

أثر استخدام أساليب المحاسبة الإدارية على درجة الأمان المصرفي  
"دراسة ميدانية على مصرف الجمهورية - طرابلس - ليبيا"

**The Impact of Using Management Accounting Methods on  
Banking Safety  
"A Field Study of the Republic Bank, Tripoli, Libya"**

د. خالد مبروك عجاج

محاضر- قسم المحاسبة - جامعة القدس الأهلية

**الملخص**

هدفت هذه الدراسة للتعرف على أثر استخدام أساليب المحاسبة الإدارية على درجة الأمان المصرفي بالمصارف التجارية الليبية وذلك من خلال التساؤل الرئيس هل هناك أثر لاستخدام أساليب المحاسبة الإدارية في درجة الأمان المصرفي في مصرف الجمهورية ؟  
وركز مجتمع الدراسة على أهم المسئولين ذوي العلاقة بموضوع الدراسة وعددهم 60 مسئولاً، وتم اختيار عينة مختارة مسحية لمجتمع الدراسة مكونة من مدراء الادارات والأقسام بمصرف الجمهورية، وقد تم تحليل البيانات المالية عن الأمان المصرفي وتحليل نموذج ، ولجمع البيانات اللازمة فقد تم تصميم استبانة وزعت على أفراد عينة الدراسة في الإدارة العامة للمصرف، ولتحقيق أهداف الدراسة فقد تم توزيع (60) استبانة ، أعتمد منها لغايات الدراسة والتحليل (57) استبانة أي ما نسبته (96%) من الاستبانات الموزعة. وتم تحليل البيانات وفق البرنامج ( spss ) واختبار الفرضيات وقد بينت نتائج الدراسة مايلي:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام أساليب المحاسبة الإدارية على درجة الأمان المصرفي بالمصرف.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحليل المالي على درجة الأمان المصرفي بمصرف الجمهورية.

- يوجد أثر ذو دلالة احصائية لجودة الخدمات المقدمة على درجة الأمان المصرفي بمصرف الجمهورية.

كما قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات بناء على النتائج التي توصلت إليها لمساعدة إدارة المصارف التجارية في التنبؤ بدرجة الأمان المصرفي واتخاذ قرارات رشيدة ومناسبة في توفير الشعور بالأمان للعملاء وأهم هذه التوصيات هو:

1. توفير منظومة متطورة للتحليل المالي واستخلاص المؤشرات في مصرف الجمهورية .
2. يجب على مصرف الجمهورية الاعتماد أكثر على المحاسبة الإدارية في رسم مخططاتها المستقبلية للتنبؤ بالأمان المصرفي وطمأننة العملاء بنشر المؤشرات المتعلقة بذلك .
3. العمل على تطوير منظومة تقارير متكاملة تراعي خصائص ومواصفات نظم معلومات المحاسبة المالية الحديثة التي تساهم في التنبؤ بدرجة الأمان المصرفي وتحديد المؤشرات المالية والغير مالية .

الكلمات المفتاحية: المحاسبة الادارية ، الأمان المصرفي ، الممارسات المالية

## Abstract

contribute to the use of administrative capacity on the degree of personal security in Libyan banks through the main question: Is there a contribution in your use of administrative capacity on the degree of personal security in the Republic Bank?

The study community focused on the most important officials related to the subject of the study, numbering 60 officials. A selected survey sample was chosen for the study community consisting of directors of departments and sections at the Republic Bank. Financial data on banking security was analyzed and a model was analyzed. To collect the necessary data, a questionnaire was designed and distributed to the individuals of the study sample in the general administration of the bank. To achieve the objectives of the study, (60) questionnaires were distributed. From it, (57) questionnaires

were adopted for the purposes of study and analysis, i.e. (96%) of the distributed questionnaires. The data were analyzed according to the (SPSS) program and the hypotheses were tested. The results of the study showed the following:

- There is a statistically significant effect of using management accounting methods on the bank's banking security level.
- There is a statistically significant effect of financial analysis on the bank's banking security level at Republic Bank.
- There is a statistically significant effect of the quality of services provided on the bank's banking security level at (aljumhuriatu) Bank.

The study also presented a set of recommendations based on the findings it reached to help commercial bank management predict the degree of banking security and make wise and appropriate decisions to provide a sense of security to customers. The most important of these recommendations are:

1. Providing an advanced system for financial analysis and extracting indicators at the Republic Bank.
2. The Republic Bank should rely more on management accounting in formulating its future plans to predict banking security and reassure customers by publishing related indicators.
3. Working to develop an integrated reporting system that takes into account the characteristics and specifications of modern financial accounting information systems, which contribute to predicting the degree of banking security and identifying financial and non-financial indicators.

**Keywords:** Management accounting, banking security, financial practices

الإطار العام للدراسة والدراسات السابقة

المقدمة

يعتبر تطور المصارف نتيجة حتمية للتطورات الاقتصادية مما جعلها تمر بالعديد من التغيرات قبل وصولها إلى ما هي عليه الآن، وتبحث إدارات المصارف عن الطريقة الأجدر لطمأنة المودعين والمستثمرين على أموالهم من خلال التنبؤ بدرجة الأمان المصرفي، وفي الوقت الذي يشهد فيه الاقتصادي تطوراً سريعاً وطلباً متزايداً على التمويل تعمل المصارف التجارية الليبية بإمكانيات محدودة واستخدام أساليب تقليدية في التنبؤ بمخاطر الائتمان ومنح القروض الأمر الذي يجعل الإدارة تعمل بعيداً عن دائرة الأمان المصرفي .

ولا تقوم الادارة بتحليل المؤشرات الداعمة كجودة الخدمات المقدمة وسياسة الإئتمان المتبعة، وكذلك يقوم المصرف بالتنبؤ بالأمان المصرفي ولكن بطريقة محدودة تركز على طمأنة العملاء بالربحية والتوسع الجغرافي وزيادة الفروع ولايقوم بطمأنة العملاء والتنبؤ بالأمان المصرفي من خلال توضيح السياسات الائتمانية والتطور في تقديم خدمات مصرفية مميزة يضمن لها الاستمرار والمنافسة .

ونظراً للأثر الذي تكتسبه المحاسبة الادارية في المصارف كموضوع مهم للبحث والدراسة، لذلك بدأ الباحث دراسته الميدانية على مصرف الجمهورية الإدارية العامة بطرابلس واستخدم أساليب مهمة في المحاسبة الادارية كالتحليل المالي وجودة الخدمات، كمؤشرات مالية وغير مالية لقياس أثرها على التنبؤ بدرجة الأمان المصرفي.

وسيقوم الباحث من خلال هذه الدراسة بدراسة وتحليل مجموعة من المؤشرات والعوامل التي من المفترض أن تؤثر على شعور العميل بالأمان عند تعامله مع المصارف وهي عوامل كمية مثل أدوات التحليل المالي بالإضافة إلى عوامل تتعلق بالجودة والأداء مثل جودة الخدمة المصرفية .

وس يتم في هذه الورقة البحثية حصر الدراسة في أسلوبين مهمين فقط ( التحليل المالي وأسلوب الجودة الشاملة ) وذلك لما لها من تأثير بالغ الأهمية في تحديد درجة الأمان

المصرفي في المصارف التجارية، ووجود دراسات سابقة حديثة الاستخدام هذه الأساليب في المصارف كذلك لإعطاء فرصة للباحثين للدراسة أكثر في هذا المجال.

الكلمات المفتاحية : (المحاسبة الإدارية – الأمان المصرفي – التحليل المالي – جودة الخدمات المقدمة)

#### -الدراسات السابقة

دراسة(عزيزة وعبد الرحمن،2019 م) بعنوان دور استخدام أساليب المحاسبة الإدارية الحديثة في درجة أداء المصارف التجارية الليبية :

هدفت هذه الدراسة إلى بيان دور استخدام أساليب المحاسبة الإدارية الحديثة في تحقيق الإصلاح المؤسسي بالقطاع المصرفي، حيث ركزت الدراسة على أهم استخدام أساليب المحاسبة الإدارية الحديثة التي يمكن استخدامها في المؤسسات المالية، وذلك لمعرفة الأثر الذي يمكن أن تلعبه في تحقيق الإصلاح المؤسسي بالمصارف التجارية الليبية وكانت أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة وجود أثر لاستخدام أساليب المحاسبة الإدارية الحديثة في درجة الأداء المالي والإداري والوظيفي بالقطاع المصرفي والتي تناولت العلاقة بين استخدام أساليب المحاسبة الإدارية الحديثة ودرجة الأداء المالي والإداري والوظيفي بالمؤسسات والرفع من مستوى أدائها وقدرتها التنافسية. وفي ضوء النتائج التي توصلت لها الدراسة يمكن تقديم التوصيات. تعزيز وتنمية مفهوم استخدام أساليب المحاسبة الإدارية الحديثة بالمصارف نظراً لأهمية أثرها في درجة الأداء (المالي والإداري والوظيفي) بالقطاع المصرفي، ودعم تطبيق استخدام أساليب المحاسبة الإدارية الحديثة بالمصارف نظراً لطبيعة العمل المصرفي والبيئة التي تعمل بها المصارف الليبية وما يشوبها من وضع مستقر بسبب الأوضاع الأمنية، ما جعل تلك المصارف بحاجة ماسة أكثر للتخطيط والتنبؤ وطرق القياس ومراقبة الأداء وتقدير الأنشطة والخدمات الحالية والمستقبلية.

( دراسة بلغالام حمزة، بلعوزبن علي، 2019 ) بعنوان العوامل المؤثرة على درجة الأمان المصرفي دراسة قياسية 2003-2015 هدفت هذه الدراسة إلى تحليل العوامل المؤثرة على درجة الأمان المصرفي الجزائري خلال الفترة 2003-2015، حيث تم اختبار أثر كا من العوامل الداخلية ( السيولة والربحية وكفاية رأس المال ) والعوامل الخارجية ( العوامل التنظيمية والأسباب التشريعية واستقرار السياسات الاقتصادية الكلية ) باستخدام نموذج الانحدار المتعدد وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة طردية بين معدل العائد على إجمالي الأصول ودرجة الأمان المصرفي، ووجود علاقة عكسية بين مخاطر السيولة ونمو الودائع على درجة الأمان المصرفي.

