



جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

تخصص إدارة مخاطر

أثر إدارة مخاطر الائتمان في تحسين أداء البنوك التجارية دراسة

تطبيقية على البنوك التجارية بمدينة الرياض

إعداد الطالب/

سعود محمد القحطاني

233002280

إشراف/

د. الفيصل عبد الحميد محمد حسن

د. فايز جراد

العام الدراسي: 2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إهداء

إلى كل من ألهمني ودعمني في رحلتي العلمية، وإلى أسرني

الحيبة التي كانت دعماً لا ينضب، وإلى أصدقائي الذين شاركوني

فرحتي وحزني، وإلى كل من ساندني بالنصيحة والدعم الذي لا

يُقدّر، أهدي هذا البحث. كانت رحلة البحث ليست بمفردها، بل كانت

نتائج جهود مشتركة ودعم لا يُضاهى.

أتمنى أن يكون هذا البحث خير دليل على ما يمكن تحقيقه

بالعزيمة والإصرار، وأن يساهم بفضل الله في إثراء المعرفة وخدمة

المجتمع. شكراً لكم من القلب على كل شيء.

وفقنا الله وإياكم لما يبه ويرضاه



نحمد الله عز وجل الذي وفقنا في إتمام هذا البحث العلمي،

والذي ألهمنا الصحة والعافية والعزيمة.

فالحمد لله حمدا كثيرا

نتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلي الأستاذ الدكتور / فايز جراد

والأستاذ الدكتور / الفیصل عبد الحمید محمد حسن

على كل ما قدماه لنا من توجيهات ومعلومات قيمة ساهمت في إثراء موضوع دراستنا
في جوانبها المختلفة.

والشكر والتقدير موصول إلي إدارة جامعة ميد أو شن ممثلة بالكادر الأكاديمي
والإداري، لما قدموه من تسهيلات وتشجيع وتوفير الخدمات المطلوبة.

كما أتقدم بالشكر الجزيل لكل من لم يسعنا الحظ بذكر أسمائهم راجيا من
المولي عز وجل أن تكون هذه الدراسة نافذة لدراسات أخرى .

المستخلص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر إدارة مخاطر الائتمان بأبعادها (السياسات الائتمانية، وتصنيف المخاطر الائتمانية، وسياسات إدارة المخاطر الائتمانية، وإدارة عملية منح الائتمان، وصيانة ومتابعة الائتمان) في تحسين أداء البنوك التجارية بمدينة الرياض، واعتمد الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الذي يتناسب مع أغراض الدراسة، ولتحقيق أهداف هذه الدراسة تم توزيع (131) استبانة على عينة الدراسة، وتم استخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS لتحليل البيانات واختبار الفرضيات.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة مخاطر الائتمان بأبعادها (السياسات الائتمانية، وتصنيف المخاطر الائتمانية، وسياسات إدارة المخاطر الائتمانية، وإدارة عملية منح الائتمان، وصيانة ومتابعة الائتمان) في تحسين أداء البنوك التجارية بمدينة الرياض .

وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز السياسات الائتمانية بما يساهم في تحسين الأداء العام للبنوك، والعمل على تحسين وتطوير نظم تصنيف المخاطر الائتمانية، ووضع سياسات فعالة لإدارة المخاطر الائتمانية.

الكلمات الافتتاحية: إدارة المخاطر الائتمانية -أداء البنوك – مدينة الرياض .

قائمة المحتويات

أ.....	بسم الله الرحمن الرحيم
ب.....	إهداء
ج.....	شكرو وتقدير
د.....	المستخلص
ه.....	قائمة المحتويات
ط.....	قائمة الجداول
ك.....	جدول الأشكال
1.....	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
1.....	مقدمة:
3.....	1.1 مشكلة الدراسة
4.....	2.1 أهمية الدراسة
4.....	2.1.1 الأهمية العلمية:
5.....	2.1.2 الأهمية العلمية:
6.....	3.1 أهداف الدراسة
6.....	4.1 فروض الدراسة
7.....	5.1 نموذج الدراسة
8.....	6.1 الدراسات السابقة
21.....	7.1 أوجه التشابه والاختلاف والفجوة البحثية بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
23.....	8.1 المنطلقات النظرية للدراسة
25.....	9.1 تطبيق المنطلقات النظرية على الدراسة:
25.....	10.1 الأطر النظرية والمفاهيمية:

11.1	المنهجية وطرق البحث	25
12.1	مصادر جمع البيانات	26
13.1	أدوات الدراسة	26
14.1	حدود الدراسة	27
28	الفصل الثاني : الاطار النظري	
28	مقدمة	
29	المبحث الأول: الائتمان المصرفي	
29	1.1.2 أهمية الائتمان المصرفي	
29	2.1.2 مفهوم مخاطر الائتمان	
31	3.1.2 عوامل نشأة المخاطر الائتمانية	
32	4.1.2 تصنيف مخاطر الائتمان وأشكالها	
32	5.1.2 درجات التصنيف الائتماني	
34	6.1.2 إدارة المخاطر الائتمانية	
34	7.1.2 أهداف إدارة المخاطر الائتمانية	
36	8.1.2 خطوات إدارة المخاطر الائتمانية	
37	9.1.2 أبعاد مخاطر الائتمان:	
40	المبحث الثاني : أداء البنوك التجارية	
40	تمهيد	
40	1.2.2 مفهوم البنوك التجارية	
41	2.2.2 أهداف البنك التجاري	
41	3.2.2 وظائف البنوك التجارية	
42	4.2.2 أنواع البنوك التجارية	
43	5.2.2 أهمية البنوك التجارية	
43	6.2.2 أداء البنوك	

44	7.2.2 تعريف الأداء
44	8.2.2 مكونات الأداء
45	9.2.2 أبعاد أداء البنوك
45	10.2.2 أهداف تقييم أداء البنوك
48	الفصل الثالث: منهجية الدراسة وإجراءات الدراسة.....
48	1.3 تمهيد
48	2.3 مجتمع وعينة الدراسة
48	1.2.3 وحدة المعاينة
49	3.3 مصادر جمع البيانات
49	4.3 أداة الدراسة
51	5.3 صدق وثبات أداة الدراسة
51	1.5.3 الصدق البنائي
52	2.5.3 ثبات أداة الدراسة
53	6.3 اختبار التوزيع الطبيعي
54	7.3 ملائمة الأساليب الإحصائية المستخدمة
57	8.3 الأساليب الإحصائية التي استخدمتها الدراسة:
59	الفصل الرابع: نتائج الإحصاء الوصفي واختبار الفرضيات.....
59	1.4 نتائج الإحصاء الوصفي لخصائص عينة الدراسة
61	2.4 الإحصاء الوصفي لمتغيرات و أبعاد الدراسة
61	1.2.4 نتائج الإحصاء الوصفي للمتغير المستقل (إدارة المخاطر الائتمانية):
70	2.2.4 نتائج الإحصاء الوصفي للمتغير التابع (بطاقة الأداء المتوازن)
77	3.4 نتائج اختبار فرضيات الدراسة
77	1.3.4 نتيجة اختبار الفرضية الرئيسة
90	الفصل الخامس: النتائج والتوصيات.....

90	1.5 نتائج الدراسة.....
90	1.1.5 النتائج المتعلقة بوصف متغيرات الدراسة.....
92	2.1.5 النتائج المتعلقة باختبار فرضيات الدراسة.....
93	2.5 التوصيات:.....
94	Abstract.....
95	المراجع.....
95	أولاً: المراجع العربية.....
98	ثانياً: المراجع الأجنبية.....
101	الملاحق.....
102	استمارة استبيان.....

قائمة الجداول

رقم الصفحة	اسم الجدول	رقم الجدول
50	الجدول (1) مقياس (Likert) الخماسي	(1)
51	الجدول (2): درجات ارتباط فقرات المقياس بالدرجة الكلية	(2)
53	الجدول (3): نتائج اختبار Skewness & Kurtosis	(3)
54	الجدول (4) مصفوفة (Pearson) بين أبعاد إدارة المخاطر الائتمانية	(4)
56	الجدول (4) مصفوفة (Pearson) بين أبعاد إدارة المخاطر الائتمانية	(5)
57	الجدول (5): نتائج اختبار (Multicollinearity)	(6)
59	الجدول (6): نتائج اختبار (D.W)	(7)
62	الجدول (8) نتائج الإحصاء الوصفي لأبعاد المتغير المستقل إدارة المخاطر الائتمانية	(8)
63	الجدول (9) نتائج الإحصاء الوصفي لإجابات المشاركين نحو بعد السياسات الائتمانية	(9)
64	الجدول (10) نتائج الإحصاء الوصفي لإجابات المشاركين نحو بعد تصنيف المخاطر الائتمانية	(10)
66	الجدول (11): نتائج الإحصاء الوصفي لإجابات المشاركين نحو بعد سياسات إدارة مخاطر الائتمان	(11)
67	الجدول (12) نتائج الإحصاء الوصفي لإجابات المشاركين نحو بعد إدارة عملية منح الائتمان	(12)
69	الجدول (13) نتائج الإحصاء الوصفي لإجابات المشاركين نحو بعد صيانة ومتابعة الائتمان	(13)

70	الجدول (14) نتائج الإحصاء الوصفي لأبعاد المتغير التابع بطاقة الأداء المتوازن	(14)
71	الجدول (15) نتائج الإحصاء الوصفي لإجابات المشاركين نحو بعد التعلم والنمو	(15)
73	الجدول (16) نتائج الإحصاء الوصفي لإجابات المشاركين نحو بعد العمليات الداخلية	(16)
74	الجدول (17) نتائج الإحصاء الوصفي لإجابات المشاركين نحو بعد الأداء المالي	(17)
76	الجدول (18) نتائج الإحصاء الوصفي لإجابات المشاركين نحو بعد رضا العملاء	(18)
78	الجدول (19) نتائج اختبار أثر إدارة المخاطر الائتمانية بأبعادها في تحسين أداء البنوك التجارية	(19)
80	الجدول (20) نتائج اختبار أثر إدارة المخاطر الائتمانية بأبعادها في تحسين عملية التعلم والنمو	(20)
82	الجدول (21) نتائج اختبار أثر إدارة المخاطر الائتمانية بأبعادها في تحسين عملية العمليات الداخلية	(21)
85	الجدول (22) نتائج اختبار أثر إدارة المخاطر الائتمانية بأبعادها في تحسين الأداء المالي	(22)
87	الجدول (23) نتائج اختبار أثر إدارة المخاطر الائتمانية بأبعادها في تحقيق رضا العملاء	(23)

جدول الأشكال

رقم الصفحة	اسم الجدول	رقم الجدول
8	الشكل رقم (1) متغيرات الدراسة	(1)

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

مقدمة:

شهد العالم على مستوى القطاع المالي العديد من التطورات مؤخرًا، تمثلت في التقدم التكنولوجي الهائل في الصناعة المصرفية وانفتاح الأسواق المالية على بعضها البعض في العديد من الدول وكغيرها من التطورات أثرت إيجابًا وسلبًا على اقتصاديات الدول بسبب الأزمات التي شهدتها القطاع المالي في الدول النامية والمتقدمة، الأمر الذي نتج عنه تزايد المخاطر المختلفة والتي تؤثر على أنشطة المصارف وأيضًا بسبب الأهداف التي تسعى البنوك التجارية لتحقيقها والمتمثلة في تعظيم العائد وتحقيق الربحية فقد أثرت تلك المخاطر على أنشطة المختلفة للبنوك من إقراض واستثمار فالبنك عندما يمنح قروض يواجه مشكلة تقدير المخاطر المتعلقة به، ومن أمثلة المخاطر التي تواجهها البنوك مخاطر الائتمان مخاطر السيولة، مخاطر رأس المال وغيرها حيث تشكل مخاطر الائتمان أهم المخاطر التي تواجه العمل المصرفي، لهذا أصبحت البنوك تقوم بإدارة المخاطر وليس بتجنبها وذلك من أجل اتخاذ القرارات السليمة الأمر الذي يساهم في المحافظة على تطور الجهاز المصرفي وتعظيم الربحية. (قاسمي، و فروحات، 2018).

تلعب البنوك دور حيوي في الاقتصاد عبر الدول من خلال تجميع المدخرات وقبولها في صورة ودائع من جهة، وقيام البنوك بتوظيف جزء كبير منها في صورة تسهيلات ائتمانية تستفيد منها كافة قطاعات الاقتصاد لتمويل عملياتها المتعددة من جهة أخرى، والمتبوع للآثار التي يقدمها منح الائتمان المصرفي على كافة القطاعات الاقتصادية يلاحظ بأن هذه الآثار متشابكة ومتداخلة بدرجة كبيرة التعقيد، ولها انعكاساتها المباشرة وغير المباشرة على كافة المتغيرات الاقتصادية الكلية في الاقتصاد (Arif & Awwaliyah, 2019).

لذلك يقصد بالنظام المصرفي مجموعة من المؤسسات التي تتعامل بالائتمان، حيث تأتي العديد من إيرادات البنوك من الأنشطة الائتمانية وفوائدها، ويعتبر الاهتمام بالوظيفة الائتمانية من خصائص البنوك، لأن المركز المالي لأي بنك يتأثر بمتغيرات وعناصر كثيرة، إلا أن محفظة الائتمان تحتل مكانة هامة

في بنود المركز المالي، لذلك تظهر أهمية الائتمان المصرفي على اعتبار أنه وسيلة لجمع المدخرات لإعادة ضخها في النظام الاقتصادي، مما يؤدي السلامة محفظة القروض، بالتالي تحقيق عوائد عالية للبنك عند أقل مستويات ممكنة من المخاطر المصاحبة لقرارات منح الائتمان (Bolarinwa & Obembe. 2017).

ويؤدي الائتمان المصرفي إلى توفير الموارد المالية الضرورية لتمويل مختلف النشاطات الاقتصادية وتوجيه هذه الموارد لخدمة القطاعات الاقتصادية بالشكل المناسب، بحيث أن التغير في حجم الائتمان له تأثير كبير على مستوى النشاط الاقتصادي من ناحية الازدهار والانكماش. والائتمان المصرفي من أهم النشاطات المالية التي تنعكس عملياتها على الحسابات المالية الاجمالية للبنوك في الربح أو الخسارة، والوظيفة الائتمانية تعتبر مصدر توليد الربح التشغيلي بالنسبة للبنك، وذلك ما يستدعي إدارات البنوك للعمل على إدارة المخاطر بشكل عام، وإدارة مخاطر الائتمان بشكل خاص. وتعتبر المخاطر الائتمانية من الأسباب الأساسية التي قد ينتج عنها خسارة مؤثرة وبشكل كبير على البنوك، مما يهددها بعدم الاستمرار في أداء أنشطتها المصرفية المطلوبه منه بصورة كاملة.

وتستمد البنوك التجارية دورها وأهميتها بشكل كبير في الاقتصاد من خلال قدرتها على خلق روابط واضحة مع العديد من القطاعات الاقتصادية عبر ما تقدمه من التمويل الضروري لنمو هذه القطاعات واستمرارية نشاطاتها المختلفة، مما تضع البنوك أمام تحديات تجعلها أكثر تأثر بالأزمات والتراجع الذي قد يصيب تلك القطاعات، مما ينعكس سلباً على أداء تلك البنوك، ويؤدي هذا التراجع في أداء البنوك على باقي القطاعات. وأدت هذه الأزمات لتكوين الوحدات القادرة على مواجهة أثار الأزمة وانعكاساتها، مما يترتب عليه ضرورة ظهور الشركات والبنوك الضخمة، وبالتالي يزيد من حجم التركيز في القطاعات، أو ربما يزيد من حجم التركيز في الودائع أو القروض كما في الجهاز المصرفي (Horvath et al. 2016).

ويعتبر مفهوم الأداء من المفاهيم والمؤشرات والتي تختلف من بنك إلى آخر باعتماد طبيعة عمل البنوك وأهدافها، ومكوناتها وآلية العمل بها، فمن الناحية الإدارية يقصد بالأداء القيام بأعباء الوظيفة وفقاً للمعدل المطلوب أدائه والذي يمكن معرفته من خلال تحليل الأداء بدراسة كمية العمل والوقت

المستغرق فيه، وتدني مستوى الأداء يعني ضعف إنتاجية العامل أو عدم إنتاجه للعمل (طاهات، و الشبلي .
(2020).

وفي هذه الدراسة تم التركيز على معرفة اثر إدارة مخاطر الائتمان في تحسين أداء البنوك التجارية
دراسة تطبيقية على البنوك التجارية بمدينة الرياض

1.1 مشكلة الدراسة

تكمن مشكلة الدراسة في إدارة المخاطر في البنوك التجارية بمدينة الرياض ، والتي تتطلب دعماً
من الإدارة العليا لكافة المستويات التنظيمية لتكون قادرة على تحليل المخاطر والوقوف عليها وتقييمها
وتحديدها بدقة وبالتالي الاستجابة لها والحد من أثارها السلبية على هذه البنوك التجارية بمدينة الرياض
في الأمد البعيد. ومن هنا فإن تحسين أداء البنوك التجارية يتوقف على متخذى قرارات إدارة مخاطر
الائتمان في البنوك التجارية بمدينة الرياض ؛ يعتبر أحد المتطلبات الأساسية التي تمكن هذه البنوك
التجارية بمدينة الرياض من مواجهة المخاطر التي يمكن أن تتعرض لها، وذلك من خلال امتلاكها القدرة
على التنبؤ باحتمالية المخاطر المستقبلية و امتلاكها الرؤيا الاستراتيجية المستقبلية التي من شأنها النهوض
بقدرات هذه البنوك التجارية بمدينة الرياض في تجنب المخاطر وبالتالي الحفاظ على ديمومتها واستمراريتها،
ويدعم هذا الطرح الدراسات السابقة و التي أكدت على أن إدارة مخاطر الائتمان تعتبر أحد الأساليب الهامة
والأساسية في مواجهة التحديات للحد من المخاطر التي تواجهها المنظمات والتي تمكنها من تحسين أدائها و
الحفاظ على استمرارية أعمالها.

