم ينخفض من 2018 إلى 2010، ومن 2014 إلى 2015 ثابت نسبيا، ثم يرتفع من 2015 إلى 2017، لينخفض سنة 2018.

**المطلب الثالث: قياس أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي في البنوك التجارية (بناء نموذج قياسي)**  
**أولا: بناء نموذج الدراسة**

لتحديد أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي في البنوك التجارية في الجزائر يمكن صياغة الدالة على النحو التالي:

$$Y_t = f(X1_t, X2_t, X3_t, X4_t, \varepsilon_t)$$

حيث:

- $Y_t$ : مؤشر الأداء المالي. (متغير تابع)
- $X1$ : مؤشر عن الخدمات المصرفية الإلكترونية. (متغير مستقل)
- $X2$ : المقترضون من البنوك التجارية. (متغير مستقل)
- $X3$ : القروض المصرفية غير العاملة إلى إجمالي مجموع القروض. (متغير مستقل)
- $X4$ : فروع البنوك التجارية. (متغير مستقل)
- $\varepsilon_t$ : يمثل حد الخطأ العشوائي.

ولتحديد أثر المتغيرات المستقلة على المتغير التابع قمنا باستخدام النموذج الخطي المتعدد كالتالي:

$$Y_t = B_0 + B_1X1_t + B_2X2_t + B_3X3_t + B_4X4_t + \varepsilon_t$$

وقد تم استخدام الصيغة اللوغاريتمية لكل المتغيرات من أجل حذف مشكل عدم تجانس وحدات

القياس، وبذلك يصبح النموذج القياسي على النحو التالي:

$$LY_t = B_0 + B_1LX1_t + B_2LX2_t + B_3LX3_t + B_4LX4_t + \varepsilon_t$$

يمكن كتابة معادلة النموذج المقدر على النحو الآتي:

$$L\hat{Y}_t = b_0 + b_1LX1_t + b_2LX2_t + b_3LX3_t + b_4LX4_t$$

### ثانياً: تقدير النموذج القياسي

باستخدام طريقة المربعات الصغرى العادية (OLS) المستخرجة من برنامج EViews-9 ، كانت

النتائج المقدره كالتالي:

### 1-تقدير النموذج غير المصحح:

#### الجدول 4: نتائج تقدير النموذج غير المصحح

Variable	Coefficient	Std.Error	t-Statistic	Prob
C	11.53777	2.962548	3.894542	0.0030
LX1	0.710496	0.139532	5.091991	0.0005
LX2	-0.074479	0.275701	-0.270144	0.7925
LX3	-0.253892	0.133602	-1.900358	0.0866
LX4	-5.989028	1.770736	-3.382226	0.0070

R-squared=0.928906, Adjusted R-squared=0.900469, F-statistic=32.66490  
Durbin-Watson stat=1.663899, Prob(F-statistic)=0.000010

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج Eviews 9

ومن خلال جدول التقدير للنموذج غير المصحح يمكن كتابة النموذج الخطي المتعدد المقدر على

النحو الآتي:

$$L\hat{Y}_t = 11.53 + 0.71LX1_t - 0.07LX2_t - 0.25LX3_t - 0.98LX4_t$$

من خلال النتائج الأولية للتقدير المتوصل إليه في الجدول أعلاه يتبين لنا عدم معنوية المتغير (lx2) في حين جميع المتغيرات الأخيرة مستقلة عند مستوى معنوية 5% بالإضافة إلى معنوية المتغير (lx3) عند مستوى معنوية 10%.

وعلى هذا الأساس يتم تقدير النموذج المصحح بحذف المتغير غير المعنوي (lx2) من النموذج القياسي.

## 2-تقدير النموذج المصحح:

الجدول 05: نتائج تقدير النموذج المصحح

Variable	Coefficient	Std.Error	t-Statistic	Prob
C	11.20622	2.580261	4.343059	0.0012
LX1	0.684777	0.097611	7.015361	0.000
LX3	-0.232800	0.103744	-2.243992	0.0464
LX4	-5.956346	1.690520	-3.523381	0.0048

R-squared=0.928388, Adjusted R-squared=0.908857, F-statistic=47.53487  
Durbin-Watson stat=1.689021, Prob(F-statistic)=0.000001

المصدر : من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج Eviews 9

من خلال جدول التقدير للنموذج المصحح يمكن كتابة النموذج الخطي المتعدد المقدر على النحو

التالي:

$$\hat{Y}_t = 11,20 + 0,68 X1_t - 0,23 X3_t - 5,95 X4_t$$

## ثالثا: تحليل النتائج واختبار الفرضيات

### 1- التحليل الإحصائي (صلاحية النموذج إحصائيا):

من خلال النتائج المتوصل إليها نلاحظ من خلال جدول التقدير رقم (05)، أن  $R = 0,92$ ، أي أن المتغيرات المستقلة تفسر المتغير التابع ( $Y_t$ ) بنسبة 92 %، وهي نسبة تفسيرية جيدة، بالإضافة إلى معنوية المعلمات حيث نلاحظ معنوية المعلمات عند المقارنة بين الاحتمالات الخاصة بالمعلمات المقدره ومستوى المعنوية (  $\alpha < 5\%$  ).