(دراسة رحالي، 2017) تقييم الأمان المصرفي من منظور العميل دراسة عينة من البنوك الجزائرية بولاية عين الدفلى، هدفت هذه الدراسة إلى تعريف الأمان المصرفي، وتوضيح العوامل المؤثرة على مدى شعور العميل بالأمان عند اختياره للمصرف، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام نموذج الاستبيان ونظام (SPSS) لمعرفة النتائج واختيار الفرضيات

وقد خلصت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين شعور العميل بالأمان وبين مجموعة من العوامل الكمية مثل رأس المال، الربحية، السيولة وكذلك وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مجموعة العوامل النوعية مثل الأداء التسويقي، جودة الخدمات والسياسة الائتمانية.

دراسة (أبويوسف، 2016 م) بعنوان أثر استخدام أساليب المحاسبة الإدارية

الحديثة في زيادة ثقة المستثمرين لدى شركات المساهمة العامة المدرجة في بورصة فلسطين.

هدفت الدراسة بشكل أساسي إلى قياس مدى تأثير استخدام الأساليب الحديثة للمحاسبة الإدارية في زيادة ثقة المستثمرين بشركات المساهمة العامة المدرجة في بورصة فلسطين وذلك من خلال الآتي: تحليل استخدام الأساليب الحديثة للمحاسبة الإدارية من

حيث مزايا ومحددات كل نوع منها، والوقوف على المؤشرات الكمية الدالة على ثقة المستثمرين من خلال قوائمها المنشورة في بورصة فلسطين ومعرفة أثر ممارسة شركات المساهمة العامة المدرجة في بورصة فلسطين لاستخدام أساليب المحاسبة الإدارية الحديثة، وتوصلت الدراسة إلى النتائج والتوصيات: تكتيف عدد ونوعية الأثرات التدريبية للعاملين في شركات المساهمة العامة في بورصة فلسطين وخصوصاً المسؤولين والإدارة العليا لزيادة التوعية باستخدام أساليب المحاسبة الإدارية الحديثة، وبيان مميزات تلك الاستخدام من حيث أساليب وألية تطبيقها وأثرها على ثقة المستثمرين، كذلك ضرورة تنمية الوعي لدى مديري شركات المساهمة العامة المدرجة في بورصة فلسطين بأهمية استخدام المحاسبة الإدارية الحديثة وأثرها في زيادة الربحية مما يؤدي إلى زيادة ثقة المستثمرين.

دراسة (إنعام، 2014م) بعنوان، المحاسبة الإدارية وأثرها في تقويم كفاءة الأداء المالي.

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى انعكاس تطبيق استخدام أساليب المحاسبة الإدارية على درجة الأداء المالي للوحدات الصناعية، ويتم تحقيق هذا الهدف من خلال أهداف فرعية، وهي بيان نواحي القصور في استخدام الأساليب الحالية للمحاسبة الإدارية، وعدم ملاءمتها للبيئة الصناعية الحديثة وإبراز أثر المحاسبة الإدارية كنظام معلومات في دعم عملية التخطيط والرقابة واتخاذ القرارات، وقياس مدى فاعلية المحاسبة الإدارية في الشركات، وبيان مدى درجة الأداء المالي، في المحاسبة الإدارية من خلال الدراسة الميدانية في شركة سنابل للسلام للصناعات الغذائية بالمملكة العربية السعودية، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: استخدام تقنيات الإدارة المالية في المفاضلة بين الخيارات المطروحة يؤدي إلى ترشيد القرارات الإدارية، واعتماد إدارة المؤسسة على بيانات وتحليل التكلفة يساعد على رفع مستوى الأداء المالي. وأوصت الدراسة بضرورة ربط التكلفة بالأداء كمدخل للقياس والتقييم حتى يسمح بتوفير المعلومات اللازمة للتقييم السليم.

(دراسة ربا فهي، 2012)، بعنوان " أثر التحليل المالي في التنبؤ بدرجة الأمان المصرفي "

هدفت هذه الدراسة لمعرفة أثر التحليل المالي في التنبؤ بدرجة الأمان المصرفي في البنوك السورية وأهم العوامل المؤثرة فيه، والتنبؤ بهذه الدرجة لكل بنك واعتمدت الدراسة على تحليل الانحدار البسيط ومعامل الارتباط للتعرف على طبيعة العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، واستخدمت الدراسة بيانات القوائم المالية من البنوك السورية خلال الفترة (2007-2001)، وتوصلت إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود علاقة طردية بين الأمان المصرفي ومتانة رأس المال والعائد على إجمالي حقوق الملكية وبالعلاقة عكسية مع كل من مخاطر السيولة ومخاطر سعر الفائدة، كما يعتمد القطاع المصرفي في الحصول على أمواله من المصادر الخارجية، حيث تعتبر الودائع أهم هذه المصادر ويتأثر القطاع المصرفي الخاص إيجاباً بانخفاض معدلات الفائدة وسلباً بارتفاعها.

#### ما يميز الدراسة الحالية ؟

من خلال استعراض الدراسات السابقة وبحسب علم الباحث ونظراً لاختلاف بيئة الدراسة نجد أن أياً منها لم تربط بين استخدام أساليب المحاسبة الإدارية ودرجة الأمان المصرفي في المصارف التجارية العامة الليبية لزيادة ثقة المودعين، ويسعى الباحث من خلال دراسته لتحليل أسلوبين مهمين للمحاسبة الإدارية والتي من المفترض أن تؤثر على شعور العميل بالأمان عند تعامله مع المصارف وهي مؤشرات مالية مثل التحليل المالي ومؤشرات غير مالية تتعلق بالجودة والأداء مثل: جودة الخدمة المصرفية.

#### مشكلة الدراسة

تتعرض المصارف التجارية إلى العديد من المخاطر قبل وأثناء وبعد منح الائتمان والتي تحتاج إلى متابعة وتقييم مستمر ومعالجة فورية من قبل الإدارة الأمر الذي يتطلب توفير

مؤشرات للتنبؤ بهذه المخاطر وتحديد درجة الأمان المصرفي للحد من هذه المخاطر وعدم الوقوع في أزمات مالية، لذلك يمكن صياغة التساؤل الرئيس لمشكلة الدراسة كالآتي:

هل هناك أثر لاستخدام أساليب المحاسبة الإدارية على درجة الأمان المصرفي في مصرف الجمهورية؟

ويتفرع من التساؤل الرئيس الأسئلة الفرعية الآتية:

- هل هناك أثر للتحليل المالي على درجة الأمان المصرفي بالمصرف قيد الدراسة؟
- هل هناك أثر لجودة الخدمات المقدمة على درجة الأمان المصرفي بالمصرف قيد الدراسة؟
- فرضيات الدراسة  
الفرضية الرئيسية:
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام المحاسبة الإدارية على درجة الأمان المصرفي بالمصرف قيد الدراسة.

ويتفرع منها ما يلي:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحليل المالي على درجة الأمان المصرفي بمصرف الجمهورية.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات المقدمة على درجة الأمان المصرفي بمصرف الجمهورية.

أنموذج الدراسة :

المتغير المستقل المحاسبة الإدارية ويتضمن التحليل المالي - جودة الخدمات المقدمة بينما المتغير التابع (الأمان المصرفي).

المتغيرات المستقلة

المتغير التابع

المتغير المستقل



تهدف الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

- 1- بيان أثر المحاسبة الادارية على درجة الامان المصرفي .
- 2- إبراز أثر التحليل المالي على درجة الأمان المصرفي التي يطمح لها عملاء المصارف .
- 3- تحديد أثر جودة الخدمات المقدمة على درجة الأمان المصرفي.
- 4- الوصول لمجموعة من التوصيات والمقترحات التي من الممكن في حال الأخذ بها المساهمة في التنبؤ بدرجة الأمان المصرفي في المصرف محل الدراسة وغيره من المصارف التجارية اليبية.

#### منهجية الدراسة

ولأجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في إجراء الدراسة لكونه من أكثر المناهج المستخدمة في دراسة الظواهر الاجتماعية والإنسانية، والذي يدرس الظاهرة كما هي في الواقع، ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً، ولكي يتم وضع إطار عام تم الاعتماد على الكتب، والرسائل العلمية، والدراسات المنشورة في المجالات العلمية المحكمة العربية والانجليزية، والمؤتمرات والتقارير والقرارات والمواقع الالكترونية المختلفة ذات العلاقة بما يتلائم مع أهداف الدراسة.

#### بيئة ومجتمع الدراسة

بيئة الدراسة هي مصرف الجمهورية بطرابلس ليبيا ويتكون مجتمع الدراسة من المسؤولين ذوي العلاقة بموضوع الدراسة مثل مدراء إدارة الائتمان وإدارة الحسابات وكذلك مدير إدارة المخاطر والخبراء والمستشارين في مجال الائتمان والاستثمار في مصرف الجمهورية الإدارية العامة وعددهم 60 وستكون عينة الدراسة شاملة مسحية لمجتمع الدراسة.

#### حدود الدراسة :

- الحدود المكانية : اقتصر تطبيق الدراسة على الإدارة العامة لمصرف الجمهورية داخل نطاق مدينة طرابلس نظراً لوجود كافة المعلومات لكل فروع المصرف بها.

- الحدود البشرية: تشمل الدراسة المسئولين ذوي العلاقة بموضوع الدراسة مثل المدراء ورؤساء الأقسام بإدارة الحسابات وموظفيهم، وكذلك مدير إدارة الائتمان في مصرف الجمهورية في طرابلس .
- الحدود الموضوعية : ستركز هذه الدراسة على أسلوبين فقط من اساليب المحاسبة الادارية موضوع الدراسة ولا تشمل أثر العوامل الأخرى المؤثرة على التنبؤ بدرجة الأمان المصرفي بمصرف الجمهورية .
- الحدود الزمانية: أجريت هذه الدراسة خلال الفترة الواقعة بين 2023 – 2024 م

### الإطار النظري

أولاً: إستخدام أساليب المحاسبة الإدارية الحديثة:

أسلوب التحليل المالي .