وتتحدد مشكلة الدراسة في الاجابة عن السؤال الرئيس الآتي : " هل يوجد أثر لأداره مخاطر
الائتمان بأبعادها السياسات الائتمانية، وتصنيف المخاطر الائتمانية، وسياسات إدارة المخاطر الائتمانية،
وإدارة عملية منح الائتمان، وصيانة ومتابعة الائتمان في تحسين أداء البنوك التجارية بأبعادها (تحسين
التعلم والنمو , تحسين العمليات الداخلية , تحسين الأداء المالي , تحسين رضا العملاء) في مدينة الرياض
؟ وهذا يقودنا إلى الأسئلة الفرعية التالية :

— هل يوجد أثر الإدارة المخاطر الائتمانية بأبعادها السياسات الائتمانية، وتصنيف المخاطر الائتمانية، وسياسات إدارة المخاطر الائتمانية، وإدارة عملية منح الائتمان، وصيانة ومتابعة الائتمان في تحسين التعلم والنمو؟

— هل يوجد أثر الإدارة المخاطر الائتمانية بأبعادها السياسات الائتمانية، وتصنيف المخاطر الائتمانية، وسياسات إدارة المخاطر الائتمانية، وإدارة عملية منح الائتمان، وصيانة ومتابعة الائتمان في تحسين العمليات الداخلية؟

— هل يوجد أثر الإدارة المخاطر الائتمانية بأبعادها السياسات الائتمانية، وتصنيف المخاطر الائتمانية، وسياسات إدارة المخاطر الائتمانية، وإدارة عملية منح الائتمان، وصيانة ومتابعة الائتمان في تحسين الأداء المالي؟

— هل يوجد أثر الإدارة المخاطر الائتمانية بأبعادها السياسات الائتمانية، وتصنيف المخاطر الائتمانية، وسياسات إدارة المخاطر الائتمانية، وإدارة عملية منح الائتمان، وصيانة ومتابعة الائتمان في تحسين رضا العملاء؟

2.1 أهمية الدراسة

تعتبر هذه الدراسة ذات أهمية كبيرة من الناحيتين النظرية والعملية، حيث تسهم في تعزيز الفهم العلمي لآثار إدارة مخاطر الائتمان في تحسين أداء ، وتوفير توجهات عملية لتحسين الأداء والكفاءة في البنوك التجارية بمدينة الرياض ، وتم اختبارهما في الممارسة العملية من هذين المنظورين:

❖ الأهمية العلمية:

— تعتبر إدارة مخاطر الائتمان من المواضيع الحيوية في مجال العلوم المالية والمصرفية، وتساهم دراسة هذا الموضوع في تطوير نظريات ومفاهيم جديدة حول كيفية التعامل مع المخاطر المالية في البنوك التجارية. الأهمية العلمية لهذه الدراسة تشمل:

- تُعد هذه الدراسة إضافة مهمة في تطوير إطار نظري متكامل يساعد الباحثين والأكاديميين على فهم أفضل لكيفية تأثير إدارة مخاطر الائتمان على أداء البنوك التجارية، ومن خلال تحليل العوامل المختلفة والتفاعلات بينها، يمكن الوصول إلى فهم أعمق للآليات التي تحكم هذه العلاقة.
- تضيف هذه الدراسة إلى الكم المتزايد من الأبحاث في مجال إدارة المخاطر المالية وتحليل أداء البنوك، من خلال تقديم رؤى جديدة ومعطيات حديثة، تُسهم في توسيع نطاق المعرفة الأكاديمية وتعزيز الفهم النظري لهذه المواضيع.
- تتيح الدراسة الفرصة لاستكشاف العلاقات السببية بين متغيرات إدارة مخاطر الائتمان والأداء البنكي. يمكن أن تساهم النتائج في بناء نظريات جديدة أو تعديل النظريات الحالية، مما يعزز الفهم العميق للعوامل المؤثرة على أداء البنوك.
- توفر الدراسة بيانات دقيقة وشاملة يمكن الاعتماد عليها في الأبحاث المستقبلية، وتعتبر هذه البيانات مصدرًا هامًا للباحثين الذين يرغبون في دراسة تأثير إدارة المخاطر على أداء البنوك في سياقات مختلفة.

❖ الأهمية العلمية:

- تطبيق نتائج الدراسة يساعد البنوك التجارية على تحسين جودة محفظتها الائتمانية. من خلال تبني ممارسات فعالة في تقييم المخاطر الائتمانية، يمكن للبنك تقليل نسبة القروض المتعثرة وتحسين نسب الاسترداد.
- تساهم الدراسة في مساعدة البنوك على الامتثال للمعايير الدولية والمحلية لإدارة المخاطر، مثل معايير بازل (Basel Standards). هذا الامتثال يعزز من سمعة البنك ويجعله أكثر جاذبية للتعاملات الدولية والمحلية.
- الاستفادة من نتائج الدراسة في تحسين عملية اتخاذ القرارات المتعلقة بمنح الائتمان، مما يضمن تحسين عمليات التقييم والتحليل المالي للعملاء المحتملين، مما يقلل من احتمالية منح قروض للعملاء ذوي المخاطر العالية.

- تساعد الدراسة في تحسين الكفاءة التشغيلية للبنك من خلال تقليل التكاليف المرتبطة بإدارة الديون المعدومة وتحسين استخدام الموارد المالية والبشرية.

3.1 أهداف الدراسة

- تهدف الدراسة الى التعرف على أثر مخاطر الائتمان بأبعادها (السياسات الائتمانية، وتصنيف المخاطر الائتمانية، وسياسات إدارة المخاطر الائتمانية، وإدارة عملية منح الائتمان، وصيانة ومتابعة الائتمان في تحسين أداء البنوك التجارية بأبعادها (تحسين التعلم والنمو , تحسين العمليات الداخلية , تحسين الأداء المالي , تحسين رضا العملاء) في مدينة الرياض وتتفرع لعدة اهداف فرعية على النحو الآتي:
- تحليل مدى تأثير السياسات الائتمانية وتصنيف المخاطر وسياسات إدارة المخاطر وإدارة عملية منح الائتمان ومتابعة الائتمان على تعزيز التعلم والنمو في البنوك التجارية بمدينة الرياض.
 - تقييم كيفية تأثير إدارة مخاطر الائتمان على كفاءة وفعالية العمليات الداخلية في البنوك التجارية، بما يشمل تحسين عمليات التشغيل والإدارة.
 - قياس تأثير إدارة مخاطر الائتمان على الأداء المالي للبنوك التجارية من خلال مؤشرات مثل الربحية، والسيولة، والقدرة على سداد الديون.
 - دراسة تأثير إدارة مخاطر الائتمان على مستوى رضا العملاء عن خدمات البنوك التجارية، ومدى تحقيق توقعاتهم واحتياجاتهم.

4.1 فروض الدراسة

- الفرضية الرئيسية الأولى:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأداره مخاطر الائتمان بأبعادها (السياسات الائتمانية، وتصنيف المخاطر الائتمانية، وسياسات إدارة المخاطر الائتمانية، وإدارة عملية منح الائتمان، وصيانة ومتابعة الائتمان في تحسين أداء البنوك التجارية بأبعادها)

تحسين التعلم والنمو , تحسين العمليات الداخلية , تحسين الأداء المالي , تحسين رضا العملاء) في مدينة الرياض ، وتتفرع من هذه الفرضية عدد من الفرضيات هي كما يلي:

- الفرضية الأولى H01: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ لأدائه مخاطر الائتمان بأبعادها مجتمعه في تحسين التعلم والنمو في البنوك التجارية بمدينة الرياض
- الفرضية الثانية H02: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ لأدائه مخاطر الائتمان بأبعادها مجتمعه في تحسين العمليات الداخلية في البنوك التجارية بمدينة الرياض
- الفرضية الثالثة H03: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ لأدائه مخاطر الائتمان بأبعادها مجتمعه في تحسين الأداء المالي في البنوك التجارية بمدينة الرياض
- الفرضية الرابعة H04: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ لأدائه مخاطر الائتمان بأبعادها مجتمعه في تحسين رضا العملاء في البنوك التجارية بمدينة الرياض .

5.1 نموذج الدراسة

يهدف هذا النموذج إلى دراسة أثر إدارة مخاطر الائتمان بأبعادها (السياسات الائتمانية، وتصنيف المخاطر الائتمانية، وسياسات إدارة المخاطر الائتمانية، وإدارة عملية منح الائتمان، وصيانة ومتابعة الائتمان في تحسين أداء البنوك التجارية بأبعادها (تحسين التعلم والنمو , تحسين العمليات الداخلية , تحسين الأداء المالي , تحسين رضا العملاء) في مدينة الرياض ، ويتضمن المتغيرات التالية:

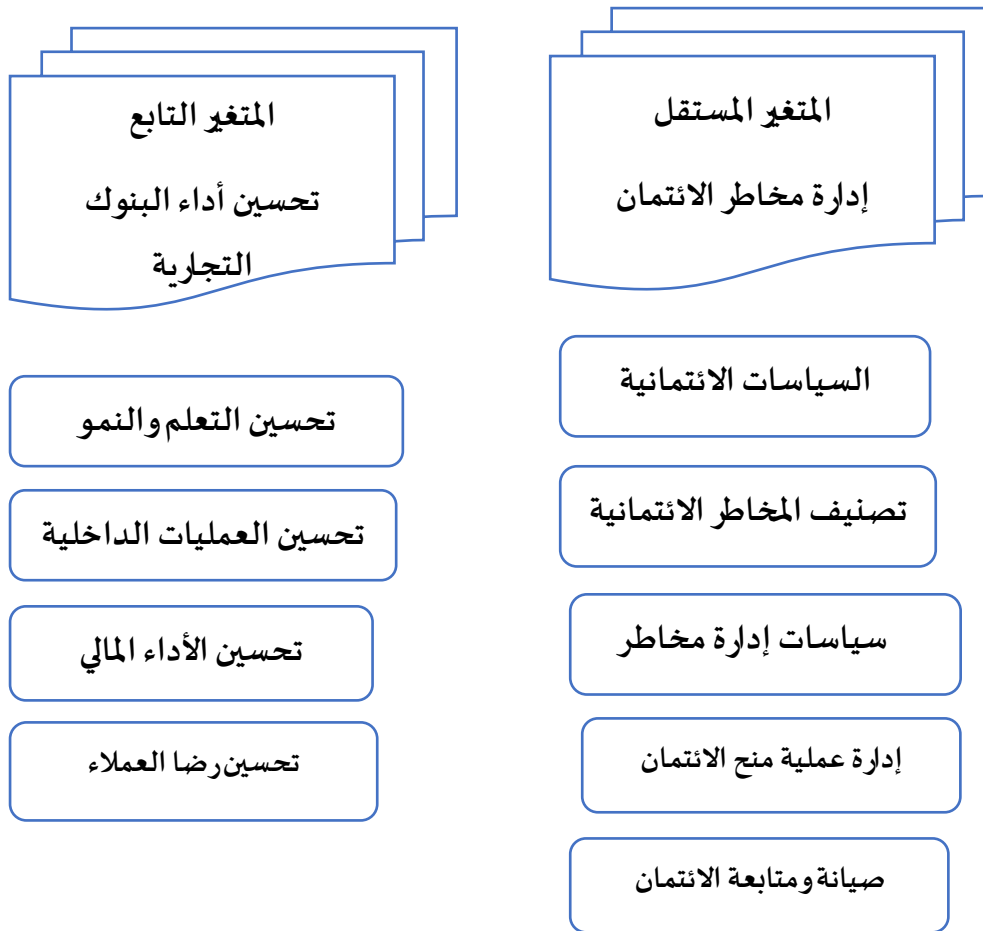
➤ المتغير المستقل: إدارة مخاطر الائتمان بأبعادها (السياسات الائتمانية، وتصنيف المخاطر الائتمانية،

وسياسات إدارة المخاطر الائتمانية، وإدارة عملية منح الائتمان، وصيانة ومتابعة الائتمان) .

➤ المتغير التابع : في تحسين أداء البنوك التجارية بأبعادها (تحسين التعلم والنمو , تحسين العمليات

الداخلية , تحسين الأداء المالي , تحسين رضا العملاء) .

الشكل رقم (1) متغيرات الدراسة



المصدر: إعداد الباحث

6.1 الدراسات السابقة

الدراسات العربية	
الدراسة	الدراسة
أهداف الدراسة	ابداح، و سلامة. (2020).
	هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر إدارة مخاطر الائتمان المصرفي بأبعاده (التسهيلات الائتمانية غير العاملة/ إجمالي التسهيلات الائتمانية ومخصص خسائر التسهيلات الائتمانية/ إجمالي التسهيلات الائتمانية) على الأداء المالي بأبعاده (معدل العائد على الأصول ومعدل العائد على حقوق الملكية ولعائد على السهم) في البنوك التجارية الأردنية.

المتغير المستقل	إدارة مخاطر الائتمان المصرفي
المتغير التابع	الأداء المالي
منهجية البحث	اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي
أهم النتائج والتوصيات	وقد أظهرت النتائج وجود أثر لإدارة مخاطر الائتمان المصرفي على الأداء المالي للبنوك التجارية الأردنية. وفي ضوء تلك النتائج قدمت الدراسة عدة توصيات منها: العمل على وضع سياسة فعالة في منح الائتمان تحقق توازنا ما بين زيادة أرباح الشركة وخفض مخاطر عدم السداد في ظل الظروف الاقتصادية التي تعيشها المملكة، والعمل على وضع آليات مدروسة لتصنيف المخاطر الائتمانية داخل كل بنك بهدف تقليل مستوى عدم السداد من قبل العملاء المتعثرين.
الدراسة	قاسمي، و فروحات. (2018).
أهداف الدراسة	تهدف هذه الدراسة إلى إيجاد العلاقة بين إدارة مخاطر الائتمان وربحية البنوك التجارية العاملة في الجزائر
المتغير المستقل	المخاطر الائتمانية
المتغير التابع	على ربحية البنوك التجارية
منهجية البحث	وقد اعتمدت الدراسة على الأسلوب القياسي من خلال استخدام نموذج Panel، لمعرفة مدى تأثير مؤشرات مخاطر الائتمان على ربحية البنوك لنفس العينة.
أهم النتائج والتوصيات	توصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة طردية بين العائد على الأصول والعائد على حقوق المساهمين مع نسبة إجمالي القروض إلى إجمالي الودائع، ووجود علاقة عكسية بين العائد على الأصول ومخصصات خسائر القروض إلى إجمالي القروض، بينما وجود علاقة طردية بين العائد على حقوق الملكية ونسبة مخصصات خسائر

القروض إلى إجمالي القروض، كما توصلت أيضا إلى وجود علاقة عكسية بين العائد على الأصول ونسبة كفاية رأس المال، بينما وجود علاقة طردية بين العائد على حقوق الملكية ونسبة كفاية رأس المال.	
الخوالدة، وعباد.(2019) .	الدراسة
هدفت هذه الدراسة الى التعرف على اثر مخاطر الائتمان على ربحية البنوك التجارية،	أهداف الدراسة
مخاطر الائتمان	المتغير المستقل
ربحية البنوك التجارية	المتغير التابع
اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي	منهجية البحث
حيث أظهرت نتائج الدراسة وجود اثر معنوي لنسبة كفاية راس المال على ROA ، وعدم وجود اثر معنوي لنسبة كفاية راس المال على ROE ، ايضا عدم وجود اثر معنوي لنسبة كفاية راس المال على Eps, كذلك وجود اثر معنوي لنسبة القروض المتعثرة الى اجمالي القروض على ROA ، وجود اثر معنوي لنسبة القروض المتعثرة الى اجمالي القروض على ROE ، وأيضا وجود اثر معنوي لنسبة القروض المتعثرة الى اجمالي القروض على EPS ، اوصت الدراسة بوضع اليات مناسبة قائمة على تقييم الضمانات بشكل يغطي اصل القروض في حال تعثر العميل وذلك بمنح القروض لمختلف شرائح العملاء في البنوك التجارية.	أهم النتائج والتوصيات
العمرى، وكتبونة.(2022) .	الدراسة
هدفت هذه الدراسة الى التعرف على أثر إدارة مخاطر الائتمان بأبعادها السياسات الائتمانية، وتصنيف المخاطر الائتمانية، وسياسات إدارة المخاطر الائتمانية، وإدارة عملية منح الائتمان وصيانة ومتابعة الائتمان في تحسين أداء البنوك التجارية الأردنية	أهداف الدراسة

المتغير المستقل	أثر إدارة المخاطر الائتمانية
المتغير التابع	تحسين أداء البنوك التجارية الأردنية
منهجية البحث	اعتمد الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي الاستدلالي الذي يتناسب مع أغراض الدراسة،
أهم النتائج والتوصيات	وقد أظهرت الدراسة وجود أثر لإدارة المخاطر الائتمانية بأبعادها في تحسين أداء البنوك التجارية الأردنية حسب بطاقة الأداء المتوازن بأبعادها التعلم والنمو، العمليات الداخلية الأداء المالي، رضا العملاء). وفي ضوء ما توصلت إليه هذه الدراسة من نتائج اقترحت الدراسة بعض التوصيات منها: على الإدارة العليا في البنوك التجارية الاهتمام ودعم موظفيها والحاقهم بدورات مهنية لتعزيز من كفاءتهم والحصول على شهادات مهنية، وقيام البنك في أخذ آليات عمل لتصنيف المخاطر الائتمانية داخلياً ويشمل ذلك تصنيف مخاطر العملاء بحسب ملاءتهم المالية وقدرتهم على السداد، والاعتماد على أساليب فعالة لقياس الأداء من أجل تعزيز نقاط القوة وكشف نقاط الضعف لمعالجتها.
الدراسة	العجلوني، و العون. (2020).
أهداف الدراسة	هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر السياسة النقدية الكمية على الأداء المالي في البنوك التجارية الأردنية
المتغير المستقل	أثر السياسة النقدية الكمية
المتغير التابع	الأداء المالي
منهجية البحث	استخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي

أظهرت نتائج الدراسة قبول الفرضية الرئيسية العدمية، أما الفرضيات الفرعية فكانت النتائج: أنه يوجد أثر سلبي لعمليات السوق المفتوحة على العائد على الأصول والعائد على حقوق الملكية، ويوجد أثر إيجابي لنسبة إعادة الخصم على العائد على الأصول والعائد على حقوق الملكية، كما أشارت النتائج أنه يوجد أثر إيجابي لنسبة الاحتياطي النقدي الإلزامي على العائد على الأصول والعائد على حقوق الملكية، يوجد أثر سلبي لنسبة السيولة القانونية على العائد على الأصول وأثر إيجابي على العائد على حقوق الملكية، وكان الأثر إيجابي لنسبة الاحتياطي القانوني على العائد على الأصول وأثر سلبي على العائد على حقوق الملكية. وقد تبين أن نسبة الاحتياطي النقدي الإلزامي هي أكثر أدوات السياسة النقدية تأثيراً على الأداء المالي وتعزز مكانة البنك في السوق، وأن أدوات السياسة النقدية الأخرى (نسبة السيولة القانونية، عمليات السوق المفتوحة (شهادات الإيداع)، ونسبة إعادة الخصم، نسبة الاحتياطي القانوني) لها تأثير بسيط في الأداء المالي في البنوك التجارية الأردنية محل الدراسة للفترة (2008-2018). وفي النهاية أوصت الدراسة أنه يجب على البنوك التجارية الاهتمام بالسياسة النقدية وأدواتها وأخذ عوامل أخرى تتعلق بالأداء المالي، والتوسع بعينة بنكية أكبر وقياسها على المملكة الأردنية الهاشمية.	أهم النتائج والتوصيات
الشمري، و العواودة.(2020).	الدراسة
هدفت الدراسة التعرف على أثر المرونة الاستراتيجية على تميز الأداء في البنوك التجارية الكويتية وتناولت ثلاثة أبعاد للمرونة الاستراتيجية هي مرونة السوق، ومرونة العمليات والمرونة التنافسية، وأربعة أبعاد لتمييز الأداء، هي: تميز القيادة، وتميز الاستراتيجية، وتميز الثقافة، وتميز السوق.	أهداف الدراسة
المرونة الاستراتيجية	المتغير المستقل
تمييز الأداء في البنوك التجارية	المتغير التابع

منهجية البحث	تكون مجتمع الدراسة من جميع البنوك التجارية الكويتية، وعددها (6) بنوك وقد اعتمد الباحث على أسلوب المسح بالعينة لدراسة مجتمع الدراسة وتحليله، وقد استخدمت الاستبانة وسيلة للحصول على البيانات. تم توزيع الاستبانة على المديرين من مختلف المستويات الإدارية لكل بنك، وبلغ عدد الاستبانات الموزعة (120) استبانة استرد منها (110) استبانات من مجموع الاستبانات الموزعة، كانت منها (108) استبانة صالحة للتحليل، وقد استخدم الباحث عددا من الأساليب الإحصائية منها: الأساليب الوصفية ومعاملات الارتباط، واختبار الانحدار الخطي المتعدد.
أهم النتائج والتوصيات	توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أبرزها: تمتلك البنوك التجارية مرونة استراتيجية كلية بدرجة مرتفعة (4.32)، حيث احتلت مرونة السوق المرتبة الأولى، تلاها مرونة العمليات والمرونة التنافسية. أيضاً تتمتع البنوك بمستوى تميز أداء كلي مرتفع (4.19)، حيث جاء المتوسط لتمييز القيادة بالمرتبة الأولى، يليه تميز الثقافة وتميز السوق، وكان المتوسط الأضعف هو تميز الاستراتيجية. بالنسبة لاختبار فرضيات الدراسة، فقد أظهرت النتائج أن هناك أثر ذات دلالة إحصائية بين أبعاد المرونة الاستراتيجية ومؤشرات تميز الأداء، حيث بلغ معامل الارتباط (0.585). وفيما يتعلق بأثر أبعاد المرونة الاستراتيجية في مؤشرات تميز الأداء فقد أظهرت النتائج بأن متغير المرونة التنافسية كان الأكثر تأثيراً على مؤشرات تميز الأداء تلاه متغير مرونة العمليات وأخيراً متغير مرونة السوق.
الدراسة	أبو عرابي، وآخرون. (2023).
أهداف	هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر تبني استخدام التكنولوجيا المالية بأبعادها
الدراسة	السياق التكنولوجي، السياق التنظيمي، والسياق البيئي في أداء البنوك الأردنية،
المتغير المستقل	استخدام التكنولوجيا المالية
المتغير التابع	أداء البنوك الأردنية

منهجية البحث	قام الباحث باتباع المنهج الوصفي التحليلي، وذلك بالرجوع الى الكتب والمراجع العلمية المتعلقة بموضوع الدراسة. بالإضافة إلى توزيع استبانة الدراسة على عينة الدراسة لجمع البيانات اللازمة لاختبار فرضيات الدراسة. تكون مجتمع الدراسة من العاملين في البنوك العاملة في الاردن والبالغ عددها 21 بنك وتم اختيار البنوك الاردنية منها والبالغ عددها 13 بنك، وعينة عشوائية بسيطة تبلغ 375 شخص لتوزيع استبانة الدراسة عليها وقد تم استرداد 287 استبانة صالحة للتحليل تمثل ما نسبته 76.8% من عينة الدراسة. تم استخدام الاساليب الاحصائية المناسبة لمعالجة البيانات الاحصائية المجمعة عن طريق استبانة الدراسة.
أهم النتائج والتوصيات	وقد تم التوصل إلى نتائج أبرزها أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05)) لتبني التكنولوجيا المالية بأبعاده العوامل التكنولوجية السياق (التكنولوجي)، العوامل التنظيمية السياق التنظيمي)، العوامل البيئية السياق البيئي أو بيئة الاعمال على اداء البنوك الاردنية. خرجت الدراسة بتوصيات منها : أهمية عقد دورات تدريبية مكثفة للموظفين لزيادة فهم كيفية استخدام تطبيقات التكنولوجيا المالية في البنوك الأردنية، وضرورة أن يزيد اهتمام البنوك بالاستثمار بالتكنولوجيا المالية بما يزيد النمو ويقل التكاليف. وضرورة اهتمام شركات التكنولوجيا المالية بتطوير أنظمة البنوك في مجال التكنولوجيا المالية للاستفادة منها.
الدراسة	عوض و خشمان . (2022).
أهداف الدراسة	هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الذكاء الاستراتيجي بأبعاده (تفكير النظم الحداث الرؤية المستقبلية الشراكة) في إدارة المخاطر بأبعاده (تحديد المخاطر، تحليل المخاطر، تقييم المخاطر الاستجابة للمخاطر) في المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض العاملة في العاصمة عمان.
المتغير المستقل	الذكاء الاستراتيجي بأبعاده (تفكير النظم الحداث الرؤية المستقبلية الشراكة)

إدارة المخاطر بأبعادها (تحديد المخاطر، تحليل المخاطر، تقييم المخاطر الاستجابة للمخاطر)	المتغير التابع
تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي ، وللوصول إلى البيانات اللازمة تم الاستعانة بالاستبانة .	منهجية البحث
أظهرت النتائج وجود اثر ذو دلالة إحصائية للذكاء الاستراتيجي بأبعاده (تفكير النظم الحدى الرؤية المستقبلية، الشراكة) في إدارة المخاطر بأبعادها مجتمعة؛ كما أنه يوجد اثر ذا دلالة إحصائية للذكاء الاستراتيجي بأبعاده (تفكير النظم الحدى، الرؤية المستقبلية، الشراكة) في إدارة المخاطر بأبعادها منفردة. خرجت الدراسة بعدة توصيات من بينها: ضرورة الاهتمام بالعمل بمبدأ الذكاء الاستراتيجي عند وضع الخطة المستقبلية والرؤية المستقبلية، وكذلك العمل على استحداث دوائر خاصة بتقييم المخاطر و تصنيفها و ترتيبها على حسب درجة التأثير.	أهم النتائج والتوصيات
محمود، ودرادكة.(2023) .	الدراسة
تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر الإنفاق على البحث والتطوير على أداء البنوك التجارية الأردنية،	أهداف الدراسة
أثر الإنفاق على البحث والتطوير	المتغير المستقل
أداء البنوك التجارية الأردنية،	المتغير التابع
تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال استخدام بيانات السلاسل المقطعية (data) (Panel) ل 13 بنكاً تجارياً أردنياً مدرجاً في بورصة عمان للفترة الممتدة من (2010-2021)، وتم قياس أداء البنوك بالعائد على الأصول والعائد على الملكية، كما تم ادخال المتغيرات الضابطة التالية: (حجم البنك، ونسبة المديونية، ومخاطر الائتمان، والسيولة	منهجية البحث

أهم النتائج التوصيات	بينت النتائج عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية للإنفاق على البحث والتطوير على العائد على الأصول، كما لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإنفاق على البحث والتطوير على العائد على الملكية، وكان هناك أثر ذو دلالة إحصائية للمتغيرات الضابطة التالية: نسبة المديونية، ومخاطر الائتمان، والسيولة على أداء البنوك. وقدمت الدراسة عدد من التوصيات وكان من أبرزها : ضرورة إعادة نظر البنوك في سياساتها المتبعة في الإنفاق على البحث والتطوير، إذ بينت النتائج مستويات متواضعة جداً من الإنفاق على البحث والتطوير في البنوك التجارية الأردنية، كما توصي الدراسة بإجراء المزيد من الدراسات المستقبلية التي تقيس أثر الانفاق على البحث والتطوير على قطاع البنوك وادائها، لندرة وجود دراسات تبحث في هذا المجال.
الدراسة	طبازة، و العمارنة. (2023).
أهداف الدراسة	الدراسة هدفت إلى التعرف على أثر تكاليف تكنولوجيا المعلومات على أداء البنوك التجارية الأردنية
المتغير المستقل	تكاليف تكنولوجيا المعلومات
المتغير التابع	على أداء البنوك التجارية الأردنية
منهجية البحث	تم قياس تكاليف تكنولوجيا المعلومات (نسبة تكلفة البرمجيات وأجهزة الحاسوب في نهاية العام إلى إجمالي الأصول وتم قياس أداء البنك باستخدام مجموعة من النسب المالية نسبة العائد على الأصول، نسبة العائد على حقوق الملكية، نسبة هامش صافي الفوائد، نسبة كفاءة الأداء في ظل وجود المتغيرات الضابطة (حجم البنك، نسبة الدين وتم استخراج كافة البيانات اللازمة لهذه الدراسة من القوائم المالية للبنوك التجارية الأردنية الدرجة في بورصة عمان خلال الفترة 2010-2021 وتكونت عينة الدراسة من (13) بنك تجاري انطبقت عليها شروط الاختيار، ومن أجل تحقيق

أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، كما تم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد لاختبار الفرضيات والاجابة على أسئلة الدراسة.	
وأظهرت الدراسة وجود علاقة ايجابية ومهمة إحصائياً بين تكلفة استثمار البنوك التجارية الأردنية في ادوات تكنولوجيا المعلومات في تقديم خدماتها المصرفية المختلفة للعملاء وبين أداء البنك مؤشرات الربحية وكفاءة الأداء في ظل وجود حجم البنك ونسبة الدين كمتغيرات ضابطة. توصي الباحثة البنوك التجارية بزيادة الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات في تقديم خدماتها المصرفية، ومتابعة التطور التكنولوجي لتحقيق ربحية أعلى للبنك.	أهم النتائج التوصيات
الشوابكة و قطيشات (2021)	الدراسة
هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر أبعاد ريادة الأعمال على الأداء في قطاع المقاولات الإنشائية.	أهداف الدراسة
ريادة الأعمال (اخذ المخاطرة، الإبداع والابتكار ، والاستباقية)	المتغير المستقل
الأداء في قطاع الشركات الإنشائية	المتغير التابع
تم استخدام المنهج (الكمي الوصفي التحليلي) كما تم جمع المعلومات اللازمة من خلال عينة عشوائية باستخدام الاستبانة التي تم تصميمها وفقا لمتغيرات الدراسة.	منهجية البحث
توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها وجود أثر لأبعاد ريادة الأعمال (اخذ المخاطرة، الإبداع والابتكار ، والاستباقية) على الأداء في قطاع الشركات الإنشائية وأوصت الدراسة ضرورة المحافظة على ثقافة ريادة الأعمال لدى العاملين في الشركات الإنشائية وان تنظم شركات الإنشاء في الأردن الندوات التوعوية والملتقيات والمؤتمرات والبرامج التدريبية حول تطبيق أبعاد ريادة الأعمال .	أهم النتائج والتوصيات
Owolabi, etal , (2017).	الدراسة

أهداف الدراسة	هدف هذه الدراسة تقييم تأثير إدارة المخاطر على ربحية شركات التأمين. وتهدف الدراسة الى تحقيق الأهداف التالية: دراسة مدى تبني شركات التأمين لممارسات إدارة المخاطر، ودراسة تأثير إدارة المخاطر على ربحية شركات التأمين، وتحديد التحديات التي تواجه ممارسات إدارة المخاطر في شركات التأمين بشكل نقدي، ودراسة مدى تبني شركات التأمين لممارسات إدارة المخاطر.
المتغير المستقل	إدارة مخاطر.
المتغير التابع	أداء المشروع.
منهجية البحث	اعتمدت الدراسة تصميم المسح الوصفي، وشارك في الدراسة ما مجموعه 60 مشاركاً تم اختيارهم بتقنية العينة العشوائية البسيطة. تم اختبار الفرضيات الصفر باستخدام الانحدار الخطي البسيط ومعامل الارتباط بيرسون، باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SAS 9.2)
أهم النتائج والتوصيات	أظهرت الدراسة أن ممارسات إدارة المخاطر التشغيلية لها تأثير إيجابي على ربحية شركة التأمين. كما كشفت الدراسة أن هناك علاقة مهمة بين ممارسات إدارة المخاطر الاستراتيجية وربحية شركة التأمين. وأوصت الدراسة بأن إدارة شركات التأمين يجب أن تضع تدابير ذكية لتحديد المخاطر بشكل ملائم وتخفيفها بطرق فعالة من أجل ضمان أن أدائها المالي لا يتأثر سلباً.
الدراسة	Olaiya,etal . (2022).
أهداف الدراسة	هدفت الدراسة إلى دراسة تأثير تقنيات إدارة المخاطر على أداء شركات التأمين في نيجيريا، حيث يبدو أن الدراسات التطبيقية في هذا المجال غير كافية للتقييم الموضوعي والتبرير للمشاركة المستمرة في هذا الجانب الأساسي لاستراتيجية التأمين.
المتغير المستقل	إدارة المخاطر.

المتغير التابع	أداء شركات التأمين.
منهجية البحث	تم استخدام نموذج المعادلات الهيكلية (SEM) لتحليل البيانات الأولية المحصلة من 41 شركة تأمين تم اختيارها عشوائيًا في نيجيريا (مع التركيز على ولاية لاغوس).
أهم النتائج والتوصيات	توصلت الدراسة إلى أن تقنية إدارة المخاطر المتعلقة بمنع الخسارة والسيطرة عليها ترتبط بشكل إيجابي أكبر عند قياسها مقابل الربحية التأمينية بالمقارنة مع التقنيتين الأخريين المتعلقتين بتمويل الخسارة/المخاطر وتجنب المخاطر. وخلصت الدراسة إلى أن تقنيات إدارة المخاطر لها تأثير إيجابي وملحوظ على الربحية التأمينية لشركات التأمين في نيجيريا. وبناءً على ذلك، يُوصى بأن تقوم شركات التأمين في نيجيريا بتنفيذ مزيد من التدابير الوقائية والسيطرة التي تساعد على تقليل تكرار بعض الخسائر النوعية التي يمكن أن تحدث في سياق العمل التجاري.
الدراسة	Jasim & Khalifa (2018)
أهداف الدراسة	تقييم إدارة المخاطر بين مديري مراكز الرعاية الصحية الأولية النموزجية والمنظمة في مدينة بغداد ومقارنة إدارة المخاطر بين هذه المراكز.
المتغير المستقل	إدارة المخاطر.
المتغير التابع	مراكز الرعاية الصحية الأولية النموزجية.
منهجية البحث	اعتمدت الدراسة إجراء تصميم مقارن وصفي طوال هذه الدراسة في 55 مراكز للرعاية الصحية الأولية في مدينة بغداد، وجمعت البيانات من خلال استخدام الاستبانة والمقابلة كوسيلتين لجمع البيانات. وتم تحليل البيانات من خلال تطبيق مناهج تحليل البيانات الإحصائية الوصفية والاستدلالية.
أهم النتائج والتوصيات	توصلت نتائج الدراسة أن معظم مديري مراكز الرعاية الصحية النموزجية والمنظمة يعملون في وظائف فقيرة الأداء، ولم يستوف المديرون معايير إدارة المخاطر بشكل كاف.

الدراسة	Jaber, AL Adaileh (2020)
أهداف	هدفت الدراسة إلى بحث أثر ممارسات إدارة المخاطر على الأداء التنظيمي لشركات التأمين في المملكة الأردنية الهاشمية الأردن.
الدراسة	
المتغير	إدارة المخاطر وتم تقسيمها (التخفيف من المخاطر - تحديد المخاطر - تقييم المخاطر
المستقل	- مراقبة المخاطر - تنفيذ إدارة المخاطر)
المتغير التابع	الأداء التنظيمي
منهجية البحث	تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات من 120 مدير الذين يعملون في شركات التأمين الأردنية بواسطة الاستبانة. عند التأكد من التوزيع الطبيعي للإجابات وصدق وثبات الأداة، تم إجراء التحليل الوصفي والتحقق من الارتباط بين المتغيرات. تم تحليل البيانات باستخدام تحليل الانحدار وSPSS.
أهم النتائج والتوصيات	توصلت الدراسة إلى أن ممارسات إدارة المخاطر لها تأثير على الأداء التنظيمي، حيث كان التخفيف من المخاطر هو الأكثر تأثيراً على الأداء التنظيمي، يليه تحديد المخاطر وتقييم المخاطر ومراقبة المخاطر وكان الأقل تأثيراً هو تنفيذ إدارة المخاطر، وأن جميع ممارسات إدارة المخاطر لها تأثير إيجابي على الأداء التنظيمي. وأوصت الدراسة بأن شركات التأمين يجب عليها اتخاذ تدابير فعالة من حيث التكلفة لتحديد المخاطر في الوقت المناسب وتخفيف المخاطر بشكل فعال. يتوجب على شركات التأمين في الأردن القيام بتثقيف موظفيهم حول أهمية إدارة المخاطر وممارستها وعلمهم بتقييم ممارسات إدارة المخاطر بشكل مستمر للتأكد من أنهم ما زالوا قادرين على البقاء في بيئة عمل متغيرة. .
الدراسة	Almasarweh, etal. (2022).
أهداف	هدفت الدراسة إلى التحقيق في أثر استراتيجيات إدارة المخاطر المعتمدة من قبل شركات التأمين في الأردن على أدائها المالي.
الدراسة	

المتغير المستقل	استراتيجيات إدارة المخاطر
المتغير التابع	الأداء المالي لشركات التأمين .
منهجية البحث	تم تصميم الدراسة بناءً على منهج تجريبي، وشملت عينة الدراسة عشرين شركة تأمين مسجلة في الأردن. استخدمت الدراسة التقارير المنشورة والوثائق المالية المحفوظة لدى الهيئة الرقابية لقطاع التأمين في الأردن على مدار سبع سنوات. تم تقييم البيانات الكمية باستخدام برنامج SPSS، حيث تم حساب المتوسط والانحراف المعياري وتحليل التباين لتقييم البيانات
أهم النتائج والتوصيات	توصلت الدراسة إلى أن معظم شركات التأمين الأردنية اعتمدت استراتيجيات إدارة المخاطر التي لها تأثير كبير على أدائها المالي. كما تبين أن اعتماد استراتيجيات إدارة المخاطر يرتبط بشكل إيجابي بالأداء المالي. وأوصت الدراسة بضرورة اعتماد شركات التأمين في الأردن لأساليب بديلة في إدارة المخاطر من أجل تحقيق فوائد أكبر من جهود إدارة المخاطر.