## 2- التحليل الاقتصادي:

من خلال ملاحظتنا لأثر المتغيرات المستقلة على المتغير التابع والملخصة في النموذج المقدر نستنتج ما يلي:

- بالنسبة لمتغير مؤشر عن الخدمات المصرفية الإلكترونية ( $Ix1$ ): ظهر في النموذج بمعامل  $(+0,68)$  أي وجود علاقة طردية بين مؤشر الممثل عن الخدمات المصرفية الإلكترونية ( $Ix1$ ) والأداء المالي ( $Iy$ )، وبدلالة إحصائية معنوية حيث  $\alpha < 5\%$  ، أي يمكن القول أن حجم التأثير يتمثل في الزيادة بوحدة واحدة للمتغير المستقل ( $Ix1$ ) يقابلها الزيادة بـ  $(+0,68)$  وحدة في المتغير التابع ( $Iy$ )، ومنه نقبل الفرضية  $H0$  (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية الجزائرية)، ونرفض الفرضية  $H1$  (لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية الجزائرية).

- بالنسبة لمتغير القروض المصرفية غير العاملة إلى إجمالي مجموع القروض ( $Ix3$ ): ظهر النموذج بمعامل  $(-0.23)$  أي وجود علاقة عكسية بين قروض المصرفية غير العاملة إلى إجمالي مجموع القروض ( $Ix3$ ) والأداء المالي ( $Iy$ )، وبدلالة إحصائية معنوية حيث  $\alpha < 5\%$  ، أي يمكن القول أن حجم التأثير يتمثل في الزيادة بوحدة واحدة للمتغير المستقل ( $Ix3$ ) يقابلها النقصان بـ  $(-0.23)$  وحدة في المتغير التابع ( $Iy$ ).

- بالنسبة لمتغير فروع البنوك التجارية ( $X4$ ): ظهر النموذج بمعامل  $(-5,95)$  أي وجود علاقة عكسية بين فروع البنوك التجارية ( $X4$ ) والأداء المالي ( $Iy$ )، وبدلالة إحصائية معنوية حيث  $\alpha < 5\%$  ، يمكن القول أن حجم التأثير يتمثل في الزيادة بوحدة واحدة للمتغير المستقل ( $Ix3$ ) يقابلها النقصان بـ  $(-5,95)$  وحدة في المتغير التابع ( $Iy$ ).

## الخاتمة

من خلال ما تم التطرق له نظريا وبالدراسة القياسية، يمكن القول أن للخدمات المصرفية الإلكترونية أثر في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية الجزائرية، بما يضمن تحقيق أهدافها المالية والاستراتيجية، وتحقيق الاستدامة والنمو في ظل البيئة التنافسية، وتعزيز مكانتها في السوق المالي والعالمي، كما توصلت هذه الدراسة لمجموعة من النتائج، أهمها:

- تبني القطاع المصرفي الجزائري للخدمات المصرفية الإلكترونية ومحاولة اتباع المناهج العالمية.

– الأثر الإيجابي ذو الدلالة الإحصائية للخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية الجزائرية، بقيمة زيادة بلغت 0.68 للأداء المالي مقابل الوحدة الواحدة من الخدمات المصرفية الإلكترونية.

– وجود عوامل تؤدي إلى تخفيض قيمة الأداء المالي للبنوك التجارية الجزائرية، تمثلت في القروض المصرفية غير العاملة، بقيمة زيادة وحدة واحدة في القروض غير العاملة يقابلها نقصان بـ (-) 0.23 من الأداء المالي، إضافة إلى فروع البنوك التجارية، والذي تمثل بقيمة نقصان (-5.95) في الأداء المالي، مقابل الزيادة بوحدة واحدة في الفروع البنكية.

### توصيات الدراسة:

- التغلب على المعوقات التي تحول دون التطبيق الفعلي والفهم الدقيق للخدمات المصرفية الإلكترونية، لتتمكن من تحقيق الدور الذي وجدت من أجله، مما ينعكس بشكل أو بآخر على الأداء المالي للبنوك التجارية.
- يجب التفعيل وبشكل جدي وعلى أرض الواقع تحول البنوك التجارية الجزائرية إلى بنوك شاملة، والتي تقدم كافة الخدمات المتنوعة والمتطورة كخطوة هامة في مواجهة المنافسة العالمية.