يعد التحليل المالي أحد أهم أساليب التي يستخدمها المهتمون بوضع المنشأة الاقتصادية للتعرف على حقيقة وضع هذه المنشأة، ولا سيما بعد أن أصبح الإفصاح عن المعلومات المالية هو من أهم القضايا المعاصرة التي تعنى بها المحاسبة وذلك عن طريق تحويل البيانات المحاسبية إلى معلومات تهم جهات مستفيدة عدة، وهكذا برزت الحاجة إلى معلومات أكثر تفصيلاً وتحليلاً، وأكثر عمقاً يلقي المزيد من الضوء على وضع المنشأة، ويساعد في التعرف على مواطن القوة والضعف فيها، ويفسر النتائج التي حققها ويساهم في إيجاد السبل الكفيلة بتحسين أدائها في المستقبل. (الهادي و إيدام، 2015 م).

### مفهوم التحليل المالي

يمكن تعريف التحليل المالي بأنه: عملية معالجة منظمة للبيانات المالية المتاحة عن منشأة ما للحصول على معلومات تستعمل في عملية اتخاذ القرارات وتقييم أداء المنشآت التجارية والصناعية في الماضي والحاضر، وكذلك في تشخيص أية مشكلة موجودة (مالية

أو تشغيلية)، و توقع ما سيكون عليه الوضع في المستقبل ويتطلب تحقيق مثل هذه الغاية القيام بعملية جمع وتصحيح للبيانات المالية وتقديمها بشكل مختصر وبما يناسب عملية اتخاذ القرار. (حليمة الجرجاوي، 2008، ص23)

كما يعرف التحليل المالي بأنه " : دراسة القوائم المالية بعد تبويبها و باستخدام أساليب الكمية وذلك بهدف إظهار الارتباطات بين عناصرها والتغيرات الطارئة على هذه العناصر وحجم وأثر هذه التغيرات واشتقاق مجموعة من المؤشرات التي تساعد على دراسة وضع المنشأة من الناحية التشغيلية و التمويلية و تقييم أداءها المنشآت وتقديم المعلومات للأطراف المستفيدة لاتخاذ القرارات الإدارية السليمة . (منير شاكر، 2005، ص12)

ومما سبق يرى الباحث " بأن التحليل المالي عبارة عن تصفية الكم الهائل من البيانات إلى معلومات ومؤشرات مختصرة ذات أهمية بالغة تحدد نقاط القوة والضعف وتقديمها للمستفيدين منها لاتخاذ قرارات مناسبة ورشيده تحقق أهداف المشروع .

#### أهداف التحليل المالي (محمد عبد الخالق، 2010، ص209)

للتحليل المالي مجموعة من الأهداف نذكر منها :

- التعرف على حقيقة الوضع المالي للمنشأة.
- الحكم على أداء كفاءة الإدارة.
- بيان قدرة المنشأة على خدمة ديونها على الاقتراض .
- تقييم الخطط و البرامج التشغيلية المطبقة.
- الحكم على جدوى الاستثمار في المنشأة.
- بيان وضع و مستوى المنشأة في القطاع الذي تنتمي إليه.
- المساعدة في اتخاذ القرارات الخاصة بالرقابة و التقييم .
- الحكم على مستوى أنظمة الرقابة المستخدمة.

أهمية التحليل المالي للمصارف

تتبع أهمية التحليل المالي للمصارف من تعدد الجهات التي يمكن أن تستفيد من هذا التحليل، و يمكن تصنيف هذه الجهات إلى ما يلي : (الغصين، 2004، ص43)

#### ■ إدارة المصرف

حيث يقدم التحليل المالي للمصرف معلومات عن مدى توظيفه لأمواله بالإضافة لتطور المصرف و بيان مواطن الضعف و القوة فيه، و إظهار مدى ربحية المجالات المختلفة لتوظيف الأموال مما يساعد إدارة المصرف على التخطيط في الاتجاه السليم و هو ما يؤدي إلى خفض تكاليف أداء الخدمات المصرفية، وإذا كانت إدارة المصرف عموماً تهتم بالتحليل المالي فإن الإدارة النقدية ( أي الإدارة المسؤولة عن المركز النقدي) ترقب نتائج التحليل المالي أثرها و عن كثب لأنها تعني بإدارة الاحتياطات الأولية و التحول منها إلى الاحتياطات الثانوية و بالعكس و لذلك فهي بحاجة لمعرفة مدة و توقيت الحاجة لشراء الحسابات الطليقة لدى المصرف المركزي أو بيعها و الحاجة لإعادة الخصم لدى المصرف المركزي.

#### ■ المودعون

يوفر التحليل المالي للمصرف معلومات تشعرهم مدى الأمان الذي يحققه لأموالهم المودعة لديه و مدى قدرته على رد هذه الودائع في الوقت الذي يطلبونه بالإضافة إلى مدى قدرته على إقراضهم عند الحاجة .

#### ■ أغراض التحليل المالي

يختلف الغرض من التحليل المالي وفقاً للجهة الموجة إليها، فالتحليل المالي يهدف بشكل عام إلى تقييم أداء المشروع من زوايا متعددة و بكيفية تخدم أهداف مستخدمي المعلومات ممن لهم مصالح مالية في المشروع، و يمكن القول بأن أغراض التحليل المالي تتمثل بما يلي : (حسين عشيبيش، 2010، ص22)

● التحليل لأغراض إدارية تسعى الإدارة إلى تحقيق أهداف الملاك دائماً في تعظيم قيمة الأسهم في المنشأة، و ذلك بالتنسيق بين مصالح العاملين و المساهمين، ولذلك فإن

اهتمامها يكون شاملا للنواحي السابقة و مما يسهل عملية التحليل بالنسبة للإدارة هو حيازتها للبيانات المالية التي توضح حقيقة المركز المالي للمنشأة .

● التحليل لأغراض الاستثمار يقوم بهذا التحليل في الغالب فئتا الدائنين و الموردين حيث يتم دراسة الغرض من القرض وتقييم قدرة المنشأة على الوفاء بالتزاماتها على المدى القصير وقدرتها على ذلك على المدى الطويل حسب نوعية القرض .

● التحليل لأغراض الاستثمار في المنشأة يقوم بهذا التحليل في العادة الأشخاص أو الهيئات التي ترغب في شراء أسهم المنشأة لغايات الاستثمار، وبما أن هدف معظم المستثمرين قد يكون أما الحصول على الأرباح التي توزعها المنشأة، وأما تحقيق أرباح رأسمالية عن طريق بيع الأسهم عندما ترتفع قيمتها في السوق و أما تحقيق الهدفين معا و هذا في الواقع ما تهدف إليه الغالبية العظمى من المستثمرين فالمساهم يهتم بدراسة العائد على أمواله المستثمرة لاتخاذ قرار الاستثمار أو زيادة أو نقل أمواله المستثمرة إلى جهة استثمارية أخرى و تقوم بالدراسة عن طريق دراسة مركز المشروع داخل القطاع الذي ينتمي إليه وذلك من خلال دراسة فرع النشاط الذي يمارسه المشروع و كذلك دراسة عوامل الإنتاج من حيث عناصرها و كذلك دراسة ظروف السوق .

### خطوات التحليل المالي

إن أي عملية تحليل مالي يجب أن تخضع لمجموعة الخطوات المنظمة لتحقيق الأهداف المرجوة من هذه العملية و بالكفاءة العالية ، غير أن هذه الخطوات تختلف حسب نوع التحليل المطلوب و الهدف منه و يمكن

حصر الخطوات التحليل المالي فيما يلي : (سليمان، 2016، ص55)

- التأكد من وجود إجراءات التكلفة و فجواتها و سلامتها.
- التعرف على الهدف من التحليل.
- تحديد نطاق التحليل.

- اختبار استخدام الأساليب و الأدوات الملائمة و المناسبة .
- إعداد خطة العمل و البرنامج.
- تنفيذ الخطة و البرنامج ثم الرقابة على التنفيذ.
- الاستنتاجات و كتابة التقرير .

#### مصادر المعلومات اللازمة للتحليل المالي.

إن التحليل المالي الجيد هو الذي يبدأ بفهم المحلل لهدفه لأن هذا الفهم يمكن المحلل من تركيز جهوده مباشرة على النقاط التي يحتاج إلى استيضاحها و في ذلك توفير للوقت و الجهد ، و عليه عند كتابة المحلل لتقريره عليه أن يراعي ترتيب أفكاره ، و أن تحصل على المعلومات اللازمة للتحليل من مصادرها الصحيحة ، سواء كانت هذه المصادر داخلية أو خارجية ، و يتوقف مدى اعتماد المحلل المالي على أي من هذه المصادر حسب طبيعة ، و أغراض عملية التحليل المالي ، و حسب طبيعة المؤشرات المطلوبة سواء كانت مؤشرات كمية ، أو مؤشرات نوعية وبشكل عام يمكن حصر مصادر تلك المعلومات فيما يلي :

أولاً: البيانات الختامية المنشورة و غير المنشورة مثل :

- الميزانية العمومية.
- قائمة الدخل.
- قائمة التدفقات النقدية .
- الإيضاحات المرفقة بتلك البيانات.

ثانياً: تقرير مدقق الحسابات و التقرير الختامي لأعضاء مجلس الإدارة.

ثالثاً: التقارير المالية الداخلية التي تعد لأغراض إدارية مثل التوقعات و التنبؤات المالية

رابعاً: المعلومات الصادرة عن أسواق المال و هيئات البورصة و مكاتب الوساطة

خامساً : المجالات والنشرات الاقتصادية التي تصدر عن الهيئات والمؤسسات الحكومية ومراكز البحوث.

### استخدام أساليب التحليل المالي:

تختلف استخدام أساليب التحليل المالي حيث تضم التحليل المالي الرأسي و الأفقي و التحليل باستخدام النسب المالية و يهدف من خلال هذه التقنيات إلى اكتشاف و معرفة المركز المالي للمصرف.