7.1 أوجه التشابه والاختلاف والفجوة البحثية بين الدراسة الحالية والدراسات

السابقة

أوجه التشابه:

تشابهت الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية مثل (أبداح وسلامة، 2020)، (العمري وكلبونة، 2022)، (الخوالدة وعباد، 2019)، (العجلوني والعون، 2020) تناولت موضوع إدارة مخاطر الائتمان وأثرها على أداء البنوك التجارية، وأشارت جميعها إلى أهمية إدارة مخاطر الائتمان في تحسين الأداء المالي للبنوك، كما أن معظم الدراسات استخدمت المناهج الوصفية التحليلية وأدوات جمع البيانات

مثل الاستبيانات والنماذج الإحصائية لتحليل تأثير إدارة مخاطر الائتمان على الأداء المالي للبنوك ، وأكدت بعض الدراسات مثل (أبداح وسلامة، 2020) و(العمري وكلبونة، 2022) على أهمية وضع سياسات وآليات فعالة لإدارة مخاطر الائتمان لتحسين الأداء المالي والتشغيلي للبنوك.

أوجه الاختلاف:

تختلف الدراسات في السياقات الجغرافية والثقافية التي تناولتها. على سبيل المثال، ركزت دراسة (أبداح وسلامة، 2020) على البنوك التجارية في الأردن، بينما ركزت دراسة (قاسمي وفروحات، 2018) على البنوك التجارية في الجزائر، وتركز الدراسة الحالية على البنوك التجارية في مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية، كما تختلف المتغيرات المستقلة والمتغيرة بين الدراسات. فبينما ركزت دراسة (الخوالدة وعباد، 2019) على نسبة القروض المتعثرة إلى إجمالي القروض كعامل مؤثر على الربحية، ركزت دراسة (العجلوني والعون، 2020) على أثر السياسة النقدية الكمية على الأداء المالي، في حين تركّز الدراسة الحالية على تأثير إدارة مخاطر الائتمان بأبعادها المختلفة (السياسات الائتمانية، تصنيف المخاطر، سياسات إدارة المخاطر، إدارة عملية منح الائتمان، صيانة ومتابعة الائتمان) على أبعاد الأداء المختلفة (تحسين التعلم والنمو، تحسين العمليات الداخلية، تحسين الأداء المالي، تحسين رضا العملاء) ، و استهدفت الدراسات فئات مختلفة من المؤسسات. دراسة (العجلوني والعون، 2020) ركزت على البنوك التجارية في الأردن، بينما تركّز الدراسة الحالية على البنوك التجارية في مدينة الرياض.

الفجوة البحثية

- هناك نقص في الدراسات التي تتناول تأثير إدارة مخاطر الائتمان على أداء البنوك التجارية في السياق السعودي، وخاصة في مدينة الرياض.
- معظم الدراسات لم تتناول بشكل كافٍ التفاعل بين مختلف أبعاد إدارة مخاطر الائتمان وكيفية تأثيرها مجتمعة على تحسين أداء البنوك بجميع أبعاده (التعلم والنمو، العمليات الداخلية، الأداء المالي، رضا العملاء).

- هناك حاجة لدراسات تتابعية طويلة الأجل لتقييم التأثير المستدام لإدارة مخاطر الائتمان على تحسين الأداء البنكي.
- الحاجة لدراسات تستكشف كيفية تصميم وتنفيذ سياسات إدارة مخاطر شاملة ومتكاملة تحقق تأثيرًا إيجابيًا مستدامًا على البنوك التجارية.

8.1 المنطلقات النظرية للدراسة

- إدارة مخاطر الائتمان: هي العملية التي تقوم من خلالها البنوك بتحديد وتحليل ومراقبة وتخفيف المخاطر المرتبطة بإقراض الأموال. تشمل هذه العملية عدة أبعاد:
- السياسات الائتمانية: تتضمن المبادئ والتوجيهات التي تحدد شروط وإجراءات منح القروض وإدارتها.
 - تصنيف المخاطر الائتمانية: يشمل تقييم درجة المخاطر المرتبطة بالعملاء المحتملين وتحديد قدرتهم على سداد القروض.
 - سياسات إدارة المخاطر الائتمانية: تشمل الإجراءات والآليات التي تستخدمها البنوك للتقليل من مخاطر الائتمان.
 - إدارة عملية منح الائتمان: تتضمن الخطوات والإجراءات التي تتبعها البنوك في منح القروض، بما في ذلك التقييم والتحليل والموافقة.
 - صيانة ومتابعة الائتمان: تشمل مراقبة الأداء المالي للعملاء وتحديث تصنيف المخاطر بشكل دوري لضمان قدرة البنك على استرداد القروض.

تحسين أداء البنوك يشمل عدة جوانب منها:

- تحسين التعلم والنمو: يتعلق بتطوير مهارات وقدرات الموظفين من خلال التدريب المستمر وتحفيز التعلم الذاتي.

- تحسين العمليات الداخلية: يشمل تحسين كفاءة وفعالية العمليات البنكية من خلال تبني أفضل الممارسات وتقنيات إدارة العمليات.
 - تحسين الأداء المالي: يتضمن زيادة الربحية والعائد على الأصول وحقوق الملكية، وتحسين الكفاءة التشغيلية وتقليل التكاليف.
 - تحسين رضا العملاء: يشمل تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء وزيادة مستوى رضاهم من خلال تلبية توقعاتهم واحتياجاتهم.
- النظريات المالية والاقتصادية: تعتمد الدراسة على مجموعة من النظريات المالية والاقتصادية لتفسير العلاقة بين إدارة مخاطر الائتمان وتحسين أداء البنوك، منها:
- نظرية المحفظة الحديثة (Modern Portfolio Theory): تركز على تنوع الأصول لتقليل المخاطر.
 - نظرية الوكالة (Agency Theory): تتناول العلاقة بين الملاك والإدارة وكيفية تقليل تكاليف الوكالة.
 - نموذج تقييم المخاطر (Risk Assessment Model): يركز على كيفية تقييم وتقدير المخاطر المرتبطة بالأنشطة المالية.
- إطار بطاقة الأداء المتوازن (Balanced Scorecard): يُعتبر إطار بطاقة الأداء المتوازن أداة شاملة لقياس وتحسين الأداء من خلال أربعة أبعاد رئيسية:
- التعلم والنمو: يركز على تطوير الموظفين وتحسين كفاءاتهم.
 - العمليات الداخلية: يهتم بتحسين العمليات التشغيلية داخل المؤسسة.
 - الأداء المالي: يقيس الأداء المالي من خلال مؤشرات مثل العائد على الأصول والعائد على حقوق الملكية.
 - رضا العملاء: يقيس مستوى رضا العملاء عن الخدمات المقدمة.

9.1 تطبيق المنطلقات النظرية على الدراسة:

تسعى الدراسة إلى تطبيق هذه المنطلقات النظرية لفهم كيف تؤثر إدارة مخاطر الائتمان بأبعادها المختلفة على تحسين أداء البنوك التجارية في مدينة الرياض. من خلال تحليل البيانات واستخدام المنهج الوصفي التحليلي، تهدف الدراسة إلى تقديم رؤى وتوصيات لتحسين سياسات إدارة المخاطر وبالتالي تعزيز الأداء المالي والعمليات للبنوك التجارية.

10.1 الأطر النظرية والمفاهيمية:

- إدارة المخاطر المالية: تشير إلى الممارسات والإجراءات التي تتبعها المؤسسات المالية للتعامل مع المخاطر المرتبطة بأنشطتها.
- الأداء المالي: يشمل العوائد المالية والربحية والكفاءة التشغيلية للبنك.
- رضا العملاء: يقيس مدى تلبية البنك لتوقعات واحتياجات عملائه وجودة الخدمات المقدمة.

11.1 المنهجية وطرق البحث

تم اتباع المنهج الوصفي والمنهج التحليلي كأسلوب مناسب للوصف، الذي يتطابق مع الفصول النظرية أما في الفصل التطبيقي التحليلي والمنهج الاستنباطي من أجل تحليل وتقييم البيانات المتحصل عليها في الاستبانة للمؤسسة محل الدراسة باعتباره ملائماً لتقرير الحقائق وفهم مكونات الموضوع، مع إخضاعه للدراسة الدقيقة وتحليل أبعاده، والتي سنتطرق إليها في الفصل التطبيقي في دراسة الحالة.

يعتمد اختيار المنهج الملائم لطبيعة البحث على طبيعة المشكلة والهدف من دراستها، ومن أجل الإحاطة بمختلف جوانب الدراسة سيتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، فالأسلوب الوصفي مناسب للوصف الذي يتطابق مع الفصول النظرية، أما في الفصل التطبيقي التحليلي والمنهج الاستنباطي من أجل تحليل وتقييم البيانات المتحصل عليها في الاستبانة محل الدراسة، حيث يساهم هذا المنهج في الإجابة عن

التساؤلات البحثية من خلال جمع البيانات ومن ثم تحليلها ومناقشتها. وهذا المنهج هو المستخدم في معظم الدراسات السابقة .

12.1 مصادر جمع البيانات

أولاً: المصادر الثانوية:

سعى الباحث في القيام بجمع المعلومات التي يحتاجها لإجراء هذه الدراسة بالعودة الى المصادر، والمتمثلة في الكتب والبحوث العربية والأجنبية المتعلقة بمتغيراتها.

ثانياً: المصادر الأولية:

سيتم اعتماد الباحث في الحصول على البيانات الأولية الاستبانة والتي تم تطويرها لهذا الغرض بعد مراجعة العديد من الدراسات السابقة، وتضمنت الاستبانة عدداً من الفقرات التي تساعد في الإجابة عن أسئلة الدراسة وتحقيق أهدافها، كما تعكس متغيرات الدراسة، المتغير المستقل دراسة إداره مخاطر الائتمان بأبعادها (السياسات الائتمانية، وتصنيف المخاطر الائتمانية، وسياسات إدارة المخاطر الائتمانية، وإدارة عملية منح الائتمان، وصيانة ومتابعة الائتمان)، والمتغير التابع (في تحسين أداء البنوك التجارية بأبعادها (تحسين التعلم والنمو، تحسين العمليات الداخلية، تحسين الأداء المالي، تحسين رضا العملاء)، والتي تم توزيعها) في البنوك التجارية بمدينة الرياض

13.1 أدوات الدراسة

سيتم إعداد الاستبانة الإلكترونية اعتماداً على البحث في الأدبيات السابقة والمتعلقة بموضوع الدراسة الحالية لمعرفة دراسة أثر إداره مخاطر الائتمان بأبعادها (السياسات الائتمانية، وتصنيف المخاطر الائتمانية، وسياسات إدارة المخاطر الائتمانية، وإدارة عملية منح الائتمان، وصيانة ومتابعة

الائتمان في تحسين أداء البنوك التجارية بأبعادها (تحسين التعلم والنمو , تحسين العمليات الداخلية , تحسين الأداء المالي , تحسين رضا العملاء) في مدينة الرياض.

14.1 حدود الدراسة

- حدود موضوعية : اقتصرت الدراسة على معرفة دراسة أثر إداره مخاطر الائتمان بأبعادها (السياسات الائتمانية، وتصنيف المخاطر الائتمانية، وسياسات إدارة المخاطر الائتمانية، وإدارة عملية منح الائتمان، وصيانة ومتابعة الائتمان في تحسين أداء البنوك التجارية بأبعادها (تحسين التعلم والنمو , تحسين العمليات الداخلية , تحسين الأداء المالي , تحسين رضا العملاء) في مدينة الرياض.
- حدود مكانية: اقتصرت الدراسة على البنوك التجارية بمدينة الرياض .
- حدود زمنية: اقتصرت الدراسة خلال العام الدراسي 2024م.

الفصل الثاني : الاطار النظري

مقدمة

يعتبر الائتمان المصرفي من أكثر الفعاليات المصرفية الجاذبة لدى إدارة البنوك والمؤسسات المالية، لكن وفي الوقت عينه يعتبر من أكثر الأدوات المالية حساسية، فقد لا تقف تأثيراته الضارة على البنك بحد ذاته، وإنما تصل هذه الأضرار للاقتصاد الوطني للدولة إذا لم يحسن إستخدامه، ويشير مفهوم الائتمان إلى الثقة التي يولمها المصرف لشخص ما سواء كان طبيعياً أو إعتبارياً بمنحه مبلغاً من المال لتوظيفه في غرض محدد ولفترة زمنية محددة يتم الإتفاق عليها لقاء فائدة محددة وضمانات مقبولة. (كاظم، 2013،

يتشكل الائتمان بالثقة المتبادلة بين البنك والعملاء، بتقديم البنك مبلغ معين وفق شروط يرضاها الطرفين مقابل أن يلتزم العملاء المقترضين بتسديد المبلغ في الأجل المحدد للتسديد ملتزمين بالشروط المبرمة في العقد، فعملية الائتمان تتكون بمزيج من عناصر معينة هي تاريخ منح أو إقراض الأموال والثقة من جانب الدائن التي يمنحها للمدين، والوعد برد الأموال المقترضة من قبل المدين (الحديـد وأخرون، 2014،

المبحث الأول: الائتمان المصرفي

1.1.2 أهمية الائتمان المصرفي

تعتبر البنوك من المؤسسات الغالية التي يتركز نشاطها الأساسي على قبول الودائع ومنح الائتمان، إذ تستعمل أموال الودائع في عمليات الإقراض وأنشطة واستثمارات أخرى، فالبنوك من أهم الوسطاء الماليين التي تعمل على تنمية الإقتصاد في أي بلد، ويتلخص دورها كمؤسسات وسيطة بين الاستثمارات التي تبحث عن تمويل والأموال التي تبحث عن استثمار، ومن هنا تتضح أهمية هذه المؤسسات في عملية التنمية (Isanzu, 2017).

وتعمل البنوك على منح التسهيلات الائتمانية لعملائها، وتترافق مع هذه الأنشطة مخاطر تعرف بمخاطر الائتمان التي يعد عدم المداد أحد أهم أشكالها وأقوى مؤثر على عملية منح الائتمان في البنوك إذ تنشأ هذه المخاطر من احتمال عدم قيام العملاء الممنوحين تسهيلات ائتمانية بأي شكل من أشكالها من عملية السداد للمبالغ المقرضة من قبلهم والمترتبة عليهم والمستحقة للدفع، مما يسبب خسارة لهذه البنوك ويعرض مركزها المالي للخطر (الحريث وحزوري، 2018).

في ظل العولمة المالية واشتداد المنافسة بين البنوك أصبحت المخاطر المصرفية أكثر ارتفاعاً وتنوعاً وحدة، بحيث أنه بعدم التحكم بهذه المخاطر تقع البنوك في أزمات مالية ومصرفية حادة وربما تنقل أثارها من دولة إلى أخرى نتيجة هذه العولمة، فلا بد للبنوك والمؤسسات المصرفية أن شير وفق المعايير والمناهج المحلية والدولية للتقبل من هذه المخاطر والمحافظة على سلامة أوضاعها المالية.

2.1.2 مفهوم مخاطر الائتمان

على الرغم من وجود العديد من المخاطر التي تواجه البنوك في الوقت الحالي إلا أن المخاطر الائتمانية تعتبر من أهم المخاطر الناتجة من عدم سداد المقرض للمستحقات في الوقت المحدد.

فإن جميع تعريفات مخاطر الائتمان تشير الى نفس المعنى ومنها : عرفت (حدوش، 2020) مخاطر الائتمان عبارة عن خسارة محتملة ناتجة عن عدم قدرة العميل على سداد قيمة المبلغ الأصلي وفوائده والوفاء بالتزاماته إلى البنك عند تاريخ الاستحقاق المحدد في شروط العقد ولذلك ينتج عنها خسارة مالية للبنك فتتأثر بها إيرادات رأسماله.

عرف (منصور ، 2018) مخاطر الائتمان عدم التزام العملاء عن الدفع أو عجزهم عن السداد، ناتج عنها خسارة كلية أو جزئية للجهة المقرضة.

عرفوه الحريث وإسماعيل (2018) مخاطر الائتمان: هي التي تنشأ بعدم رغبة أو قدرة العميل من الوفاء بالتزاماته تجاه البنك مما يعرض المركز المالي للبنك بالخطر.

عرف (الجعارات ، 2017) بأنها المخاطر الناجمة بعدم القدرة على السداد بقيمة الأداة المالية التي تمثل الالتزام المالي في موعد استحقاقها.

وتعرف مخاطر الائتمان على أنها المخاطر الحالية والمستقبلية التي يمكن أن تتأثر بها إيرادات البنك ورأسماله، والتي تنجم عن عدم قيام العملاء المقترضين بالوفاء بالتزاماتهم تجاه البنك في الوقت المحدد للوفاء (وطار ، 2016)

ويشار إلى أن مخاطر الائتمان هي عبارة عن التغير في صافي قيمة الموجودات بسبب التغير في القدرة المتوقعة للمدين على الوفاء بالتزاماته التعاقدية تجاه البنك المقرض في المواعيد المحددة (خلايفية، 2016)

كما أن مخاطر الائتمان تمثل التغيرات التي تطرأ على العوائد أو رأس المال نتيجة المخاطر التي تتعرض لها محفظة التسهيلات الائتمانية الممنوحة (المملوك ، 2014)

في حين عرف مخاطر الائتمان على انها المخاطر الناجمة عن فقدان جزء أو كل الفوائد المستحقة أو أصول الدين أو كليهما، وفقاً للعقود المبرمة، حيث تنشأ جراء عدم الوفاء بالوقت المحدد مما يكون خسارة مالية للبنوك (الفتي ، 2014)

ويرى الباحث من خلال المفاهيم والتعريفات السابقة إلى أن أن مخاطر الائتمان هي مجموعة المخاطر التي يمكن أن تتعرض لها العمليات المالية الائتمانية في البنك في الوقت الحاضر وفي المستقبل.