### قائمة المصادر والمراجع:

#### أولاً: الكتب

1. الشمري ناظم محمد نوري وعبد اللات عبد الفتاح زهير، الصيرفة الإلكترونية، دار وائل النشر والتوزيع، عمان، 2008.

#### ثانياً: المقالات

1. بلمهدي يوسف وعلام عادل وخليفي أمينة، الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك الجزائرية – دراسة تقييمية للخدمات المصرفية الإلكترونية في البنك الوطني الجزائري BEA-، المجلة الاقتصادية للأداء الاقتصادي، 2018، العدد 03، 14-32.

2. خنفر خيضر وبورنسية مريم، دور النسب والمؤشرات المالية في تقييم الأداء المالي للمؤسسات الاقتصادية، دراسات اقتصادية، 2017، المجلد 17، العدد 01، 57-67.

3. الشرابي محمد يونس، أثر وسائل الدفع الإلكتروني في كفاءة الأداء المصرفي: دراسة تطبيقية في القطاع المصرفي العراقي للمدة من 2018-2022، مجلة الريادة للمال والأعمال، 2024، المجلد 05، العدد 02، 143-152.

4. فرحي نعيمة ومفيدة بن عثمان، تأثير جودة الخدمات المصرفية على الأداء المالي للبنوك التجارية -دراسة عينة من البنوك التجارية العاملة في الجزائر. المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، 2022، المجلد 09، العدد 01، 01-14.

5. مقدم عبد الجليل، واقع ورهانات تطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني وأثرها على أداء البنوك التجارية الجزائرية - دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بشار-، المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال، 2018، المجلد 05، العدد 02.

#### المراجع باللغة الأجنبية:

1. Abdul kareem Anna Ameer. Elkhaldi Abderrazek Hassan & Aefawi Mongi. The impact of electronic banking services on customer satisfaction: The case of iraqi banks. International journal of professional business review, 2023. Vol 08. N° 11.
2. Aduda Jasiah & Kingoo Nancy. The relationship between electronic banking and financial performance among commercial banks in Kenya. Journal of finance and investment analysis. 2012. Vol 01. N° 02. 99-118.
3. Al fawarah khaled rakan muazer & Bin Saadon mohd saiful. The Effect Quality of Electronic Banking Service on The Financial Performance in The Jordanian Commercial Banks. International Journal of Economics and Management Systems, 2021. Vol 6. 447-452.
4. Asiyambi Haadi & Ishola Ajibola. E-Banking services impact and customer satisfaction in selected bank branches in Ibadan metropolis. Accounting. 2018. Vol 04. N° 04. 160-153 .

5. Awwad Bahaa Sobhi. The role of e-payments in enhancing financial performance: A case study of the Bank of Palestine. Banks and Bank Systems. 2021. Vol 16. N° 04. 114-124.
6. Basel Committee on Banking Supervision. Risk management principles for electronic banking. Bank for international settlements. 2003.
7. Fatihudin Didin. Usni J & Mochklas Mohamad. How measuring financial performance. International journal of civil engineering and technology, 2018, Vol 09. N° 06. 553-557.
8. Hammoud Jamil. Bizri M Bizri & El Baba Ibrahim. The Impact of E-Banking Service Quality on . Customer Satisfaction: Evidence From the Lebanese Banking Sector. Sage Open. 2018. Vol 08. N° 03.
9. Kadzo Stephanie Kombe & Kiman Moses Wafula. Effects of Internet Banking on the Financial Performance of Commercial Banks in Kenya a Case of Kenya Commercial Bank. International Journal of Scientific and Research Publications. 2015. Vol 05. N° 05. P 04.
10. KENTO WILL. Financial Performance: Definition, How it Works and Example. 25 October 2023. Available on: <https://www.investopedia.com/terms/f/financialperformance.asp>
11. Ogutu, Mary & Fatoki Olanrewaju Isola. Effect of e-banking on financial performance of listed commercial banks in kenya. Global Scientific journal. 2019. Vol 07. N° 07.
12. Rakocevic et Al. Digital Banking Services – Students’ Perspective. Economic Themes. 2024 . Vol 61. N° 04. 585-602.
13. Sadaf Firdous & Rahela Farooqi. Impact of Internet Banking Service Quality on Customer Satisfaction. The Journal of Internet Banking and Commerce, 2017. Vol 22.