### التحليل باستخدام القوائم المالية المقارنة :

يعد أسلوب التحليل باستخدام القوائم المالية المقارنة أحد الاستخدام أساليب المستخدمة لدراسة وضع المشروع وقياس مدى كفاءته، وقدرته على تحقيق الأهداف التي أنشئ من أجلها، وتتم مقارنة القوائم المالية وفقاً لهذا الأسلوب عن طريق وضع بيانات الميزانيات أو قوائم الدخل جنباً إلى جنب، عن طريق أخذ القائمة الأقدم زمنياً أساساً للمقارنة، ثم فحص التغيرات التي حدثت على عناصر هذه القوائم من عام لآخر وعبر سنوات الدراسة بهدف الوصول لنتائج التغيرات إيجابية أو سلبية ويشمل هذا التحليل على نوعين هما : (الحيالي، 2004، ص110)

### التحليل الرأسي :

ويقوم على أساس دراسة العلاقة بين البنود المالية المختلفة بالقائمة المالية عن فترة زمنية محددة، أو في تاريخ إعداد القائمة، بهدف تحديد الوزن النسبي لكل بند من القائمة بالقياس إلى مجموع هذه القائمة، وكذا بالقياس إلى باقي البنود أي قياس العلاقة النسبية للمفردات في قائمة واحدة. وبعد تحديد النسب المئوية للبنود الواردة في القوائم المالية، تحل النسب بدلاً من الأرقام الفعلية، ويكون مجموع النسب الواردة في بنود القائمة مساوياً 100 % بغض النظر عن حجم المصرف .

### التحليل الأفقي :

يتضمن هذا النوع من التحليل حساب نسبة أرقام لمدة معينة إلى أرقام مدة سابقة لها، لذا فإن هذا النوع من التحليل يسمى بالتحليل التاريخي، ويستند هذا الأسلوب على أساس مقارنة كل بند من بنود القوائم المالية مع قيمته في السنة السابقة لتحديد قيمة التغير الذي لحق به ونسبته، ويقصد بالتغير الفرق بين قيمة البند في السنة الجارية وقيمتها التي كان عليها في السنة السابقة، ويقصد بالمقارنة تعرف السنة السابقة بسنة الأساس ويقسم التغير على رقم سنة الأساس يتم تحديد النسبة المئوية للتغير.

النسب المالية المعتمدة في التحليل المالي في المصارف (الحيالي، 2004، ص146)

تعد النسب المالية واحدة من أهم أدوات التحليل المالي المستخدمة في المصارف لتقييم العملاء طالبي الحصول على الائتمان ويمكن تعريف النسب المالية بأنها ( علاقة بين متغيرين أحدهما يمثل البسط والآخر يمثل المقام ) والعلاقة دلالتها التي عادة ما تكون أكثر فائدة للباحث الائتماني من الأرقام المطلقة للبند أو العنصر الداخل في تركيبها وقد ظهرت النسب المالية في منتصف القرن التاسع عشر، وتفيد في تفسير وتحليل محتويات القوائم والتقارير المالية و يتمثل غرضها الأساسي في إمداد المستفيدين من القوائم والتقارير المالية بمجموعة من المؤشرات التي تفيد في تقييم الأداء و الحكم على مجهودات إدارة الشركة في تحقيق الأهداف المخطط لها

النسب المالية الائتمانية :

نسب السيولة

وهي تشير إلى مبلغ الودائع اللازمة لمواجهة الاحتياطات القانونية النقدية والأموال النقدية لمواجهة المعاملات الجارية و لمقابلة متطلبات المقاصة

نسبة متانة رأس المال

وهي مجموع نسب تستهدف العلاقات بين الموجودات و رأس المال الممتلك في نهاية  
المدة المالية وهي مؤشرات عامة عن الأموال التي قدمها المالكون وما توفره من حماية  
المودعين .

### تحليل العائد

يتكون تحليل العائد من مجموعة من النسب المئوية الدالة على متوسط المردود  
المتكسب من موجودات محددة أو معينة و أهمها: الفوائد و الأجر المكتسبة من القروض  
متوسط إجمالي القروض الفوائد على الاستثمارات الأخرى متوسط الاستثمارات الأخرى  
الفوائد و مقسوم الأرباح من الأوراق المالية الأخرى متوسط الأوراق المالية الأخرى الفوائد  
المدفوعة على ودائع التوفير متوسط ودائع التوفير الفوائد المدفوعة على الأرباح الثابتة  
متوسط الودائع الثابتة الفوائد المدفوعة على المديونية طويلة الأجل للغير متوسط  
المديونية طويلة الأجل للغير.

### أسلوب إدارة الجودة الشاملة

يعتبر مفهوم إدارة الجودة الشاملة من المفاهيم والاستخدام أساليب الحديثة في  
المحاسبة الإدارية حيث كان أول تطبيق هذا المفهوم في القطاع الصناعي في اليابان  
والولايات المتحدة الأمريكية (الطائي وآخرون، 2009 ص38) وكان الهدف من التطبيق  
تحسين نوعية الإنتاج أو خدمة عالية من الجودة، والحد من الفاقد وتحقيق رضا الزبائن،  
وتُعرف إدارة الجودة الشاملة (TQM) بأنها التفوق في الأداء لإسعاد المستهلكين عن طريق  
عمل المديرين والموظفين مع بعضهم البعض من أجل تزويد المستهلكين بجودة ذات قيمة  
من خلال، تأدية العمل الصحيح. ومن المرة الأولى وفي كل وقت وقد عرفت إدارة الجودة  
الشاملة بأنها جهد المنظمة الكلي المنصب على التحسين المستمر لأداء العمليات التي تمثل  
طرائق الأفراد والمكائن وأنظمة إنجاز المهمات المناطة بهم ومن الواضح أن هذا التعريف قد  
ركز على الأطراف أو العناصر المسئولة عن جهود التحسين المستمر التي تقود إلى الجودة،

ويأتي في مقدمتهم الأفراد العاملون والمعدات أو الأدوات التي يستخدمونها والأنظمة، التي تؤدي العملية بموجها .

### مفهوم جودة الخدمة المصرفية

تعد الجودة أحد الأسبقيات التنافسية التي يسعى لتحقيقها المدير المعاصر اليوم في مختلف منظمات الأعمال.، والجودة كما جاءت في قاموس أكسفورد تعني الدرجة العالية من القيمة. أما المؤسسة الأمريكية أو دي.أي المتخصصة في تدريب وإعداد الشركات لتصبح متصفة بالجودة فعرفتھا: بأنها إتمام الأعمال الصحيحة في الأوقات الصحيحة، ويتحدث مدير هذه المؤسسة فيقول: "إن سمعة الجودة شيء ضروري لمستقبل المؤسسة، فيجب أن نفهم الجودة على أنها مسألة بقاء واستمرار مؤسستنا، وعرفتها أيضاً الجمعية الأمريكية لضبط الجودة بأنها: "المجموع الكلي للمزايا والخصائص التي تؤثر في قدرة المنتج أو الخدمة على تلبية حاجات معينة".

وحسب مجموعة التعاريف السابقة نلاحظ أنّ الجودة تعبر عن مجموعة من الخصائص والمواصفات التي تتضمنها الخدمة، بشرط أن تلقى إقبالاً عند العميل، مما يجعل هذه الخدمة تتصف بالتميز لدى العميل لأنها تتفق مع رغباته وتوقعاته.

والخدمة المصرفية هي "مجموعة من العمليات ذات المضمون المنفعي الكائن في العناصر الملموسة وغير الملموسة المقدمة من المصرف والتي تدرك من قبل الأفراد من خلال دلالاتها وقيمها المنفعية التي تشكل مصدراً لإشباع حاجاتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية، كما تشكل في الوقت نفسه مصدراً لربحية المصرف وذلك من خلال علاقة تبادلية بين الطرفين" (العجارمة، 2005، ص54).

### معايير جودة الخدمة المصرفية من وجهة نظر العميل

- 1- الوقت: كم ينتظر العميل، وهل الوقت مناسب له لتقديم الخدمة.
- 2- الدقة: إنجاز الخدمة بصورة صحيحة منذ اللحظة الأولى.
- 3- دقة التسليم: التسليم في الموعد المحدد.

- 4- التعامل: هل يرحب العاملون في المصرف بجميع العملاء؟
- 5- الأمان: تحرر العميل من الخطر، المخاطر، الشك.
- 6- سهولة المنال: إمكانية الحصول على الخدمة بسهولة.
- 7- الإتمام: إنجاز جميع جوانب الخدمة بشكل كامل.
- 8- الاتصالات: القدرة على الإصغاء للعميل لفهم جميع رغباته ومتطلباته سواء تحدث أو صمت.
- 9- الاستمرارية: المقدرة على أداء الخدمة بنفس الكفاءة والفاعلية طوال الوقت.
- 10- المطابقة: تحقيق التجانس بين درجة الإشباع التي يتطلع إليها العميل والخدمة المقدمة.

### ثانياً: الأمان المصرفي

يمكن تعريف الأمان المصرفي بأنه « شعور العميل بأن علاقته مع المصرف ليست في موقع تهديد، وأن هذا المصرف مؤتمن على مدخراته المالية». وهذا يعتمد على قدرة المصرف على إيصال رسالة للعملاء أن الإمكانيات الموجودة لديه قادرة على مواجهة كل المخاطر التي قد تنجم عند حدوث أي أزمة، بالإضافة إلى إنجاز الخدمة المصرفية بشكل دقيق ومستقل في جو من المرونة والسهولة والشفافية والسرعة في التعامل، إضافة إلى التنظيم وتجنب الفوضى مع المتابعة الحثيثة الجادة لكل جديد في عالم المصارف والاقتصاد. (حشاد، 2005، ص63).

### أهمية الأمان المصرفي:

#### الأول: بالنسبة للمصرف

من المعلوم أن مدخرات وودائع العملاء هي المكون الرئيسي لموارد المصارف إضافة لحقوق الملكية، هذه الموارد التي تعتبر الركيزة الأساسية في عمل المصارف حيث تستخدم للوفاء باحتياجات سحب الودائع الجارية من ناحية واحتياجات المصرف من المصروفات التشغيلية، ما يعني أن تهديد هذه الودائع يعد تهديداً لميزانيات هذه المصارف وبالتالي مدى قدرتها على الاستمرار، وهو ما قد ينعكس على القطاع المصرفي .

### الثاني: بالنسبة للعملاء

الأمان المصرفي مهمٌ للعملاء سواء كانوا أفراداً للاطمئنان على استرجاع ودائعهم مع العائد المتمثل بالفوائد، أو قطاعات أعمال وذلك للمحافظة على أموالهم وتوجيهها بالاتجاه الصحيح الذي يحقق لها أكبر عائد ممكن.