3.1.2 عوامل نشأة المخاطر الائتمانية.

تنشأ المخاطر الائتمانية من خلال عدة عوامل مثل: (إبداع 2020)

- أولاً، تركيز عمليات الإقراض في مناطق محددة: عندما تركز البنوك على تقديم القروض في منطقة جغرافية معينة، تزداد درجة تعرضها للأزمات الاقتصادية أو الاضطرابات السياسية التي قد تحدث في تلك المنطقة. هذا التركيز الجغرافي يؤدي إلى زيادة احتمالية تعرض البنك لمخاطر مالية كبيرة في حال تدهور الأوضاع في المنطقة المحددة. على سبيل المثال، في حالة حدوث كارثة طبيعية أو تراجع اقتصادي حاد في منطقة ما، قد يجد العديد من المقرضين صعوبة في سداد قروضهم، مما يزيد من المخاطر الائتمانية.
- ثانياً، عدم تنوع المحفظة الائتمانية: إن اعتماد البنك على قطاع اقتصادي واحد أو عدد محدود من القطاعات لتمويل قروضه يزيد من تعرضه لمخاطر كبيرة في حال تعثر ذلك القطاع. عدم التنوع يجعل البنك عرضة لتقلبات السوق التي قد تؤثر سلباً على قطاع معين، مما يؤدي إلى ارتفاع معدل التعثر في سداد القروض وزيادة الخسائر المالية للبنك. لذا، يعتبر تنوع المحفظة الائتمانية من أهم الاستراتيجيات التي يمكن أن تقلل من المخاطر الائتمانية وتحقق استقراراً أكبر للبنك.
- ثالثاً، وجود مخاطر ائتمانية عالية في مرحلة النمو: تواجه البنوك في مراحل النمو الأولية مخاطر ائتمانية مرتفعة نتيجة لنقص الخبرة الكافية أو عدم الاستقرار في الأنظمة والإجراءات المعتمدة. هذه المرحلة تتسم بزيادة احتمالية التعرض للتعثر المالي بسبب عدم نضج النظام المالي وافتقاره للخبرات اللازمة لتقييم وإدارة المخاطر بشكل فعال. قد تؤدي هذه الظروف إلى اتخاذ قرارات ائتمانية غير محسوبة بشكل جيد، مما يزيد من احتمالات تعثر المقرضين.

4.1.2 تصنيف مخاطر الائتمان وأشكالها

تختلف المخاطر الائتمانية باختلاف الظروف الداخلية والخارجية المحيطة بالمصرف وبإختلاف أنواع العمليات التي يمارسها، وتعتبر الهاجس الأكبر للنشاط المصرفي لأنها تمس بشكل كبير التسهيلات الائتمانية، وتسبب خسائر بشكل عام وهي مخاطر حالية ومستقبلية لها تأثير مباشر على إيرادات ورأس مال البنك، ويتأثر بها المركز المالي للبنك، وتصنف مخاطر الائتمان كما يلي (الحريث وحزوري، 2018)

- مخاطر التعثر أو التوقف عن المداد تتمثل بعدم مقدرة أو امتناع العملاء عن الوفاء بالتزاماتهم في موعدها المقرر.
- مخاطر تدهور الجدارة الائتمانية: تتمثل في تدني الملاءة المالية للعملاء، ويدل على ذلك من خلال تصنيفاتهم في السوق وزيادة الفوارق في مديونيتهم.
- مخاطر الاسترداد: تتمثل في توافق حالة عدم التأكد المرتبطة بمعدل استرجاع الأموال المفروضة المتبقية، أو عدم كفاية الضمان المقدم بعد التعثر.
- مخاطر السيولة يتولد خطر السيولة نتيجة اتباع البنك سياسة إقراضية توسعية لا تأخذ بعين الاعتبار مبدأ الموازنة بين مصادر الأموال واستخداماتها.
- مخاطر تآكل الضمانات فعندما يكون الضمان غير كافٍ لا يغطي قيمة الدين، بالإضافة للخسائر المترتبة عند التصرف بالضمان
- مخاطر التركيز تنشأ عندما يركز البنك على نوع واحد من العملاء أو منطقة جغرافية واحدة، فلا يكون هنالك تنوع في محفظة التسهيلات، ولا يكون هنالك تنوع بالضمانات أيضاً.

5.1.2 درجات التصنيف الائتماني

تتمثل درجات التصنيف الائتماني وفقاً لمؤسسة Standard & Poors العالمية - هي مؤسسة خدمات مالية أمريكية تنشر الأبحاث والتحليلات المالية حول الأسهم والسندات والسلع، بما يلي (والي، 2015) (Isanzu, 2017)

- **AAA** أعلى درجة تقييم للملاءة الائتمانية، حيث تتمتع المنشأة في هذا المستوى من التقييم بقدرة فائقة على سداد الالتزامات من الأقساط والفوائد في مواعيدها.
- **AA** درجة تقييم عالية جداً للملاءة الائتمانية، وتشير إلى قدرة قوية جداً للمنشأة على الوفاء بالتزاماتها من الأقساط والفوائد في موعد استحقاقها.
- **A** درجة تقييم عالية للملاءة الائتمانية، وهذا التصنيف يعكس قدرة قوية للمنشأة على الوفاء بالتزاماتها من الأقساط والفوائد في موعدها المكتمل أكثر عرضة لآثار تغيرات غير مواتية في الأوضاع الاقتصادية أو المالية بالمقارنة مع قدرة منشأة مصنفة في درجات تقييم أعلى.
- **BBB** درجة تقييم جيدة للملاءة الائتمانية، وهي تشير إلى أن قدرة المنشأة على سداد التزاماتها من الأقساط والفوائد في موعد استحقاقها مرضية مقارنة بآخرين عليهم التزامات في الدولة ذاتها، لكن احتمال تأثرها بتغيرات غير مواتية في الأوضاع الاقتصادية أو المالية أكبر بكثير من قدرة منشأة مصنفة في درجات تقييم أعلى.
- **BB** ويشير هذا التصنيف إلى شكوك في قدرة منشأة على سداد التزاماتها من الأقساط والفوائد في موعد استحقاقها ، وفي نطاق هذه الدولة تعتبر التزامات المنشأة محفوفة بمخاطر ائتمانية إلى حد ما، كما أن القدرة على سداد المستحقات في موعدها ستظل عرضة لتغيرات غير مواتية في الأوضاع الاقتصادية أو المالية.
- **B**: يشير هذا التصنيف إلى ازدياد الشكوك في قدرة منشأة على سداد التزاماتها من الأقساط والفوائد في موعد استحقاقها ، لا تتوفر حماية كافية لهذه الالتزامات في حالة وقوع تغيرات غير مواتية في الأوضاع الاقتصادية أو المالية

6.1.2 إدارة المخاطر الائتمانية

يقصد بإدارة المخاطر الائتمانية عبارة عن عملية اتخاذ القرار الائتماني على مختلف المستويات الإدارية والتنظيمية، وتتضمن سياسة إدارة المخاطر الائتمانية المعايير والتوجيهات العامة الواجبة على أجهزة الائتمان بالفروع كاملة الالتزام بها لتجنب المخاطر الائتمانية". (حدوش، 2020)

7.1.2 أهداف إدارة المخاطر الائتمانية

تشكل إدارة المخاطر الائتمانية جزءًا حيويًا من استراتيجيات المؤسسات المالية، حيث تهدف إلى تقليل المخاطر المرتبطة بمنح القروض وتحقيق استقرار مالي طويل الأمد. وفقًا لـ (بن فرحات، 2020)، تتعدد أهداف إدارة المخاطر الائتمانية وتنوع لتشمل عدة جوانب رئيسية تسهم في تعزيز أداء البنوك والمؤسسات المالية. يمكن تناول هذه الأهداف كما يلي:

إدارة المخاطر الائتمانية تهدف بشكل أساسي إلى تقليل الخسائر المالية التي قد تنجم عن تعثر المقترضين في سداد التزاماتهم. من خلال تطبيق أدوات تقييم الجدارة الائتمانية ونماذج التنبؤ بالمخاطر، يمكن للبنوك اتخاذ قرارات أكثر حكمة بشأن منح القروض، مما يقلل من احتمالية تعثر المقترضين وبالتالي يقلل من الخسائر المالية المرتبطة بهذه الحالات. تعتبر هذه الجهود أساسية للحفاظ على صحة المحفظة الائتمانية وتحقيق عوائد مستقرة ومستدامة.

أحد الأهداف الأساسية لإدارة المخاطر الائتمانية هو تحقيق استقرار مالي للبنك. يتم ذلك من خلال ضمان أن تكون المحفظة الائتمانية متوازنة وموزعة بشكل جيد على مختلف القطاعات الاقتصادية والمناطق الجغرافية. يساعد التنوع في تقليل التأثير السلبي لأي أزمات اقتصادية محلية أو قطاعية، مما يعزز من استقرار البنك على المدى الطويل ويقلل من تأثير الصدمات الاقتصادية غير المتوقعة (Ndoka&Islami, 2016).

تسعى إدارة المخاطر الائتمانية إلى تحسين جودة المحفظة الائتمانية للبنك. يتم ذلك من خلال إجراءات تحليل دقيقة ومتابعة مستمرة لأداء القروض والمقترضين. يساعد هذا النهج في تقليل نسبة الديون المعدومة وزيادة نسبة القروض التي تدر عوائد ثابتة ومستدامة. بالتالي، يؤدي ذلك إلى تحسين الأداء المالي للبنك وتعزيز قدرته على تقديم قروض جديدة بشروط أفضل.

تهدف إدارة المخاطر الائتمانية أيضاً إلى زيادة كفاءة استخدام رأس المال. من خلال توجيه الموارد نحو الفرص ذات المخاطر المحسوبة والعوائد الجيدة، يمكن للبنوك تحقيق عائد أفضل على الاستثمار. هذا يساعد في تعزيز الربحية وتحسين القيمة للمساهمين، بالإضافة إلى دعم التوسع والنمو المستدام للبنك.

إدارة المخاطر الائتمانية الفعالة تعزز من الثقة لدى المستثمرين والعملاء في قدرة البنك على إدارة موارده المالية بحكمة وفعالية. يؤدي هذا إلى جذب المزيد من الاستثمارات وزيادة حجم الودائع، مما يعزز من قدرة البنك على التوسع والنمو. الثقة المكتسبة من إدارة المخاطر الجيدة تسهم أيضاً في بناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء والمستثمرين، مما يخلق أساساً قوياً لاستدامة الأعمال (Asyini&Pamila,2020)

تعد إدارة المخاطر الائتمانية وسيلة رئيسية لضمان امتثال البنك للمعايير واللوائح التنظيمية المحلية والدولية. الامتثال للمعايير التنظيمية يساعد في تجنب العقوبات المالية والقانونية ويحافظ على سمعة البنك في السوق. هذا الالتزام يعزز من مصداقية البنك ويؤكد على التزامه بالمعايير المهنية والأخلاقية في إدارة عملياته المالية.

تسعى إدارة المخاطر الائتمانية إلى تعزيز قدرة البنك على التكيف بسرعة مع التغيرات الاقتصادية والمالية. يمكن من خلال التحليل الدوري والتقييم المستمر للمخاطر التعرف على التهديدات المحتملة واتخاذ الإجراءات الوقائية اللازمة. هذا يمكن البنك من البقاء مرناً واستباقياً في مواجهة التقلبات الاقتصادية، مما يقلل من تأثير الأزمات المحتملة ويحافظ على استقراره المالي.

تهدف إدارة المخاطر الائتمانية إلى تحسين عملية اتخاذ القرار داخل البنك. من خلال توفير بيانات وتحليلات دقيقة وشاملة حول المخاطر المحتملة، يمكن للإدارة اتخاذ قرارات استراتيجية مدروسة تعتمد على فهم دقيق للمخاطر والعوائد المتوقعة. هذا يعزز من جودة القرارات ويساهم في تحقيق أهداف البنك المالية والاستراتيجية بكفاءة أعلى.

تلعب إدارة المخاطر الائتمانية دورًا حيويًا في الحفاظ على سمعة البنك. إن تقليل حالات التعثر والديون المعدومة يعزز من ثقة العملاء والمستثمرين في البنك. السمعة الجيدة تعتبر أحد الأصول القيمة التي تساهم في جذب المزيد من العملاء والمستثمرين، وتساعد في بناء علاقات تجارية قوية ومستدامة.

8.1.2 خطوات إدارة المخاطر الائتمانية

إن إدارة المخاطر الائتمانية تتطلب فريق مختص إدارتها، حيث يجب متابعة عملية إعطاء الأولويات لأن المخاطر ذات الخسائر الكبيرة التي احتمالية حدوثها عالية يتم العمل بها أولاً بينما المخاطر ذات الخسائر الأقل واحتمالية حدوث أقل يتم العمل بها لاحقاً، لذلك قد تكون هذه العملية صعبة جداً، لذلك تتطلب عملية إدارة المخاطر الائتمانية إتباع الخطوات التالية: (بن علي بن خير (2018)) (saeed&Zahid,2016)

- **التحضير:** تتضمن عملية التحضير التخطيط العملية لإدارة هذه المخاطر ورسم خريطة نطاق العمل والأساس الذي سيعتمد في تقييم المخاطر.
- **تحديد المخاطرة:** يتم في هذه المرحلة التعرف على المخاطر ذات الأهمية المسببة للمخاطر الائتمانية فإن التعرف إلى مصدر المشكلة بحد ذاتها يمكن البحث فيها والبدء في العمل بها ومعالجتها.
- **التقييم:** بعد تحديد المخاطر المتوقعة، يجب تقييمها من حيث قوتها في إحداث الخسائر واحتمالية حدوثها. يتضمن التقييم تحليل الجوانب المختلفة للمخاطر وتأثيراتها المحتملة على البنك. يكون أحياناً من السهل قياس هذه الأبعاد، وفي حالات أخرى قد يكون القياس أكثر تعقيداً. يمكن استخدام نماذج

إحصائية وتحليلية لتقييم المخاطر، بالإضافة إلى الاستعانة بخبراء لتقديم رؤى إضافية حول تقييم المخاطر.

- تحديد الأولويات: بناءً على نتائج التقييم، يتم تحديد أولويات التعامل مع المخاطر. يتم التركيز أولاً على المخاطر التي تشكل أكبر تهديد وتلك التي يمكن أن تتسبب في أكبر الخسائر. تحدد هذه الأولويات بناءً على مستوى الخطورة واحتمالية الحدوث، مما يساعد في تخصيص الموارد والجهود بشكل أكثر فعالية.
- وضع استراتيجيات التحكم في المخاطر: تتضمن هذه الخطوة تطوير وتنفيذ استراتيجيات للحد من المخاطر أو التخلص منها. يمكن أن تشمل هذه الاستراتيجيات تقليل تعرض البنك للمخاطر، أو نقل المخاطر إلى طرف ثالث من خلال التأمين، أو تجنب الأنشطة ذات المخاطر العالية. يجب أن تكون الاستراتيجيات مرنة وقابلة للتكيف مع التغيرات في البيئة الاقتصادية والمالية.
- تنفيذ الاستراتيجيات: بعد وضع استراتيجيات التحكم في المخاطر، يجب تنفيذها بفعالية. يتطلب ذلك التنسيق بين مختلف الإدارات والفريق المختص لضمان التنفيذ السلس للإجراءات. يجب متابعة التنفيذ بانتظام لضمان تحقيق الأهداف المرجوة وتعديل الخطط إذا لزم الأمر.
- المراقبة والمراجعة: تتضمن هذه الخطوة متابعة ومراجعة الأداء بانتظام لضمان أن استراتيجيات إدارة المخاطر تعمل بفعالية. يجب إجراء مراجعات دورية لتقييم النتائج وإجراء التعديلات اللازمة على الخطط والاستراتيجيات. يمكن استخدام تقارير الأداء والمؤشرات المالية لتتبع تقدم التنفيذ وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين.

9.1.2 أبعاد مخاطر الائتمان:

السياسات الائتمانية

تمثل السياسات الائتمانية الإطار العام الذي يحكم عملية منح القروض في البنوك والمؤسسات المالية، وتتضمن هذه السياسات تحديد المعايير والشروط التي يجب أن يستوفها المقترضون للحصول على الائتمان. كما تلعب السياسات الائتمانية دورًا حاسمًا في تقليل المخاطر الائتمانية من خلال وضع قواعد

واضحة لمنح القروض، مثل الحد الأدنى لمستوى الجدارة الائتمانية، والضمانات المطلوبة، وأسعار الفائدة المناسبة. إن الالتزام الصارم بهذه السياسات يمكن أن يقلل من احتمالية منح قروض للمقترضين ذوي الجدارة الائتمانية المنخفضة، وبالتالي يقلل من مخاطر التعثر المالي (Bellaali&Bouhadi,2021)

تصنيف المخاطر الائتمانية

تصنيف المخاطر الائتمانية هو عملية تقييم وتحديد مستوى المخاطر المرتبطة بكل مقترض أو صفقة ائتمانية. يستخدم هذا التصنيف لتحديد مدى قدرة المقترض على الوفاء بالتزاماته المالية. يتم التصنيف بناءً على مجموعة من المعايير مثل التاريخ الائتماني للمقترض، والقدرة المالية، والضمانات المقدمة. تصنيف المخاطر يساعد البنوك في اتخاذ قرارات مستنيرة بشأن منح الائتمان، وتحديد أسعار الفائدة المناسبة بناءً على مستوى المخاطر. كلما كان التصنيف أدق، كلما تمكن البنك من إدارة محفظة القروض بفعالية أكبر وتقليل احتمالية الخسائر الناتجة عن التعثر (Samuel,2015)

سياسات إدارة المخاطر الائتمانية

تشمل سياسات إدارة المخاطر الائتمانية الإجراءات والتدابير التي تتبعها البنوك للتعرف على المخاطر الائتمانية والحد منها. تتضمن هذه السياسات استخدام أدوات مثل نماذج التنبؤ بالمخاطر، وتحليل الجدارة الائتمانية، والمراجعة الدورية للمحفظة الائتمانية. تهدف سياسات إدارة المخاطر إلى ضمان أن تكون البنوك مستعدة للتعامل مع حالات التعثر من خلال تخصيص احتياطات كافية لمواجهة الخسائر المحتملة، وتنوع المحفظة الائتمانية لتقليل تركيز المخاطر، واستخدام تقنيات التحوط المالي لحماية الأصول الائتمانية.

إدارة عملية منح الائتمان

إدارة عملية منح الائتمان هي العملية التي يتم من خلالها تقييم طلبات القروض، واتخاذ قرارات بشأن الموافقة عليها أو رفضها. تتضمن هذه العملية مراحل عدة تبدأ من تقديم طلب القرض، مروراً بتحليل الجدارة الائتمانية للمقترض، وتقييم الضمانات، وصولاً إلى اتخاذ قرار نهائي بشأن منح القرض.

تعتبر الإدارة الفعالة لهذه العملية أمرًا ضروريًا لضمان عدم تقديم قروض للمقترضين غير المؤهلين، وبالتالي تقليل مخاطر التعثر. كما تشمل هذه العملية تحديد الشروط والأحكام التي تحكم القرض، مثل مدة القرض، وأسعار الفائدة، وجداول السداد (AIL&Dhiman,2019)

صيانة ومتابعة الائتمان

تتضمن صيانة ومتابعة الائتمان مجموعة من الأنشطة التي تهدف إلى مراقبة أداء المقترضين وضمان الالتزام بشروط القروض. تشمل هذه الأنشطة مراجعة دورية للحالة المالية للمقترضين، وتقييم قدرة السداد، والتحقق من استخدام القروض للأغراض المحددة. تساعد متابعة الائتمان في التعرف المبكر على أي علامات تدل على تعثر محتمل، مما يمكن البنوك من اتخاذ الإجراءات الوقائية المناسبة، مثل إعادة هيكلة الديون أو تعزيز الضمانات. كما تسهم المتابعة المستمرة في الحفاظ على جودة المحفظة الائتمانية وضمان استقرارها.

المبحث الثاني : أداء البنوك التجارية

تمهيد

البنوك التجارية من أهم المؤسسات التي تعمل على مساهمة التنمية الاقتصادية وذلك من خلال ما تقوم به من أعمال وخدمات تؤدي إلى رفع كفاءة الاقتصاد وتوفير التمويل الضروري لكل القطاعات للقيام بنشاطاتها على أكمل وجه. فهي تُعد الركيزة الثانية بعد البنك المركزي وتوفر نشاطا خديما بالدرجة الأولى لجميع افراد المجتمع ولها دور فعال في تطوير الاقتصاد الوطني وتوسيع الطاقة الإنتاجية.

1.2.2 مفهوم البنوك التجارية

ان البنوك التجارية تُعد ركيزة من ركائز الاقتصاد، وتساهم بشكل كبير في زيادة نموه. يمكن تعريف البنوك التجارية كما يلي :

عرف قوادرية، وآخرون (2022) أن البنوك التجارية هي نوع من أنواع المؤسسات المالية التي يكون تركيز نشاطها على قبول الودائع ومنح الائتمان ولذلك يعتبر البنك وسيطاً بين أولئك الذين لديهم أموال فائضة وبين الذين يحتاجون لتلك الأموال.

عرف بوقديره (2021) هي مؤسسة مالية تعمل دور الوساطة بين المودعين والمقترضين فيتميز البنك التجاري عن غيرها من المؤسسات المالية الأخرى هو تقديم نوعين من الخدمات وهما: قبول الودائع وتقديم القروض المباشرة لمنشآت الأعمال والأفراد وغيرها.

عرف شايب راسو (2021) البنوك التجارية هي منشأة مالية تقبل الودائع من الغير، وتتميز بأنها أكثر انواع المؤسسات المالية عرضة للمخاطرة بسبب اعتمادها على أموال الغير. وتواجه متطلبات سهلة كبيرة أكثر من غيرها لاعتمادها على الودائع التجارية.

عرف السيد (2018) البنوك التجارية هي عبارة عن مؤسسات تجارية تهدف إلى تحقيق الربح والبنك التجاري يأخذ عادة شكل شركة مساحة يمتلك الأفراد أسهمها وبالتالي فإنه يعمل عادة بأسلوب يكمل به تحقيق قصد ربح ممكن الحملة الأسهم.

2.2.2 أهداف البنك التجاري

وقد أشار البعض أن أهداف البنك التجاري تتمثل في: (قوادرية، وآخرون (2022)

تحقيق الأمان تعمل البنوك على محاولة عدم تعرضها للمخاطر مثل الانخفاض الملحوظ في كتابة وفعالية الإدارة، وتدهور معدل الربحية ومعدل السيولة وعدم كفاية رأس المال.

الخدمة يعني ذلك تطوير الخدمات التي يقدمها البنك في الأجل الطويل مع مراعاة ظروف المنافسة

النمو: وهو يركز على نمو وتحسين أرباح البنك في الأجل الطويل مما يؤدي إلى زيادة سعر السهم

وزيادة الحصة السوقية.

3.2.2 وظائف البنوك التجارية

تتمثل وظائف البنوك التجارية في: (حاجي ، 2021)

قبول الودائع: يقصد بقبول الودائع أن البنوك التجارية تقبل الودائع من أصحابها مع حق أصحابها في سحبها مباشرة وذلك بواسطة الشيكات التي تعطى لهم ويكون بعضها تحت الطلب والبعض الآخر لأجل محدد.

منح الائتمان: يمنح البنك التجاري نقوداً إلى الأفراد ورجال الأعمال لفترات مختلفة تكون في الغالب لأجل قصير لا يتجاوز العام الواحد على أن يقوموا بسداد تلك المبالغ مع دفع فوائد الاقتراض.

خلق نقود الودائع تعامل البنوك التجارية بصورة رئيسية مع الائتمان، أي أنها تقبل الودائع من

الأفراد ومنها بشكل قروض يتم استخدامها في تمويل نشاطات استثمارية واقتصادية مختلفة.

4.2.2 أنواع البنوك التجارية

أنواع البنوك التجارية تنقسم البنوك التجارية إلى عدة أنواع متعددة (حاجي، 2021)

من حيث نشاطها ومدى تغطيتها للمناطق الجغرافية

1. البنوك التجارية العامة وهي البنوك التي يقع مركزها الرئيسي في العاصمة، وفي إحدى المدن الكبرى ويكون لها عدة فروع على مستوى الدولة أو خارجها. وتقوم بكافة الأعمال التقليدية، للبنوك التجارية، وتعمل على الائتمان القصير والمتوسط الأجل، وتعمل في مجالات الصرف الأجنبي وتمويل التجارة الخارجية.

2. البنوك التجارية المحلية: وهي البنوك التي تقع في منطقة جغرافية محدودة مثل مدينة معينة أو إقليم محدد، ويقع المركز الرئيسي للبنك والفروع في هذه المنطقة المحددة. فتميز هذه البنوك بصغر حجمها، وترتبط بالبيئة المحيطة بها وينعكس ذلك على الخدمات المصرفية التي يقوم بتقديمها.

من حيث حجم النشاط

- 1- بنوك الجملة هي البنوك التي تتعامل مع المنشآت الكبرى وكبار العملاء.
 - 2- بنوك التجزئة وهي البنوك التي تتعامل مع المنشآت الصغرى، وصغار العملاء.
- وتتميز بأنها منتشرة جغرافياً، وتتميز أيضاً بنوك التجزئة بأنها تسعى إلى توزيع خدمات البنك من خلال المستهلك النهائي، وخلق المنافع الزمنية والمكانية، وتعاملها مع الأفراد.

من حيث عدد الفروع

1. البنوك ذات الفروع وهي بنوك تتخذ في الغالب شكل الشركات المساهمة كشكل قانوني لها فروع متعددة تغطي أغلب أنحاء الدولة ولاسيما الأماكن الهامة، وتتبع اللامركزية في تسير أمورها حيث يترك للفرع تدبير شؤونه، فلا يرجع للمركز الرئيسي للبنك إلا فيما يتعلق بالأمور الهامة التي ينص عليها في لائحة البنك، وبطبيعة الأمور فإن المركز الرئيسي يضع السياسة العامة التي تهتدي بها الفروع.

2. بنوك المجموعات وهي تأخذ شكل شركة قابضة تدير مجموعة من الشركات التابعة التي تعمل في النشاط المصرفي، حيث تقوم الشركة القابضة بالإشراف على الشركات التابعة وتضع لها السياسات العامة بينما تترك لها تنفيذ هذه السياسات بشكل لامركزي، وتأخذ هذه البنوك طابعا احتكاريا.
3. البنوك الفردية تقوم هذه البنوك على ما يتمتع أصحابها من ثقة، وهي منشأة فردية تكون محدودة رأس المال، فهي تتعامل في المجالات قصيرة الأجل ثم توظيف الأموال في الأوراق المالية والأوراق التجارية المخصوصة، وغير ذلك من الأصول عالية السيولة والتي يمكن تحويلها إلى نقود بسرعة وبدون خسائر.
4. البنوك المحلية وهي بنوك تغطي منطقة جغرافية محددة كمدينة أو ولاية وتخضع هذه البنوك للقوانين الخاصة بالمنطقة التي تعمل بها، لذلك فهي تتفاعل مع البيئة التي توجد بها وتعمل على تقديم الخدمات المصرفية التي تناسبها.

5.2.2 أهمية البنوك التجارية

للبنك دوراً مهماً في التنمية الاقتصادية، وذلك عندما يتم منح الائتمان بعد قناعة البنك من . الغرض من القرض المقدم له من قبل العميل، فإن القرض سيعمل على خدمة المصلحة الاقتصادية للعميل والمجتمع، فيقوم البنك بعدة خدمات مثل خدمة العملاء وتقديم الخدمات المالية بشكل أفضل من باقي المؤسسات المالية، ويعمل على تلبية الاحتياجات الائتمانية للأفراد والحكومات والشركات، ويوفر أيضاً أماكن لتشغيل الأموال بالشروط والفترة المناسبة لكل من المستثمرين وأصحاب الأعمال. (إبداع 2020)

6.2.2 أداء البنوك

تكتب عملية تقييم الأداء البنكي أهمية كبيرة بالنسبة للبنوك، فهي تعتبر عملية أساسية وضرورية لاستمرار نشاط البنك ومواجهته للتغيرات الحادثة في محيطه والتحديات المستمرة للهجة المنافسة في القطاع ..

تعتبر عملية تقييم أداء البنوك مهمة ضرورية لابد من إنجازها ، نظرا لما تؤديه البنوك من وظائف اقتصادية واجتماعية متميزة لعموم الوحدات في المجتمع ودورها الفاعل بالمساهمة في تنمية القطاعات

الاقتصادية المختلفة ، تتمثل في تحريك عجلة الاقتصاد من خلال نقلها للأموال من وحدات الفائض المودعين) إلى وحدات العجز القطاع المشاريع والمقترضين).

فالبنوك تقوم بأنشطة متعددة ومختلفة في التمويل، تقوم بتمويل الاستثمارات المختلفة للأفراد والشركات والحكومات، وتمويل الاستيراد والتصدير عن طريق منح القروض للمصدرين وتمويل القروض السكنية والعقارات، إضافة إلى أن البنوك تقدم خدمات بنكية متعددة تسهل عمليات التعامل بين الأفراد ومؤسسات المجتمع (كرومي 2022)

7.2.2 تعريف الأداء

عرف مرطاني (2021) أن الأداء هو النشاط الذي يهدف من خلاله البنك إلى تحقيق النمر والاستمرارية عن طريق الاستغلال الأمثل لمواردها.

عرف القيسي (2016) الأداء هو السلوك الفعلي الذي يترجم الأهداف المرسومة في واقع مشوي ويقصد بذلك الانتقال من القارة إلى الميدان في تطبيقها أو هو الفعل المتحد والوقف نمو تحقيق غرض معين

8.2.2 مكونات الأداء

تتمثل مكونات الأداء في (متعان ، 2018)

- الكفاءة تعني القدرة على تخفيض الموارد المتاحة للبنك عن طريق استخدام الموارد وفق معايير محددة والوصول إلى الأهداف من خلال استخدام موارد المؤسسة المتاحة بشكل مثيل يتطلب للوصول الى الكفاءة.
- الفعالية: يتعلق امر الفعالية بمخرجات المؤسسة ومقارنتها مع الأهداف، ويمكن قياسها بحصة المؤسسة في السوق التنافسي أو مقدار إسهامها في الهدف التنموي المحدد لها .

9.2.2 أبعاد أداء البنوك

1. التعلم والنمو:

يهدف هذا البعد في كيفية تدريب وتعليم الموظفين داخل البنك والعمل على تحسين وتطوير مستوى العمل وتحسين المستوى التنافسي ضمن بيئة العمل الذي يشتغل فيه وتحسين كفاءة الموظفين (الطرش، 2018)

2. العمليات الداخلية

يهدف هذا البعد في التركيز على العوامل والإجراءات التشغيلية الداخلية التي يساعد البنك في التميز والمساعدة في تحقيق رغبات العملاء المتوقعة بكفاءة وفاعلية وتحسين العمليات الداخلية (زبدان، وآخرون 2021)

3. رضا العملاء

يهدف هذا البعد في إظهار أن تحقيق رضا العملاء في الأجل الطويل في غاية الأهمية لأنه الأول الذي يحقق الربح ويدعم استمراره وتحسينه لأجل زيادة رضا العملاء (بسايه التوهامي، 2021)

4. الأداء المالي:

يحتوي هذا البعد على أهداف مالية بحثه ويهتم بوضع المقاييس الداخلية والخارجية لتحديد مدى مساهمة بطاقة الأداء المتوازن في تحقيق التحسينات المالية وتراقب المقاييس والمؤشرات في هذا البعد الأرباح والخسائر والقوة المالية، ولتحقيق الربحية (صديقي، 2022)

10.2.2 أهداف تقييم أداء البنوك

تعد عملية تقييم أداء البنوك من العمليات الحيوية في القطاع المصرفي، حيث تهدف إلى قياس مدى كفاءة وفعالية البنوك في تحقيق أهدافها واستراتيجياتها المالية. تتعدد أهداف تقييم أداء البنوك

وتشمل جوانب مختلفة تسهم جميعها في تحسين الأداء وتعزيز الاستقرار المالي. يمكن تلخيص هذه الأهداف في النقاط التالية:

■ قياس الكفاءة التشغيلية

أحد الأهداف الأساسية لتقييم أداء البنوك هو قياس الكفاءة التشغيلية. تتضمن هذه العملية تحليل كفاءة استخدام الموارد المالية والبشرية والتكنولوجية لتحقيق أفضل النتائج بأقل التكاليف. يمكن من خلال هذا التقييم تحديد المجالات التي يمكن تحسينها لتحقيق عمليات أكثر فعالية وتقليل النفقات. فهم الكفاءة التشغيلية يساعد البنوك على تحسين إدارة مواردها وزيادة الإنتاجية.

■ تحسين الأداء المالي

يهدف تقييم الأداء إلى تحليل الأداء المالي للبنك من خلال دراسة البيانات المالية مثل الميزانية العمومية، وقائمة الدخل، والتدفقات النقدية. هذا التحليل يمكن البنك من تحديد نقاط القوة والضعف في أدائه المالي، مما يساعد الإدارة على اتخاذ القرارات الصحيحة لتحسين الربحية وتعزيز القيمة للمساهمين. يساعد هذا التقييم في تحديد الاتجاهات المالية والمساهمة في التخطيط المالي المستقبلي.

■ تحديد المخاطر وإدارتها

يساعد تقييم الأداء في التعرف على المخاطر المالية والتشغيلية التي يواجهها البنك. من خلال هذا التقييم، يمكن للبنك تطوير استراتيجيات فعالة لإدارة المخاطر والحد من تأثيرها على الأداء العام للبنك. يشمل ذلك تحليل مخاطر الائتمان، ومخاطر السوق، ومخاطر التشغيل. إدارة المخاطر بشكل فعال يسهم في تحقيق استقرار مالي طويل الأجل وتقليل احتمالات التعثر المالي.

■ تعزيز الشفافية والمساءلة

يهدف تقييم الأداء إلى تعزيز الشفافية والمساءلة داخل البنك. من خلال تقديم تقارير أداء دقيقة ومنتظمة، يمكن للمساهمين وأصحاب المصلحة الآخرين الاطلاع على أداء البنك وفهم كيفية تحقيق

الأهداف الاستراتيجية. تساعد هذه الشفافية في بناء الثقة بين البنك والمستثمرين والعملاء، مما يعزز من سمعة البنك ويسهم في جذب المزيد من الاستثمارات.

■ دعم اتخاذ القرارات الاستراتيجية

يوفر تقييم الأداء معلومات قيمة للإدارة العليا لدعم اتخاذ القرارات الاستراتيجية. يساعد هذا في تحديد الفرص الجديدة للنمو والتوسع، وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين أو إعادة تقييم. من خلال هذه المعلومات، يمكن للبنك وضع خطط استراتيجية أكثر دقة وفعالية، مما يساعد في تحقيق الأهداف الطويلة الأجل وتحقيق النمو المستدام.

■ تحقيق الامتثال التنظيمي

يساعد تقييم الأداء في ضمان امتثال البنك للمعايير واللوائح التنظيمية المحلية والدولية. من خلال مراقبة الأداء بشكل دوري، يمكن للبنك التعرف على أي تجاوزات أو انتهاكات محتملة واتخاذ الإجراءات اللازمة للتصحيح. الامتثال التنظيمي يعزز من سمعة البنك ويجنبها العقوبات والغرامات المالية التي قد تؤثر سلبًا على أدائها المالي.

■ تقييم تحقيق الأهداف الاستراتيجية

يهدف تقييم الأداء إلى قياس مدى تحقيق البنك لأهدافه الاستراتيجية المحددة. يشمل ذلك تقييم النجاح في تحقيق الأهداف القصيرة والطويلة الأجل، وتحديد أي انحرافات عن المسار المخطط له. يساعد هذا التقييم في تعديل الاستراتيجيات والخطط لتناسب مع التغيرات في البيئة الاقتصادية والمالية.