### الثالث: بالنسبة للدولة ككل

إنّ ثقة العملاء في مصرف معين ليست شأنًا خاصاً بهذا المصرف بمفرده، بل هي شأن عام يتعلق بالقطاع المصرفي وباقتصاد الدولة ككل. فزعزعة ثقة العملاء بمصرف معين قد تؤدي إلى عزوفهم عن التعاملات المصرفية بوجه عام، وقد ينتقل هذا الانطباع إلى فئات أخرى في المجتمع، مما قد يخلق عزوفاً عاماً بين الأفراد عن التعاملات المصرفية بوجه عام مما يضر بالقطاع المصرفي وباقتصاد الدولة.

### خصائص الأمان المصرفي

إن شعور العملاء بالأمان في تعاملهم مع المصرف أمر بالغ الأهمية، إذ كلما زاد الأمان نجح المصرف في تحقيق هدفه الأساسي وهو النمو والبقاء.

ويعتمد الأمان في أي مصرف على خصائص متعددة منها: (حشاد، 2005، ص65)

1- قدرة المصرف على دفع الأموال المودعة لأصحابها في أي وقت وتحت أي ظرف، بالإضافة إلى قيام المصرف بتسييد الالتزامات إلى أصحابها دون مماطلة، كدفع الكفالات التي يقدمها نيابة عن عملائه.

1- التزام المصرف بنشر القوائم المالية الإلزامية المحاسبية، ومدى درجة الإفصاح المحاسبي فيها، من خلال تطبيق معايير المحاسبة الدولية والإفصاح المحاسبي في القوائم المالية للمصارف، للوصول إلى معلومات واضحة وملائمة، وذات موثوقية عالية، قابلة للمقارنة مع معلومات المصارف الأخرى.

2- قدرة المصارف على إيلاء العناية والشفافية اللازمة لدى تقديم وشرح خدماتها المختلفة لعملائها، مع تجنب المغالاة والتزام المصدقية في الرد على استفساراتهم.

3- إن العمل المصرفي يقوم على تقاليد وأداب خاصة، هي في الوقت نفسه جزء لا يتجزأ من التقاليد والأداب العامة، ومن ثم يجب على المصرفي - بصفته عضواً في المجتمع - أن ينأى بنفسه عن مواطن الشبهات والإرباك المالي.

4- السرية: إنّ المعاملات بين المصرف وعملائه تقوم على الثقة المطلقة فيه، وفي العاملين لديه. فالمودع حينما يودع أمواله في المصرف إنما يعهد لذلك الأخير ببعض خصوصياته التي تعد جزءاً من أسرارها الخاصة، فلا يجوز للمصرف أن يذيعها وإلا انصرف المودعون عنه. كذلك فإن المقترضين من المصرف يعتبرون حاجتهم للقرض سراً خاصاً بهم، وإذاعته تضر بسمعتهم المالية وتزعزع الثقة فيهم. لذلك يجب على المصرف الحفاظ على السرية المصرفية للعملاء، ومعاقبة من يتورط في إفشاء معلومات أو بيانات تخص العملاء في المصرف. فالعميل لا بد أن يعلم تماماً أن أمواله وسرية حساباته المصرفية في أمان.

5- السيولة أساس تقوم عليه الثقة بين المصرف وعملائه، من مودعين ومقترضين، وتشكل اختباراً عملياً لمصدقية المصرف في ما التزم به تجاه المودعين، من حفظ أموالهم بأمان وردّها لهم عند الحاجة إليها، وتلبية طلبات عملائه من المقترضين، ودون هذه السيولة، تهدد حقوق المودعين، كما تهدد حقوق المقترضين، وسيكون وجود المصرف نفسه في خطر. لذا، يجب إعطاء السيولة أولوية مطلقة بين جميع أولويات إدارة المصرف، باعتبارها مشكلة لا يمكن التعايش معها، ولو لفترة قصيرة.

### العلاقة بين المحاسبة الادارية والتنبؤ بدرجة الأمان المصرفي

من المعروف أنّه من الأهداف الرئيسية لأي مصرف بناء علاقة طويلة الأمد مع العملاء محورها الثقة المتبادلة، واستمرار التعامل، وتفهم الاحتياجات المالية الحالية والمستقبلية للعملاء، وتوفير الخدمة المبنية على المعرفة وفقاً لاحتياجات وأهداف ومتطلبات العميل بالإضافة إلى تخفيض المخاطر، الامر الذي يبعث بمؤشر التنبؤ بالأمان المصرفي لدى العملاء.

فالثقة تمثل صمّام الأمان للعمل المصرفي، كما أن الخبرة الإدارية والكفاءة المهنية تحقق مراتب متقدمة من نجاح العمل المصرفي، لذلك كان لابد على إدارة المصارف من تطوير أداءها المصرفي باستمرار، بحيث تتمكن من تسديد التزاماتها وحماية أموال المودعين لديها، وكما ذكرنا في الفصل السابق فإن استخدام النسب المالية وحده لا يكفي فالتحليل المالي مبني على النسب المالية والاداء المالي للمصرف لتحديد درجة التنبؤ بالأمان المصرفي الأمر الذي يؤدي إلى خلق جو من الثقة والطمأنينة ويوسع قاعدة العملاء. أثر استخدام أساليب المحاسبة الإدارية على درجة الامان المصرفي في المصارف التجارية.

أولاً: أثر أسلوب التحليل المالي على درجة الامان المصرفي في المصارف التجارية.

يمثل التحليل المالي الأداة الرئيسية لتقييم الأداء سواء على مستوي القطاع التجاري والمالي أو على المستوي القومي لأن عملية التحليل المالي تسبق عملية اتخاذ القرارات، ومن ثم فهي تخدم أغراض التخطيط، كما أنها تلبي مرحلة التنفيذ (خلف، 2008، ص33)، ومن ثم فهي تخدم عمليات التقييم والرقابة والمتابعة، كما أن الإطار العام للتحليل المالي لغرض تقييم الأداء يتكون من قسمين هما: تحضير وإعداد القوائم المالية، ثم دراسة وتحليل هذه القوائم، فالكشوف المالية لوحدها وبوضعها الخام لا تمكن إدارة المصرف ولا الجهات ذات العلاقة به من رقابة الأداء إلا بعد صياغتها على شكل مؤشرات مالية وائتمانية ذات مغزى محدد، ودلالات معينة لتشخيص سمات، ومتغيرات الأداء دورياً.

إذ أن هذا التحليل يستثمر في إجراء عمليات فحص للبيانات المالية للفترة الحالية والفترات السابقة لتقييم أداء المصرف ومركزه المالي ووضع التوقعات عن العوائد والمخاطر المستقبلية التي قد يتعرض لها، فتحليل القوائم المالية يقدم معلومات مهمة عن المقدرة الكسبية للمصرف، ويساهم في إعطاء الحكم على كفاءة الأداء المالي والتشغيلي له وتقييم قدراته على الوفاء بديونه والتزاماته في المدى القصير والطويل، كما يوضح نوعية ومصادر الدخل التي يمتلكها. ويهدف التحليل المالي في القطاع المصرفي للتحقق، وبشكل جذري من سلامة المركز المالي للمصرف، وبيان مقدار السيولة التي يحتفظ بها لأداء

الالتزامات المترتبة عليه عند الطلب، وإظهار مدى كفاءته في توظيف، واستثمار الأموال المتوفرة لديه ودراسة ملاءته المالية بالنظر لحجم الالتزامات التي يتحملها، ومدى الأمان الذي يوفره للمودعين، وبيان حجم الإيرادات التي يحققها، ومدى استقرارها بالمقارنة مع أصوله ورأسماله، والمصاريف التي يتكبدها. (الزرقان، 2010، ص65)

ثانياً: أثر أسلوب إدارة الجودة الشاملة على درجة الأمان المصرفي في المصارف التجارية يعتبر التطبيق السليم والناجح لمبادئ إدارة الجودة الشاملة في المصارف مساعداً وبشكل كبير في القضاء على العديد من الأسباب التي تؤدي إلى نشوء المخاطر لدى المصارف، وتعمل على تحسين جودة أداؤها والحد من أثارها، أو التقليل من الخسائر الناتجة عنها في حالة حدوثها وذلك بالتركيز على أهم المبادئ والأسس التي ترتكز عليها إدارة الجودة الشاملة كأسلوب متبع ومطبق من طرف المصارف للتقليل من المخاطر التي يتعرض لها ونذكر منها ما يلي: (عزت، 2018، ص96)

#### دعم التزام الإدارة العليا بفلسفة الجودة الشاملة:

يتمثل الدور الرئيسي والحيوي للإدارة العليا في قيادة المصرف نحو النجاح الطويل الأمد في إدارة مختلف المخاطر، التي يمكن أن يتعرض لها المصرف من خلال الإقناع أولاً بأسلوب إدارة الجودة الشاملة كأسلوب إداري فعال. ودعم مواردها البشرية لتطبيقه بكل ثقة، وصولاً إلى الهدف المنشود وهو تحسين جودة أداء إدارة المخاطر أو التقليل منها وخاصة المخاطر التشغيلية.

#### المواءمة بين التخطيط والاستراتيجية:

يعتبر التخطيط هو إحدى العمليات الجوهرية والحاسمة لنظام إدارة المخاطر ويقدم إمكانية كبيرة لتشخيص الخطر والسيطرة على العمليات الأخرى في النظام، بحيث يجب توضيح الجانب التنظيمي لإدارة المخاطر في المصارف ومدى مساهمة العاملين في تنفيذ وتطوير الخطة، فضلاً عن وجود نظام اتصال فعال بين العاملين مما يسمح

باكتشاف مختلف المخاطر وخاصة التشغيلية التي تقع في المصارف، مما يسمح بتفاديها  
من أثارها

### التنفيذ أو التطبيق:

بعد إقرار خطة لإدارة المخاطر يجب على المصرف أن يضعها حيز العمل لتنفيذها،  
وإن تطبيق نظام إدارة المخاطر وخاصة المخاطر التشغيلية يؤدي إلى أداء أفضل للمصرف  
بكامله.