الفصل الثالث: منهجية الدراسة وإجراءات الدراسة

1.3 تمهيد

يوضح الفصل الثالث المنهجية العلمية التي اتبعتها الدراسة والتي من خلالها يمكن تحقيق أهدافها وصولاً إلى بيان أثر إدارة المخاطر الائتمانية في تحسين أداء البنوك التجارية بمدينة الرياض ، ويوضح مجتمع الدراسة وعينتها، ومصادر جمع البيانات، ويبين أداة الدراسة بصورتها النهائية ومدى صدقها وثباتها، ويوضح الطرق الإحصائية التي تم استخدامها في معالجة وتحليل البيانات.

2.3 مجتمع وعينة الدراسة

تألف مجتمع الدراسة من البنوك التجارية بمدينة الرياض اعتمدت الدراسة على إستراتيجية نشر استبانة الكترونياً (Online Questionnaire) عبر موقع (Google Form) موجهة لموظفين دائرة الائتمان ودائرة مراقبة الامتثال في البنوك التجارية بمدينة الرياض ضمن المراكز الرئيسة الإدارة العامة بأسلوب العينة الغرضية Deliberated (ويطلق على هذا الأسلوب أيضاً العينة المتعمدة Purposive Sample(Sample) أو العينة المختارة ويتضمن هذا الأسلوب اختيار بعض مفردات مجتمع الدراسة كعينة بناءً على هدف الدراسة ولأن بعض الخصائص المعرفية (معلومات) تتوفر في هذه العينة (عواد ، 2019)، وبلغ عدد الاستبانات المستلمة الكترونياً (131) استبانة، جميعها صالحة لغايات التحليل وهذا العدد مناسب حيث أشار النجار وآخرون، (2020) أن العينة الغرضية أو المختارة في الغالب تتعامل مع عينات صغيرة وتكفي عن الحاجة إلى التمثيل الإحصائي في المعاينة الاحتمالية.

1.2.3 وحدة المعاينة

تعني وحدة المعاينة الأشخاص الذين سيتم الحصول على البيانات منهم، أي كل فرد من أفراد عينة الدراسة يعتبر وحدة معاينة، ومن هنا تتمثل وحدة المعاينة من جميع موظفين دائرة الائتمان ودائرة

مراقبة الامتثال بالبنوك التجارية بمدينة الرياض وشملت مدير دائرة، ورئيس قسم وموظف تسهيلات، ومسؤول ائتمان وموظف ائتمان، وضابط امتثال ومدقق داخلي.

3.3 مصادر جمع البيانات

إن الهدف الرئيسي من جمع البيانات هو الحصول على معلومات عن الظاهرة قيد الدراسة، ويتم استخدامها لغرض حل مشكلة، ولدراسة أي مشكلة أو ظاهرة يتطلب توفير معلومات عنها لكي نستطيع أن نصل من خلالها إلى نتائج تقودنا من اتخاذ قرارات مناسبة لمعالجتها، إذ تم الاعتماد على مصدرين رئيسيين وهما:

1. المصادر الثانوية: تمثلت المصادر الثانوية بما تم مطالعة من كتب ودراسات وأدبيات حول موضوع الدراسة، وتم الاستعانة ببعض المواقع الالكترونية التي خدمت الدراسة.
2. المصادر الأولية: في هذه المرحلة تم تطوير أداة للدراسة متمثلة باستبانة (Questionnaire) لجمع البيانات الأولية عن متغيرات الدراسة وأبعادها للتمكن من قياسها معتمدة على ما تم طرحه في الدراسات السابقة.

4.3 أداة الدراسة

تم تطوير استبانة كأداة رئيسية للدراسة وبشكل يتناسب مع متغيراتها، وذلك من خلال الاطلاع على مجموعة من الأدبيات السابقة:

وتمثل الهيكل العام لأداة الدراسة بصورته النهائية من ثلاثة أجزاء إذ شمل الجزء الأول: البيانات الشخصية والوظيفية للأفراد المشاركين ضمن عينة الدراسة، أما الجزء الثاني : شمل (25) فقرة تقيس أبعاد المتغير المستقل إدارة المخاطر الائتمانية)، و (20) فقرة تقيس أبعاد المتغير التابع (بطاقة الأداء المتوازن، والشكل (2-3) يوضح الأجزاء التي شملتها الاستبانة وتوزيع فقراتها.

وقد اعتمدت الدراسة على المقاييس الفئوية (Interval Scales) وهذه المقاييس تقوم على أساس تقسيم المقياس إلى عدة فئات حسب الأهمية أو درجة الموافقة، وغالباً ما يشار إليها باسم مقياس (Likert) والموضح في الجدول (1).

الجدول (1) مقياس (Likert) الخماسي

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

يتضح من الشكل (1) أن مقياس لكرت هو مجموعة من الدرجات الهدف منها التعرف على مدى الموافقة من عدمها نحو عبارات أداة الدراسة ويتم ذلك بالاختيار بين خمس إجابات متاحة بحيث يكون عدد فئات عدم الموافقة مساوياً لعدد فئات الموافقة مع وضع فئة وسطى تعكس الحياد (Kothari (2013). وللحكم على درجة الأهمية النسبية للمتوسطات الحسابية لكل فقرة من فقرات المقياس وصولاً إلى الدرجة الكلية تم معالجة مقياس لكرت وفقاً للمعادلة الرياضية (KA-E/3) حيث أن :

$$K = \text{طول الفئة}$$

$$A = \text{الحد الأعلى: أكبر قيمة في المقياس وتساوي (5)}$$

$$E = \text{الحد الأدنى: أصغر قيمة في المقياس وتساوي (1)}$$

عدد المستويات (مرتفع ، متوسط ، منخفض) وتساوي (3)

وعليه فإن طول الفئة = $5 - 1 = 4$ وعند توزيع طول الفئة على ثلاث مستويات يتضح

مستوى الأهمية النسبية (Subedi, 2016) والمشار إليها في الشكل (2)

5.3 صدق وثبات أداة الدراسة

1.5.3 الصدق البنائي

يتم حساب الصدق البنائي من خلال فحص محتوى المقياس وتحليل أسئلته المعرفة مدى تمثيلها للمتغير أو البعد الذي يتم قياسه والتأكد من أن الأسئلة تغطي كافة جوانب هذا المتغير ويكون ذلك عن طريق إيجاد العلاقة الارتباطية بين درجة كل فقرة من فقرات الاختبار والدرجة الكلية للاختبار بافتراض أن الدرجة الكلية للاختبار هي معيار الصدق الاختبار وتحذف الفقرات عندما يكون ارتباطها بالدرجة الكلية أقل من (0.25) أو تحمل صفة عكسية على اعتبار أن الفقرة لا تقيس الظاهرة التي يقيسها الاختبار بأكمله (Linn & Gronlund, 2012) ونتيجة الصدق البنائي موضحة في الجدول (2).

الجدول (2): درجات ارتباط فقرات المقياس بالدرجة الكلية

إدارة المخاطر الائتمانية						
5	4	3	2	1	الفقرة	السياسات الائتمانية
0.653	0.713	0.748	0.757	0.745	الارتباط	
10	9	8	7	6	الفقرة	تصنيف المخاطر الائتمانية
0.828	0.805	0.824	0.629	0.626	الارتباط	
15	14	13	12	11	الفقرة	سياسات إدارة مخاطر الائتمان
0.729	0.747	0.669	0.747	0.651	الارتباط	
20	19	18	17	16	الفقرة	إدارة عملية منح الائتمان
0.652	0.689	0.750	0.602	0.713	الارتباط	
25	24	23	22	21	الفقرة	صيانة ومتابعة الائتمان
0.672	0.783	0.798	0.764	0.729	الارتباط	
بطاقة الأداء المتوازن (BSC)						

30	29	28	27	26	الفقرة	التعلم والنمو
0.803	0.681	0.783	0.782	0.578	الارتباط	
35	34	33	32	31	الفقرة	العمليات الداخلية
0.743	0.773	0.724	0.749	0.734	الارتباط	
40	39	38	37	36	الفقرة	الأداء المالي
0.739	0.755	0.808	0.766	0.735	الارتباط	
45	44	43	42	41	الفقرة	رضا العملاء
0.769	0.748	0.865	0.820	0.840	الارتباط	

نلاحظ من نتائج الجدول (2) أن قيمة معامل الارتباط الفقرات إدارة المخاطر الائتمانية تراوحت بين (0.602 – 0.828) ، وأن قيمة معامل الارتباط لفقرات بطاقة الأداء المتوازن تراوحت بين (0.578 – 0.865)، وجميعها تزيد عن (0.25) وتحمل اتجاه طردي (+)، وبذلك تعتبر فقرات أداة الدراسة صادقة بنائياً وإمكانية الاعتماد عليها في التحليل الإحصائي.

2.5.3 ثبات أداة الدراسة

إن المقياس الثابت هو الذي يعطي نفس النتائج أو نتائج متقاربة إذا طبق أكثر من مرة في ظروف مماثلة، ويشير الثبات إلى مدى استقرار فقرات قائمة الاستبانة وعدم تناقضها مع نفسها، أي أن الاستبانة ومحتوياتها سوف تعطي نفس النتائج تقريباً باحتمال مساوي لقيمة معامل الثبات إذا أعيد تطبيقها على عينة أخرى من نفس المجتمع وب نفس الحجم (عواد، 2019). ويتم قياس الثبات باستخدام معامل كرونباخ الفا (Cronbach's alpha)، ويأخذ هذا المعامل قيمة تتراوح بين (0-1) علماً بأن أقل قيمة ويمكن قبولها لهذا المعامل هي (0.70) وما يزيد عن (0.70) يعطي مؤشراً قوياً للحكم على ثبات المقياس، Sekaran & Bougie،

2020

يتضح من نتائج الجدول (3) أن قيمة الاختبار تراوحت بين (75.1%- 92.6%) وبمؤشر عام لجميع الفقرات (95.3%) وجميعها تزيد عن (70%) لذا يمكن وصف أداة الدراسة بالثبات والاستقرار .

6.3 اختبار التوزيع الطبيعي

يظهر الجدول (3) نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لإجابات المشاركين ضمن عينة الدراسة وذلك للتأكد من توزيعها الطبيعي، حيث تم احتساب قيمة معامل الالتواء (Skewness) وتشير القيمة التي تقع خارج نطاق (± 1) إلى أن التوزيع منحرف إلى حد كبير، وتم استخراج قيمة معامل التفرطح (Kurtosis) ويكون التوزيع طبيعياً إذا لم تتجاوز (± 1.96) عند مستوى (0.05) (Hair et al, 2018)

الجدول (3): نتائج اختبار Skewness & Kurtosis

المتغير الاختبار	السياسات الانتمائية	تصنيف المخاطر	سياسات إدارة مخاطر	إدارة عملية منح الانتماء	صيانة ومتابعة الانتماء	إدارة المخاطر الانتمائية
معامل الالتواء	-0.409	-0.320	-0.401	-0.308	-0.231	-0.070
معامل التفرطح	-0.057	-0.221	0.004	0.111	-0.685	-0.657
المتغير الاختبار	التعلم والنمو	العمليات الداخلية	الأداء المالي	رضا العملاء	بطاقة الأداء المتوازن	
معامل الالتواء	-0.358	-0.237	-0.300	-0.946	-0.392	
معامل التفرطح	0.222	0.021	0.083	1.688	0.897	

بناءً على نتائج الجدول (3) والشكل (3) والتي تشير إلى أن توزيع البيانات كان طبيعياً إذا لم تقع

قيمة (Skewness) لجميع الأبعاد خارج نطاق (± 1) ولم تتجاوز قيمة (Kurtosis) (± 1.96)

7.3 ملائمة الأساليب الإحصائية المستخدمة

القضية الرئيسية في تفسير تباين الانحدار المتعدد هو الارتباط بين الأبعاد المستقلة إذ تتعلق هذه المشكلة بالبيانات وليست مشكلة مواصفات النموذج، حيث أن الوضع المثالي أن يكون عدد من الإبعاد المستقلة شديدة الارتباط بالمتغير التابع ولكن مع القليل من الارتباط بحيث أن لا تصل علاقة الارتباط بين *Creswell & Creswell, 2018* فيما بينها المتغيرات المستقلة إلى حد وجود مشكلة الازدواج الخطي (Multicollinearity)، والتي يطلق عليها أحياناً التعددية الخطية، وهذا الشرط يخص تحليل الانحدار المتعدد، وتعرف مشكلة الازدواج الخطي على أنها وجود ارتباط قوي جداً بين بعدين مستقلين فأكثر مما يجعل من الصعب الحصول على تقدير دقيق لمعالم الانحدار المتعدد، فإذا كان اتجاه البعدين المستقلين متماثلاً أو يحملان درجة مرتفعة من لا نستطيع التمييز بين أثر كل منهما على المتغير التابع (عامر ، 2018) ويتم الحكم على عدم وجود مشكلة الازدواج الخطي من خلال

(1) فحص مصفوفة الارتباط (Pearson) بين المتغيرات المستقلة بحيث يمكن الحكم بعدم ازدواج خطي التعددية الخطية بين الأبعاد المستقلة في حالة ألا تتجاوز قيمة معاملات الارتباط (Gujarati 0.80) (et al., 2017)

الجدول (4) مصفوفة (Pearson) بين أبعاد إدارة المخاطر الائتمانية

إدارة المخاطر الائتمانية	السياسات الائتمانية	تصنيف المخاطر الائتمانية	سياسات إدارة مخاطر الائتمان	إدارة عملية منح الائتمان	صيانة ومتابعة الائتمان
السياسات الائتمانية	1				

			1	0.597	تصنيف المخاطر الائتمانية
		1	0.562	0.539	سياسات إدارة مخاطر الائتمان
	1	0.517	0.493	0.487	إدارة عملية منح الائتمان
1	0.551	0.492	0.477	0.510	صيانة ومتابعة الائتمان

يتضح من نتائج الجدول (4) أن أعلى قيمة لمعامل الارتباط بين أبعاد إدارة المخاطر الائتمانية بلغت (0.597) وكانت بين (السياسات الائتمانية) و (تصنيف المخاطر الائتمانية) وهذا مؤشر على عدم وجود مشكلة ازدواج خطي التعددية الخطية بين الأبعاد المستقلة باعتبار أن القيم لا تزيد عن (0.80).

من خلال معامل تضخم التباين Variance inflation Factor (VIF) لكل بعد من الأبعاد المستقلة، بحث إذا كانت قيمة (VIF) أقل من (5) فإنه يمكن الحكم بعدم ازدواج خطي، وبقسمة (1) على معامل التضخم (VIF) تظهر نتيجة التباين المسموح به (Tolerance) فإذا لم تتجاوز قيمته (1) وكانت أكبر من (0.2) يدل أيضاً على عدم ازدواج خطي (Hair et al., 2018)

الجدول (5): نتائج اختبار (Multicollinearity)

أبعاد ERP	السياسات الائتمانية	تصنيف المخاطر الائتمانية	سياسات إدارة مخاطر الائتمان	إدارة عملية منح الائتمان	صيانة ومتابعة الائتمان
معامل التضخم (VIF)	1.855	1.865	1.782	1.712	1.691
التباين المسموح به (1 / VIF)	0.539	0.536	0.561	0.584	0.591

يتضح من نتائج الجدول (5) أن قيمة معامل التضخم (VIF) أقل من (5) لكل بعد من الأبعاد المستقلة وقيمة معامل التباين المسموح به أكبر من (0.2) ولم تتجاوز (1) إذ يعد ذلك مؤشراً إلى عدم وجود مشكلة الازدواج الخطي.

(3) فحص الارتباط الذاتي (Autocorrelation) وهذا الاختبار يهدف إلى التحقق من خلو البيانات من مشكلة الارتباط الذاتي في نموذج الانحدار والتي تضعف من قدرة النموذج على التنبؤ. ويعد اختبار ديرين - واتسون (Durbin Watson Test) من أشهر الاختبارات استعمالاً للكشف عن وجود مشكلة ارتباط بين الأخطاء العشوائية، وعادة يتم مقارنة قيمة (D.W) المحسوبة مع قيمتها الجدولية، وهما القيمة الدنيا (dl) والقيمة العليا (du) فإذا كانت القيمة المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية العليا (du) فإن ذلك يعني عدم وجود مشكلة الارتباط الذاتي في معادلة الانحدار (Gujarati et al., 2017)

الجدول (6): نتائج اختبار (D.W)

البيان	H _{0.1}	H _{0.1.1}	H _{0.1.2}	H _{0.1.3}	H _{0.1.4}
D.W المحسوبة	1.941	1.841	1.862	1.945	1.920
D.W الجدولية العليا dU	1.802				
D.W الجدولية الدنيا dI	1.655				

بناءً على نتائج الجدول أعلاه (6) لاختبار (Durbin Watson)، والتي تظهر أن قيمة (D.W) المحسوبة أكبر من قيمها الجدولية العليا (du)، مما يشير إلى عدم وجود مشكلة الارتباط الذاتي وصلاحيها لاستخدامها في نموذج الانحدار.

8.3 الأساليب الإحصائية التي استخدمتها الدراسة:

لغرض معالجة البيانات التي تم جمعها بواسطة الاستبانة وتحليلها واختبار فرضيات الدراسة أجريت العديد من التحليلات الوصفية والاستدلالية والموضحة في الشكل (3) وذلك بالاستعانة برمجة الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) Statistical Package of Social Science

- مقاييس الإحصاء الوصفي (Descriptive Statistic Measures) لاستخراج التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعرض وصف خصائص أفراد عينة الدراسة والتمكن من وصف إجاباتهم نحو فقرات أداة الدراسة.
- مقاييس الإحصاء الاستدلالي: تم الاعتماد على برمجة الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية وذلك لتمكن من تطبيق الأساليب والمؤشرات الإحصائية الآتية:
 - Cronbach Alpha لاختبار ثبات أداة الدراسة
 - Skewness and Kurtosis للتعرف على أن البيانات تقع ضمن التوزيع الطبيعي أم لا
 - Pearson Correlation لاختبار معاملات ارتباط الأبعاد المستقلة واختبار الصدق البنائي لإظهار مدى ارتباط درجة كل فقرة مع الدرجة الكلية لمحورها

- Multiple Linear Regression لاختبار أثر أكثر من متغيرين مستقلين
- Durbin – Warson Test لاختبار مشكلة الارتباط الذاتي بين الأخطاء العشوائية الداخلة في معادلة الانحدار وقدرة النموذج على التنبؤ
- Variance Inflation Factor (VIF) لاختبار عدم تداخل المتغيرات المستقلة للدراسة واختبار قوة بناء نموذج الدراسة

الفصل الرابع: نتائج الإحصاء الوصفي واختبار الفرضيات

1.4 نتائج الإحصاء الوصفي لخصائص عينة الدراسة

يهدف هذا الجزء من الدراسة إلى بيان التكرارات والنسب المئوية للبيانات الشخصية والوظيفية للأفراد المشاركين ضمن عينة الدراسة وفيما يلي توضيح لإجاباتهم.