### التحسين المستمر:

يعد التحسين المستمر لنظام إدارة المخاطر ومراجعتها ضماناً لجميع العمليات،  
بأن تعمل كما هو متوقع، وبصفة دائمة من أجل تحقيق الأهداف والغايات " التقليل من  
الخسائر الناجمة عن مخاطر التشغيلية" التي تعتبر كمؤشرات للأداء، بالإضافة إلى  
إمكانية استخدام التدقيق لتقييم، الحاجة إلى تحديد النظام والتحسين المستمر؛ وتعتبر  
الخدمة المصرفية محور نشاط المصارف، ومنه يجب أن يكون على اهتمام دائم بتحسينها  
وتطويرها بشكل مستمر ونوعي هنا بالتحسين المستمر للخدمة المصرفية أي المراقبة  
المستمرة دون توقف لكل مراحل العمليات، بحيث يتم تحديد الأخطاء مسبقاً، ومعرفة  
أسبابها، ومعالجتها قبل وقوعها، والتطلع باستمرار إلى طرق أفضل لتقديم الخدمة  
، بشكل يواكب التغيير في متطلبات الزبون.

### تحليل البيانات واختبار الفرضيات

#### نبذة عن مصرف الجمهورية

تأسس بانكا دي روما في 15 أبريل 1907 نتيجة اتفاق بين حكومة إيطاليا  
والسلطان العثماني في أواخر الحكم التركي لليبيا قبل الحكم الإيطالي، وذلك لتقديم  
الخدمات للعناصر الأجنبية من تجارة، وصناعة وشراء الأراضي الصالحة للزراعة في  
طرابلس، وبنغازي، وخلال فترة الإدارة العسكرية البريطانية التي كانت تحكم برقة  
، وطرابلس، وفزان في ذلك الحين افتتح البنك البريطاني "باركليز" أول فروعه في طرابلس في

15 أبريل 1943، وفي بنغازي افتُتح أول فرع في 15 يوليو من نفس العام مبتدئاً معاملاتنا في نطاق ضيق اقتصر على حفظ الودائع دون فوائد إلى جانب إدارة حسابات الأفراد، ومنح قروض زراعية قليلة جداً وفي 13 نوفمبر 1969 صدر قانون بتغيير أسماء البنوك التجارية العاملة في البلاد إلى أسماء عربية فصار "مصرف الأمة" عوضاً عن "بانكا دي روما".

في 22 ديسمبر 1970 صدر قانوناً بشأن تأميم جميع حصص البنوك الأجنبية العاملة في البلاد، لتصبح مملوكة بالكامل لليبيا ليتم إعادة تسمية باركليز بنك باسم مصرف الجمهورية، وبتاريخ 2008/4/10 صدر قرار عن مصرف ليبيا المركزي بدمج مصرفي الجمهورية والأمة في مصرف واحد تحت اسم "مصرف الجمهورية" بميزانية تلامس 20 مليار دينار ليبي، ليصبح ثاني أكبر المصارف الليبية بعد المصرف الليبي الخارجي، وبعدد موظفين بلغ أثناء الدمج ما يزيد عن 5,800 موظف، وموظفة بعدد فروع، وصل 146 فرعاً ووكالة، وبحصة سوقية وصلت إلى 33%، هذا وقد صدر قرار من الجمعية العمومية لمصرف الجمهورية في سنة 2013 يقضي بتحويل المصرف من مصرف تجاري تقليدي إلى مصرف إسلامي وكان مصرف الجمهورية فرع فشلوم للصيرفة الإسلامية هو أول فرع إسلامي في ليبيا.

## تحليل البيانات واختبار الفرضيات

### منهجية الدراسة

لأجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في إجراء الدراسة لكونه من أكثر المناهج المستخدمة في دراسة الظواهر الاجتماعية والإنسانية والذي يدرس الظاهرة كما هي في الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ولكي يتم وضع إطار عام تم الاعتماد على الكتب والرسائل العلمية والدراسات المنشورة في المجالات العلمية المحكمة العربية والانجليزية والمؤتمرات والأثر يأت والتقارير والقرارات والمواقع الإلكترونية المختلفة ذات العلاقة وبما يتلائم مع أهداف هذه الدراسة.

### أسلوب جمع البيانات :

وأما في الجانب التطبيقي لهذه الدراسة وفي ضوء طبيعة الدراسات والتي تستهدف التعرف على أثر التحليل المالي في التنبؤ بدرجة الأمان المصرفي في مصرف الجمهورية طرابلس الإدارة العامة فقد قام الباحث بتصميم استمارة استبيان لغرض جمع البيانات الأولية من عينة الدراسة وتمّ جمع البيانات بالاعتماد على أسلوب البحث الميداني حيث تم توزيع الاستبانة المصممة لأهداف الدراسة، وذلك لاستقصاء آراء أفراد العينة محل الدراسة ، خلال مدة استغرقت حوالي ثلاثة أشهر امتدت من بداية شهر يناير وحتى نهاية شهر مارس تقريباً، ومن ثمّ تمّ تحليل وتفسير الأجوبة وقد اشتملت الاستبانة على قسمين: القسم الأوّل: يبيّن المعلومات الشخصية عن أفراد العينة كالجنس والعمر والمؤهل العملي والمستوى الوظيفي وسنوات الخبرة .

القسم الثاني: لاختبار الفرضيات وسيتم صياغة الأسئلة حول أثر التحليل المالي في التنبؤ بدرجة الأمان المصرفي بمصرف الجمهورية طرابلس. ليبيا ، ويتكوّن من 4 محاور رئيسية كالتالي:

المحور الأوّل: التحليل المالي ويتكوّن من 8 فقرات.

المحور الثاني: جودة الخدمات المقدمة ويتألّف من 9 فقرة.

وبذلك يبلغ عدد فقرات الاستبيان 17 فقرة، وقد استخدم مقياس ليكرت الخماسي للتعرف على قوة موافقة أو عدم موافقة المستقصى منه على كل فقرة من الاستبيان. كما تم الاستعانة عند تصميم الاستبانة بالدراسات السابقة وبالعوامل التي تم استخلاصها من الإطار النظري للدراسة.

### الجدول رقم (1): مقياس ليكرت الخماسي

التصنيف	موافق بشدّة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدّة
الترميز	5	4	3	2	1

المصدر : من إعداد الباحث

### 3.3.5 تحليل البيانات

تم استخدام بعض أساليب الإحصاء الوصفي لمعرفة وتوضيح خصائص متغيرات الدراسة المختلفة , التوزيعات التكرارية لتحديد عدد التكرارات , والنسبة المئوية للتكرار التي تتحصل عليه كل إجابة, منسوباً إلى إجمالي التكرارات , وذلك لتحديد الأهمية النسبية لكل إجابة ويعطي صورة أولية عن إجابات أفراد مجتمع الدراسة على العبارات المختلفة, المتوسط الحسابي لتحديد درجة تمركز اجابات المبحوثين عن كل فقرة, حول درجات المقياس, وذلك لتحديد مستوى كل محور من محاور الدراسة, المتوسط الحسابي المرجح لتحديد اتجاه الإجابة لكل عبارة من عبارات المقياس وفق مقياس التدرج الخماسي, الانحراف المعياري لقياس تشتت الإجابات ومدى انحرافها عن متوسطها الحسابي, اختبار (T) لتحديد جوهرية الفروق بين متوسط الاستجابة ومتوسط القياس في المقياس الخماسي, معامل ألفا كرونباخ للتأكد من ثبات أداة الدراسة, معامل الارتباط لإيجاد العلاقة بين كل محور من محاور الاستبيان وإجماليه, وتحديد العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع وأخيراً الانحدار الخطي لتحديد أثر المتغير المستقل على المتغير التابع.

### مجتمع الدراسة

ويتكون المجتمع الإحصائي في هذا الدراسة من أهم المسؤولين ذوي العلاقة بموضوع الدراسة وهم : مدراء إدارة الائتمان وإدارة الحسابات وموظفيهم, وكذلك مدير إدارة المخاطر والموظفين التابعين له وإدارة المعلومات والتخطيط في مصرف الجمهورية الإدارية العامة وعددهم 60 .

### عينة الدراسة

تعرف العينة بأنها جزء من مفردات المجتمع المدروس يتم اختيارها بطريقة علمية, ثم يتم دراسة خصائص هذا الجزء بغرض التعرف على خصائص المجتمع الذي اختيرت

منه، ويطلق على مفردات العينة التي تم اختيارها من هذا المجتمع «حجم العينة» ونرمز له بالرمز (n).

وقد تم اختيار عينة هذا الدراسة كعينة عرضية، وشملت 60 استبانة وزعت على مدراء إدارة الائتمان وإدارة الحسابات وموظفيهم، وكذلك مدير إدارة المخاطر والموظفين التابعين له، عاد منها 57 استبانة قابلة للتحليل أي ما نسبته % 96 وذلك بعد استبعاد الاستبانات الغير ملائمة.

#### جدول رقم (1-4) الاستبانات الموزعة والمستردة

الاستبانات المستردة		الاستبانات الموزعة		الإدارة
النسبة	العدد	النسبة	العدد	
%96	57	%100	60	الائتمان المحاسبة المخاطر المعلومات والتخطيط

المصدر: من إعداد الباحث

#### خصائص عينة الدراسة

قام الباحث بإدخال البيانات التي تم الحصول عليها من خلال توزيع الاستبيان على عينة الدراسة في البرنامج الإحصائي SPSS لاستخراج التوزيع التكراري والنسب المئوية للبيانات الشخصية لأفراد العينة والمتمثلة في: الجنس والتخصص والمؤهل العلمي، كذلك المستوى الوظيفي ومدة الخبرة، ومن بين النتائج التي تم التوصل إليها فيما يتعلق بالتوزيع التكراري والنسبي لنوع العينة قيد الدراسة فهي كما هو مبين بالجدول التالية:

#### - التخصص

من ضمن النتائج المتحصل عليها التوزيع التكراري والنسبي للتخصص العلمي للعينة قيد الدراسة كما هو مبين بالجدول التالي:

#### جدول رقم (3-4) يوضح توزيع أفراد العينة حسب التخصص

النسبة المئوية	العدد	التخصص
43.75	21	محاسبة
16.60	8	علوم مالية ومصرفية
20.83	10	إدارة أعمال
10.41	14	اقتصاد
04.66	2	نظم معلومات
02.33	1	تسويق
100.0	57	المجموع

يتضح من خلال الجدول رقم (4-3) أن معظم المبحوثين كان تخصصهم محاسبة بنسبة 43.75% ثم إدارة الأعمال بنسبة 20.83% ثم تليها علوم مالية ومصرفية بنسبة 16.60% ثم تخصص إقتصاد بنسبة 10.41%.

#### - المؤهل العلمي

جدول رقم (4-4) يوضح توزيع افراد العينة حسب المؤهل العلمي

النسبة المئوية	العدد	المؤهل العلمي
22.91	16	ما قبل البكالوريوس
64.58	33	بكالوريوس
10.41	5	ماجستير
02.01	3	دكتوراة
100.0	57	المجموع

المصدر: من إعداد الباحث

يتضح من خلال الجدول رقم (4-4) أن معظم المبحوثين كانت مؤهلاتهم العلمية بين البكالوريوس بنسبة 64.8% أما أقل من البكالوريوس 22.7% في حين بلغ عدد حملة شهادة ماجستير نسبة 10.4%.

#### - مدة الخبرة

من بين النتائج التي تم التوصل إليها فيما يتعلق بالتوزيع التكراري والنسبي للخبرة في مجال العمل للعينة قيد الدراسة فهي كما هو مبين بالجدول التالي:

جدول رقم (4-5) توزيع أفراد العينة حسب الخبرة

النسبة المئوية	العدد	سنوات الخبرة
25.5	12	من 1 سنة إلى أقل من 5 سنوات
12.5	6	من 5 إلى أقل من 10 سنوات
37.8	27	من 10 إلى أقل من 20 سنة
25.4	12	من 20 سنة فأكثر
100.0	57	المجموع

المصدر: من إعداد الباحث

يوضح الجدول رقم (4-5) أن معظم المبحوثين كانت سنوات خبرتهم من من 10 إلى أقل من 20 سنة بنسبة 37.8% تليهم سنوات الخبرة من من 1 سنة إلى أقل من 5 سنوات وكذلك من 20 سنة فأكثر بنسبة 25.4% أما أقل نسبة كانت لمدة الخبرة من 5 إلى أقل من 10 سنوات بنسبة 12.5%.

#### تحليل البيانات واختبار الفرضيات

يتضمن هذا الجانب وصفا للإجراءات التي تمت في تقنين أدوات الدراسة وتطبيقها، وأخيرا المعالجات الإحصائية التي تمت في تحليل الدراسة. بهدف الوصول للنتائج والتوصيات المستهدفة من هذه الدراسة.

#### مقياس الصدق والثبات للاستبيان

وقد تم التأكد من صدق أداة الدراسة بواسطة صدق المحكمين والتي حققت من قبل أساتذة المحاسبة على مدى صالحيتها كأداة لجمع البيانات، ثم إجراء التعديلات المقترحة من المحكمين و الأساتذة المختصين قبل توزيعها على عينة الدراسة.

### صدق المحكمين

لقد تم الاعتماد في تقرير صدق الأداة على ما يعرف بالصدق الظاهري أو صدق المحكمين، حيث تم عرض الأداة في صورتها الأولية على مجموعة من أعضاء هيئة التدريس ذوي العلاقة بموضوع الدراسة، حيث قاموا بإبداء آراءهم ومقترحاتهم وملاحظاتهم حول صياغة بعض العبارات، وتم إجراء جميع التعديلات في ضوء آرائهم المقدمة وصياغتها في صورتها النهائية.

### الثبات

جدول رقم (4-6) يوضح قيمة معامل الفا كرونباخ

عدد الفقرات	الفا كرونباخ
17	0.761

المصدر: من إعداد الباحث

يتضح من خلال الجدول رقم (4-6) أن معامل الثبات الكلي (0.761) وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة من الثبات تطمئن الباحث إلى تطبيقها على عينة الدراسة.

### الارتباط :

لقياس درجة الارتباط ومعرفة طبيعة العلاقة بين عبارات ومحاوور الاستبيان المستخدم تم استخدام تحليل سبيرمان (Spearman) حيث كانت العلاقة إيجابية تراوحت بين (0.329 – 0.569)، عند مستوى معنوية (1%).

### ثانياً: تحليل فقرات الدراسة

تم استخدام اختبار T للعينة الواحدة (One Sample T test) لتحليل فقرات الاستبانة، وتكون الفقرة ايجابية بمعنى أن أفراد العينة يوافقون على محتواها إذا كانت

قيمة  $t$  المحسوبة أكبر من قيمة  $t$  الجدولية والتي تساوي 2.01 (أو مستوى الدلالة أقل من 0.05 والوزن النسبي أكبر من 60%)، وتكون الفقرة سلبية بمعنى أن أفراد العينة لا يوافقون على محتواها إذا كانت قيمة  $t$  المحسوبة أصغر من قيمة  $t$  الجدولية والتي تساوي 2.01 (أو مستوى الدلالة أقل من 0.05 والوزن النسبي أقل من 60%) وتكون آراء العينة في الفقرة محايدة إذا كان مستوى الدلالة لها أكبر من 0.05 .

ولقد تم استخدام قاعدة القرار التالية في اختبار الفرضيات:

تقبل الفرضية الصفرية إذا كانت القيمة المعنوية أكبر من 0.05

ترفض الفرضية الصفرية إذا كانت قيمة المعنوية أقل من 0.05

اختبار الفرضية الفرعية الأولى :

H01: يوجد أثر لأسلوب التحليل المالي على درجة الأمان المصرفي في المصارف التجارية يوضح الجدول رقم (8) نتائج التحليل الإحصائي للأسئلة المتعلقة بأسلوب التحليل المالي وأثرها على درجة الأمان المصرفي في المصارف التجارية، حيث يبين أن أعلى نسبة تطبيق كانت للسؤال رقم (26) وهو "يستخدم المصرف أساليب حديثة للتحليل المالي" حيث بلغ الوسط الحسابي (4.27) درجة يليه السؤال رقم (30) وهو "يتم اتخاذ قرارات تتعلق بممارسات إدارية معينة اعتماداً على التحليل المالي" حيث بلغ الوسط الحسابي (4.19) درجة، في حين كانت أقل نسبة في التطبيق للسؤال رقم (24) وهو "يزيد التحليل المالي من دقة القرارات الائتمانية" حيث بلغ الوسط الحسابي (4.1) درجة وكذلك اتضح من خلال الجدول رقم (8) إن الوسط الحسابي للأسئلة ككل مجتمعة كان مرتفعاً إذ بلغ (4.12) درجة في حين كان الانحراف المعياري (0.96) وهذا يدل بوضوح على وجود أثر ذي دلالة إحصائية باحتواء دور أسلوب تقارير الاداء والتحليل المالي في تحسين جودة أداء إدارة المخاطر في المصارف التجارية .

المحور الأول: أثر استخدام أسلوب التحليل المالي على درجة الأمان المصرفي

الجدول رقم (4-10) يوضح المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة للمحور الاول

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الوزن النسبي	قيمة t
1	يساعد التحليل المالي على التنبؤ بدرجة الأمان المصرفي	1.5625	31.25	3.497
2	يساعد التحليل المالي في اتخاذ الكثير من القرارات بالمصرف مما يزيد من درجة الأمان المصرفي.	3.3333	66.66	4.497
3	يساهم التحليل المالي في وضوح مؤشرات لمصادر التمويل وزيادة درجة الأمان المصرفي .	2.6875	53.75	4.869
4	كفاءة إدارة المصرف في التحليل المالي تولد لديك الشعور بالأمان في إدارة الإئتمان.	2.3125	46.25	6.544
5	يستطيع محلي نظم المعلومات المالية والمصرفية الإجابة على كافة الأسئلة والاستفسارات المتعلقة بمصادر التمويل .	1.6667	33.33	14.405
6	يساهم وجود عناصر بشرية كفؤة في التحليل المالي بالتنبؤ بدرجة الأمان المصرفي .	1.0208	20.41	114.200
7	يساهم مؤشر ارتفاع نسبة الأرباح المحتجزة لدى المصرف في الاطمئنان لمصادر التمويل.	1.4167	28.33	15.349

4.497	66.66	3.3333	ترغب انت في إستخدام التحليل المالي بالمصرف لزيادة ودرجة الأمان المصرفي	8
-------	-------	--------	--	---

المصدر : من إعداد الباحث

### المحور الثاني: أثر استخدام أسلوب الجودة الشاملة على درجة الأمان المصرفي

تم استخدام اختبار T للعينة الواحدة، وتم استخدام المتوسط الحسابي والوزن النسبي من متوسط مجتمع الدراسة، لمعرفة إجابات المبحوثين وكانت النتائج وفق ما هو موضح بالجدول التالي:

الجدول (4-14) يوضح المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول المحور الثاني (جودة الخدمات المقدمة)

ت	الفقرة	الوسط الحسابي	الوزن النسبي	قيمة t
1	تعتمد إدارة المصرف على شعار الأمان والثقة في الترويج لخدمات الزبائن	3.0000	60	2.375
2	تساهم كثرة انتشار فروع المصرف في ثقة العملاء والشعور بالأمان المصرفي	1.7917	35.83	9.869
3	يقوم المصرف بتقديم الخدمة للعميل في موعدها المحدد	1.3958	27.91	15.150
4	يتميز المصرف بالسرية وأمن المعلومات لتحقيق الأمان المصرفي	1.6875	33.75	10.839
5	تتميز الخدمات المصرفية في المصرف بتنوع كبير لتلائم الاحتياجات المختلفة للعملاء	2.4167	48.33	6.498

3.560	55.41	2.7708	يقوم المصرف بتقديم خدمات جديدة جيدة باستمرار لتلبية رغبات الزبائن ومواكبة المنافسين	6
3.110	75	3.7917	يعتمد المصرف على أحدث تكنولوجيا في تقديم خدماته لمواكبة التطوير المصرفي .	7
6.498	48.33	2.4167	راضٍ أنت عن جودة خدمات المصرف المقدمة .	8
15.150	27.91	1.3958	ترغب أنت في تطوير خدمات المصرف لتسريعها وتقليل الازدحامات ودرجة الإيرادات	9

المصدر: من إعداد الباحث

الجدول رقم (4-14) يبين إجابات أفراد عينة الدراسة حول المحور الثالث (جودة الخدمات المقدمة) ومن الجدول نلاحظ أن عبارة (يعتمد المصرف على أحدث تكنولوجيا في تقديم خدماته لمواكبة التطوير المصرفي) جاءت في المرتبة الأولى وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (موافق بشدة) وتساوي (72.9%)، وأن متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة يساوي (3.7917)، وأن الوزن النسبي كان (75%) ومستوي دلالة (0.000)..

وجاءت عبارة (تعتمد إدارة المصرف على شعار الأمان والثقة في الترويج لخدمات الزبائن) في المرتبة الثانية، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (موافق بشدة) وتساوي (35.4%)، وأن متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة يساوي (3.0000)، وأن الوزن النسبي كان (60%)، ومستوي دلالة (0.000).

وأنت عبارة (يقوم المصرف بتقديم خدمات جديدة جيدة باستمرار لتلبية رغبات الزبائن ومواكبة المنافسين) في المرتبة الثالثة، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (محايد)

وتساوي (35.4%)، وأن متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة يساوي (2.7708)، وان الوزن النسبي كان (55.41%)، ومستوي دلالة (0.000).

وجاءت عبارة (تتميز الخدمات المصرفية في المصرف بتنوع كبير لتلائم الاحتياجات المختلفة للعملاء) في المرتبة الرابعة، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (موافق) وتساوي (39.4%)، وأن متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة يساوي (2.4167) وان الوزن النسبي كان (48.33%)، ومستوي دلالة (0.000).

وأنت عبارة (تساهم كثرة انتشار فروع المصرف في ثقة العملاء والشعور بالأمان المصرفي) في المرتبة الخامسة، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (موافق بشدة) وتساوي (62.5%)، وأن متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة يساوي (1.7917) وان الوزن النسبي كان (35.83%)، ومستوي دلالة (0.000).

جاءت عبارة (يتميز المصرف بالسرية وأمن المعلومات لتحقيق الأمان المصرفي) في المرتبة السادسة، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (موافق بشدة) وتساوي (66.7%)، وأن متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة يساوي (1.6875) وان الوزن النسبي كان (33.75%)، ومستوي دلالة (0.000).

وأنت عبارة (يقوم المصرف بتقديم الخدمة للعميل في موعدها المحدد) في المرتبة السابعة، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (موافق بشدة) وتساوي (81.3%)، وأن متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة يساوي (1.3958) وان الوزن النسبي كان (27.97%)، ومستوي دلالة (0.000).

تحليل فرضيات الدراسة:

للتحقق من فرضيات الدراسة قام الباحث باختبار وجود فروق ذات دلالة إحصائية لنتائج أفراد العينة، كما تم استخدام اختبار T للعينة الواحدة one sample t – test للدلالة الإحصائية عند مستوى معنوية (0.05).

إختبار الفرضية الفرعية الأولى :

والتي تنص على " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإستخدام التحليل المالي على درجة الأمان المصرفي بالمصرف قيد الدراسة "

ولاختبار وجود فروق ذات دلالة إحصائية لنتائج أفراد العينة تم استخدام (T) للدلالة الإحصائية عند مستوى معنوية (0.05) للفرضية الأولى، كما فالجدول رقم (10):

جدول رقم (10-4) يوضح نتائج اختبار (T) للتعرف على دلالة الفروق للإجابات على فقرات الفرضية الأولى

عدد الأفراد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	درجة الحرية	القيمة الاحتمالية	مستوي الدلالة
N	Mean	Std. Deviation		Df	Asymp. Sig	Level
48	2.6786	0.54697	18.785	47	0.000	0.05

المصدر: من إعداد الباحث

نلاحظ من الجدول رقم (17-4) أن قيمة الوسط الحسابي (2.6786)، كما بلغت قيمة الانحراف المعياري (0.54697)، وأن قيمة (T) بلغت (18.785) وأن القيمة الاحتمالية لها (0.000) وهذه القيمة أصغر من مستوى الدالة (0.05) هذا يعني وجود دلالة إحصائية، وبناءً على نتائج الجدول أعلاه فإننا نرفض الفرضية الصفرية و قبول الفرضية البديلة و التي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحليل المالي في درجة الأمان المصرفي بالمصرف قيد الدراسة.

اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

والتي تنص على " يوجد أثر ذو دلالة احصائية لجودة الخدمات المقدمة على درجة الأمان المصرفي بالمصرف قيد الدراسة " ولاختبار وجود فروق ذات دلالة إحصائية لنتائج أفراد العينة تم استخدام (T) للدلالة الإحصائية عند مستوى معنوية (0.05) للفرضية الفرعية الثالثة، كما في الجدول التالي:

جدول رقم (4-11) يوضح نتائج اختبار (T) للتعرف على دلالة الفروق للإجابات على فقرات الفرضية الثانية

عدد الأفراد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	درجة الحرية	القيمة الاحتمالية	مستوى الدلالة
N	Mean	Std. Deviation		Df	Asymp. Sig	Level
48	2.4077	0.55680	12.347	47	0.000	0.05

المصدر: من إعداد الباحث

نلاحظ من الجدول رقم (4-11) أن قيمة الوسط الحسابي (2.4077)، كما بلغت قيمة الانحراف المعياري (0.55680)، وأن قيمة (T) بلغت (12.347) وأن القيمة الاحتمالية لها (0.000) وهذه القيمة أصغر من مستوى الدلالة (0.05) هذا يعني بوجود دلالة إحصائية، وبناء على نتائج الجدول أعلاه فإننا نرفض الفرضية الصفرية و قبول الفرضية البديلة و التي تنص على إنه يوجد أثر ذو دلالة احصائية لجودة الخدمات المقدمة على درجة الأمان المصرفي بالمصرف قيد الدراسة .

النتائج :

1. تبين النتائج إنه يوجد أثر للتحليل المالي على درجة الأمان المصرفي في مصرف الجمهورية.
2. أوضحت النتائج يوجد اثر ذو دلالة احصائية لجودة الخدمات المقدمة على درجة الأمان المصرفي بمصرف الجمهورية.

3. أثبت النتائج الفرضية التي تقول: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمحاسبة الادارية على درجة الأمان المصرفي بالمصرف قيد الدراسة"

#### التوصيات:

- 1- يجب على مصرف الجمهورية الاعتماد أكثر على المحاسبة الادارية في رسم مخططاتها المستقبلية للتنبؤ بالأمان المصرفي وطمأنة العملاء بنشر المؤشرات المتعلقة بذلك .
- 2- العمل على تطوير منظومة تقارير متكاملة تراعي خصائص ومواصفات نظم معلومات المحاسبة المالية الحديثة التي تساهم في التنبؤ بدرجة الأمان المصرفي وتحديد المؤشرات المالية والغير مالية .
- 3- توفير منظومة متطورة للتحليل المالي واستخلاص المؤشرات في مصرف الجمهورية .
- 4- التركيز على التدريب وتأهيل العنصر البشري على الحاسب الألى والمنظومات المتطورة التي تعمل على التحليل المالي والمؤشرات المالية والمصرفية وفق المتطلبات الحديثة والعصرية اللازمة للنشاط المالي والأمان المصرفي.

#### قائمة المراجع

1. الحيايلى, وليد الاتجاهات الحديثة في التحليل المالي الناشر دار الوراق, عمان 2004
2. الخلايه, زياد رمضان محمود التحليل والتخطيط المالي, الطبعة الاولى, الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوزيعات 2013 عمان.
3. الدهراوي, كمال الدين , تحليل القوائم المالية لأغراض الاستثمار, المكتب الجامعي الحديث, 2006 الاسكندرية مصر .
4. عبد الحميد, عبد المطلب, البنوك الشاملة عملياتها وإدارتها, الدار الجامعية, عين شمس, 2005.
5. الشماغ, خليل عبدالله, وخالد أمين, التحليل المالي للمصارف, اتحاد المصارف العربية, 1990,

6. مطر، محمد، الاتجاهات الحديثة في التحليل المالي والائتماني الاستخدام أساليب والأدوات والاستخدامات العملية، دار وائل للنشر، عمان، 2006
7. متولي، عصام الدين محمد (2015) نظم المعلومات المحاسبية مركز الكتاب الجامعي صنعاء: اليمن .
8. النعاس، عبد الرحيم محمد (1970) ، ظهور وتطور النقود والمصارف في ليبيا ، الطبعة الأولى، مؤسسة الفرجانى ، طرابلس، ليبيا .

#### الرسائل العلمية :

- 1- الصرن، رعد حسن، طريقة جديدة لدراسة جودة الخدمات في القطاع المصرفي، أطروحة دكتوراه، جامعة دمشق، 2005.
- 2- غراب حنان 2018 ، أثر نظم المعلومات المحاسبية في مخاطر الائتمان في البنوك التجارية – دراسة استطلاعية - رسالة ماجستير غير منشورة- جامعة العربي بن مهدي – الجزائر.
- 3- محمد المعتز ، المجتبى طه (2012) ، العلاقة بين انظمة المعلومات المحاسبية الإلكترونية ودرجة مخاطر الائتمان المصرفي، دراسة ميدانية على البنوك السودانية المتخصصة.
- 4- نور الدين، بوعنان، جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء، رسالة ماجستير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف، 2007.
- 5- الجرجاوي، حليلة خليل ، أثر التحليل المالي للمعلومات المالية المنشورة في القوائم المالية للتنبؤ بأسعار الأسهم، رسالة ماجستير تخصص محاسبة و التمويل، جامعة الإسلامية غزة، 2008 .

#### مراجع إضافية اللغة الانكليزية:

- Jabnoun, N., and Al-Tamimi, H. A. H., Measuring perceived service quality at UAE commercial banks.", International Journal of Quality & Reliability Management Vol. 20 No. 4, pp. 458-472,2002

- Turban, E. Lee, J. Viehland, Electroni Commerce.: Amanagerial Perspective, Pearson Education, Inc., Upper Saddle River, New Jersey, 2004.
- Taylor K. and Stanley E.," UK bank-corporate relationships: large corporates' expectations of service.", International Journal of Bank,(1999)
- 