الجدول (7) التكرارات والنسب المئوية للبيانات الشخصية والوظيفية

المتغير	الرقم	الفئات	التكرار	النسبة المئوية
العمر	1	أقل من 35 سنة	26	% 19.8
	2	35 سنة – أقل من 45 سنة	48	%36.6
	3	45 سنة – أقل من 55 سنة	47	%35.9
	4	55 سنة فأكثر	10	%7.6
		المجموع	131	% 100
التخصص العلمي	1	محاسبة	48	%36.6
	2	إدارة أعمال	12	%9.2
	3	نظم معلومات محاسبية	8	%6.1
	4	علوم مالية ومصرفية	38	%29
	5	غير ذلك	25	%19.1
		المجموع	131	% 100
المؤهل العلمي	1	دبلوم كلية مجتمع	24	%18.3
	2	بكالوريوس	76	%58
	3	دراسات عليا	31	%23.7

المجموع	131	% 100	
1	أقل من 5 سنوات	14	%10.7
2	5 – أقل من 10 سنوات	38	%29
3	10 – أقل من 15 سنة	52	%39.7
4	15 سنة فأكثر	27	%20.6
المجموع	131	% 100	
0	لا يوجد	87	%66.4
1	CIA	4	%3.1
2	CMA	3	%2.3
3	CPA	8	%3.1
4	JCPA	12	%9.2
5	غير ذلك	17	%13
المجموع	131	% 100	

أظهرت نتائج الجدول (7) أن النسبة الأعلى من أفراد العينة والبالغة (36.6%) تتراوح أعمارهم بين 35 سنة - أقل من 45 سنة، وعددهم (48)، بينما (7.6%) تزيد أعمارهم عن 55 سنة، وعددهم (10)، وهذا مؤشر على أن الأغلبية العظمى من الموظفين في دائرة الائتمان ودائرة مراقبة الامتثال بالبنوك التجارية بمدينة الرياض هم من الفئات الشابة وتتصف هذه الفئة من العمر بالإدراك وتحمل المسؤولية اتجاه أعمالها وتبين أن الأغلبية العظمى من العينة تخصصهم محاسبة والتي شكلت (36.6) وعددهم (48) بينما (6.1%) كانت تخصصهم نظم معلومات محاسبية وعددهم (8)، ونلاحظ أن (19.1%) تخصصاتهم غير التي ذكرت وكانت موزعة بين اقتصاد وإدارة عامة، ونظم معلومات إدارية وعددهم (25) وتبين أن النسبة الأعلى من العينة مؤهلاتهم العلمية بدرجة البكالوريوس والتي شكلت ما نسبته (58)، وعددهم (76)، بينما (18.3%) من أفراد عينة الدراسة حاصلين على شهادة الدبلوم المتوسط وعددهم (24)، وهذا مؤشر على أن أغلب أفراد العينة لديهم شهادات جامعية تؤهلهم استيعاب وإدراك بنود أداة الدراسة وأهميتها في مجال البحث

العلمي والإجابة على أسئلتها بموضوعية وتبين أن الأغلبية العظمى من العينة تتراوح خبرتهم بين 10- أقل من 15 سنة والتي شكلت ما نسبته (39.7%)، وعددهم (52) بينما (10.7%) وهي النسبة الأقل تقل خبرتهم عن 5 سنوات، وعددهم (14)، وهذا مؤشر على تمتع أفراد عينة الدراسة بسنوات من الخبرة بمجال العمل المصرفي خصوصاً في دائرة الائتمان ودائرة مراقبة الامتثال، وهذه الخبرة تعزز من إجاباتهم نحو الواقع السائد في القطاع المبحوث. ونلاحظ أن الأغلبية العظمى من الأفراد المشاركين ضمن عينة الدراسة لا يحملون شهادات مهنية والتي شكلت ما نسبته (66.4%)، وعددهم (87)، في حين (13) حاصلين على شهادات مهنية غير المذكورة وكانت موزعة بين (FRM) شهادة مدير مخاطر مالية (CFA) شهادة محلل مالي معتمد (CAMS) شهادة أخصائي معتمد في مكافحة غسيل الأموال وعددهم (17) وتبين أن (9.2%) حاصلين على شهادة (JCPA) وهي شهادة لمزاولة مهنة المحاسب القانوني والمُعترف بها فقط بالمملكة وعددهم (12)، في حين (2.3%) من أفراد العينة يحملون شهادة (CMA) شهادة محاسب إداري معتمد وهي النسبة الأقل، وعددهم (3)، وهذا مؤشر على أن الأغلبية العظمى من المشاركين ضمن عينة الدراسة لا يحملون شهادات مهنية، وهذا يقود إلى ضرورة اهتمام الإدارة العليا في البنوك التجارية بمدينة الرياض إلى حث ودعم موظفيها بالالتحاق بدورات تدريبية واكتساب شهادات مهنية.

2.4 الإحصاء الوصفي لمتغيرات وأبعاد الدراسة

4.2.1 نتائج الإحصاء الوصفي للمتغير المستقل (إدارة المخاطر الائتمانية):

يتعلق هذا الجزء من الدراسة بوصف أبعاد المتغير المستقل إدارة المخاطر الائتمانية وذلك لتحديد درجة الأهمية النسبية لاتجاهات المشاركين ضمن عينة الدراسة، حيث تم الاعتماد على الوسط الحسابي والانحراف المعياري وجاءت النتائج كما هي موضحة في الجدول (8).

الجدول (8) نتائج الإحصاء الوصفي لأبعاد المتغير المستقل إدارة المخاطر الائتمانية

أبعاد إدارة المخاطر الائتمانية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	مستوى الأهمية	الرتبة
السياسات الائتمانية	4.11	0.586	% 82.8	مرتفع	2
تصنيف المخاطر الائتمانية	4.08	0.573	% 81.6	مرتفع	5
سياسات إدارة مخاطر الائتمان	4.09	0.569	% 81.8	مرتفع	3
إدارة عملية منح الائتمان	4.08	0.520	% 81.6	مرتفع	4
صيانة ومتابعة الائتمان	4.12	0.578	% 82.4	مرتفع	1
المؤشر العام	4.10	0.437	% 82	مرتفع	

نلاحظ من الجدول (8) أن بعد (صيانة ومتابعة الائتمان) حقق الترتيب الأول وبدرجة مرتفعة من الأهمية النسبية بين أبعاد إدارة المخاطر الائتمانية، بينما حقق بعد تصنيف المخاطر الائتمانية الترتيب الأخير وبدرجة مرتفعة من الأهمية النسبية، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين (4.08 – 4.12)، ونلاحظ بأن الانحرافات المعيارية لجميع الأبعاد متقاربة وهذا يدل على عدم التشتت بإجابات أفراد عينة الدراسة على بنود أداة الدراسة وبلغ المؤشر العام لإدارة المخاطر الائتمانية (4.10) وبانحراف معياري مقداره (0.437)، وهذا يفيد بأن مستوى تطبيق إدارة المخاطر الائتمانية في البنوك التجارية بمدينة الرياض قد جاء ضمن المستوى المرتفع من الأهمية من وجهة نظر المشاركين ضمن عينة الدراسة، وتالياً شرح تفصيلي لأبعاد المتغير المستقل إدارة المخاطر الائتمانية.

1.2.2.4 نتائج الإحصاء الوصفي لبعد (السياسات الائتمانية)

يوضح الجدول (9) إجابات المشاركين ضمن عينة الدراسة على (5) فقرات تقيس بعد (السياسات الائتمانية) وهو أحد أبعاد إدارة المخاطر الائتمانية، وبين الوسط الحسابي والانحراف المعياري والنسبة المئوية ورتبة كل فقرة.

الجدول (9) نتائج الإحصاء الوصفي لإجابات المشاركين نحو بعد السياسات الائتمانية

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	مستوى الأهمية	الرتبة
1	يطبق البنك مجموعة من المؤشرات المالية لقياس مقدرة عميله على السداد.	4.34	0.617	86.8	مرتفع	1
2	يدرس البنك حجم ضمانات العميل لتحديد السقف الائتماني.	3.98	0.992	79.6	مرتفع	5
3	يتبع البنك سياسة تحديد حجم الائتمان بحسب نشاط العميل.	4.01	0.837	80.2	مرتفع	4
4	تتأثر قيمة الفائدة بالظروف الاقتصادية المحيطة بالبنك.	4.11	0.847	82.8	مرتفع	2
5	يعطي البنك اهتمام بحجم سيولة العميل عند منح الائتمان.	4.08	0.751	81.6	مرتفع	3
	المؤشر العام	4.11	0.586	% 82.2	مرتفع	

تشير نتائج الجدول (9) إلى درجة مرتفعة من الأهمية النسبية للمؤشر العام للفقرات التي تقيس بعد (السياسات الائتمانية) وذلك من وجهة نظر المشاركين ضمن عينة الدراسة إذ بلغ (4.11) وانحراف معياري مقداره (0.586)، وقد جاءت الفقرة يطبق البنك مجموعة من المؤشرات المالية لقياس مقدرة عميله على السداد بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي مقداره (4.34)، وبدرجة مرتفعة من الأهمية النسبية، وانحراف معياري (0.617) بينما الفقرة يدرس البنك حجم ضمانات العميل لتحديد السقف الائتماني " حصلت على

المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي (3.98) وبدرجة مرتفعة من الأهمية النسبية، وبانحراف معياري مقداره (0.992)

2.2.2.4 نتائج الإحصاء الوصفي لبعد تصنيف المخاطر الائتمانية

يوضح الجدول (10) إجابات المشاركين ضمن عينة الدراسة على (5) فقرات تقيس بعد (تصنيف المخاطر الائتمانية) وهو أحد أبعاد تصنيف المخاطر الائتمانية، ويبين الوسط الحسابي والانحراف المعياري والنسبة المئوية ورتبة كل فقرة.

الجدول (10) نتائج الإحصاء الوصفي لإجابات المشاركين نحو بعد تصنيف المخاطر الائتمانية

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	مستوى الأهمية	الرتبة
6	يقوم البنك بتصنيف المخاطر الائتمانية الداخلية بناء على ملاءة العميل المالية.	4.11	0.709	82.8	مرتفع	2
7	تتم مراقبة محفظة البنك حسب التصنيفات بشكل دوري ومنظم.	4.24	0.634	84.8	مرتفع	1
8	تعد درجة التصنيف العالية مؤشراً هاماً في نجاح استراتيجيات البنك.	3.97	0.885	79.4	مرتفع	5
9	يساعد التصنيف الائتماني في توفير معلومات كافية عن العميل.	3.99	0.818	79.8	مرتفع	4

10	يساهم التصنيف الائتماني في زيادة الثقة مع العميل بهدف تشجيع المستثمرين على التعامل معه.	4.07	0.767	81.4	مرتفع	3
	المؤشر العام	4.08	0.573	% 81.6	مرتفع	

تشير نتائج الجدول (10) إلى درجة مرتفعة من الأهمية النسبية للمؤشر العام لل فقرات التي تقيس بعد تصنيف المخاطر الائتمانية) وذلك من وجهة نظر المشاركين ضمن عينة الدراسة إذ بلغ (4.08)، وبانحراف معياري مقداره (0.573) وقد جاءت الفقرة تتم مراقبة محفظة البنك حسب التصنيفات بشكل دوري ومنظم بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي مقداره (4.24) وبدرجة مرتفعة من الأهمية النسبية، وبانحراف معياري (0.634)، بينما الفقرة تعد درجة التصنيف العالية مؤشراً هاماً في نجاح استراتيجيات البنك" حصلت على المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي (3.97) وبدرجة مرتفعة من الأهمية النسبية، وبانحراف معياري مقداره (0.885)

3.2.2.4 نتائج الإحصاء الوصفي لبعده (سياسات إدارة مخاطر الائتمان)

يوضح الجدول (11) إجابات المشاركين ضمن عينة الدراسة على (5) فقرات تقيس بعد (سياسات إدارة مخاطر الائتمان) وهو أحد أبعاد تصنيف المخاطر الائتمانية، ويبين الوسط الحسابي والانحراف المعياري والنسبة المئوية ورتبة كل فقرة.

الجدول (11): نتائج الإحصاء الوصفي الإجابات المشاركين نحو بعد سياسات إدارة مخاطر الائتمان

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	مستوى الأهمية	الرتبة
11	عند وضع الاستراتيجيات يقوم البنك بدراسة الأوضاع المستقبلية المحتملة.	4.02	0.764	80.4	مرتفع	4
12	يوجد لدى البنك قسم مستقل لدراسة مخاطر الائتمان	4.11	0.829	82.2	مرتفع	3
13	يتم قياس المخاطر الائتمانية المرتبطة بجميع الأنشطة من خلال نظم معلومات تحليلية.	4.21	0.723	84.2	مرتفع	1
14	يتم مراجعة سياسات الائتمان وتعديلها لتتلاءم مع البيئة المحيطة.	4.18	0.763	83.6	مرتفع	2
15	توضع السياسات والاستراتيجيات الإدارة المخاطر بحيث تتناسب مع المخاطر المحتملة التي من الممكن التعرض لها.	3.94	0.926	78.8	مرتفع	5
	المؤشر العام	4.09	0.569	% 81.8	مرتفع	

تشير نتائج الجدول (11) إلى درجة مرتفعة من الأهمية النسبية للمؤشر العام للفقرات التي تقيس بعد (سياسات إدارة مخاطر الائتمان) وذلك من وجهة نظر المشاركين ضمن عينة الدراسة إذ بلغ (4.09) وبانحراف معياري مقداره (0.569). وقد جاءت الفقرة يتم قياس المخاطر الائتمانية المرتبطة بجميع الأنشطة من خلال نظم معلومات تحليلية بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي مقداره (4.21)، وبدرجة مرتفعة من الأهمية النسبية، وبانحراف معياري (0.723) ، بينما الفقرة توضع السياسات والاستراتيجيات الإدارية المخاطر بحيث تتناسب مع المخاطر المحتملة التي من الممكن التعرض لها حصلت على المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي (3.94) وبدرجة مرتفعة من الأهمية النسبية، وبانحراف معياري (0.926).

4.2.2.4 نتائج الإحصاء الوصفي لبعدها إدارة عملية منح الائتمان

يوضح الجدول (12) إجابات المشاركين ضمن عينة الدراسة على (5) فقرات تقيس بعد إدارة (عملية منح الائتمان) وهو أحد أبعاد تصنيف المخاطر الائتمانية، ويبين الوسط الحسابي والانحراف المعياري والنسبة المئوية ورتبة كل فقرة.

الجدول (12) نتائج الإحصاء الوصفي لإجابات المشاركين نحو بعد إدارة عملية منح الائتمان

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	مستوى الأهمية	الرتبة
16	عند منح الائتمان يتم وضع حدود تعتمد على درجة التصنيف الائتماني.	3.93	0.815	78.6	مرتفع	5
17	إن إدارة عملية منح الائتمان بشكل صحيح وسليم تساهم في اتخاذ قرارات ائتمانية صائبة.	4.30	0.641	86	مرتفع	1

18	يأخذ البنك موضوع العائد والمخاطر بعين الاعتبار عند منح الائتمان	4.11	0.761	82.2	مرتفع	3
19	يتم تحديد سقف معين للائتمان الممنوح للعملاء من قبل البنك بحيث لا يمكن تجاوزه	4.00	0.794	80	مرتفع	4
20	يتصف موظفو إدارة الائتمان بالكفاءة المهنية اللازمة	4.22	0.705	84.4	مرتفع	2
	المؤشر العام	4.08	0.520	% 81.6	مرتفع	

تشير نتائج الجدول (12) إلى درجة مرتفعة من الأهمية النسبية للمؤشر العام لل فقرات التي تقيس بعد (إدارة عملية منح الائتمان) وذلك من وجهة نظر المشاركين ضمن عينة الدراسة إذ بلغ (4.08) وبانحراف معياري مقداره (0.520) وقد جاءت الفقرة "إن إدارة عملية منح الائتمان بشكل صحيح وسليم تساهم في اتخاذ قرارات ائتمانية صائبة بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي مقداره (4.30)، وبدرجة مرتفعة من الأهمية النسبية، وبانحراف معياري (0.641) ، بينما الفقرة عند منح الائتمان يتم وضع حدود تعتمد على درجة التصنيف الائتماني حصلت على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.93)، وبدرجة مرتفعة من الأهمية النسبية، وبانحراف معياري مقداره (0.815).

5.2.2.4 نتائج الإحصاء الوصفي لبعد (صيانة ومتابعة الائتمان)

يوضح الجدول (13) إجابات المشاركين ضمن عينة الدراسة على (5) فقرات تقيس بعد (صيانة ومتابعة الائتمان) وهو أحد أبعاد تصنيف المخاطر الائتمانية، ويبين الوسط الحسابي والانحراف المعياري والنسبة المئوية ورتبة كل فقرة.

الجدول (13) نتائج الإحصاء الوصفي لإجابات المشاركين نحو بعد صيانة ومتابعة الائتمان

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	مستوى الأهمية	الرتبة
21	يقوم البنك بدراسة الظروف العامة للعميل للتنبؤ بالمخاطر المترتبة عليها ومحاولة التقليل منها.	3.99	0.827	79.8	مرتفع	5
22	هناك نظام داخلي كفو لتقييم مخاطر الائتمان.	4.15	0.696	83	مرتفع	3
23	لدى البنك نظام متابعة فعال يرفع تقاريره بشكل دوري للإدارة العليا.	4.21	0.699	84.2	مرتفع	2
24	يوجد متابعة وتحليل للائتمان بعد منحه للعميل للحكم على درجة المقدرة على السداد لاحقا.	4.04	0.779	80.8	مرتفع	4
25	يتم الالتزام بكافة قوانين وأنظمة تعليمات البنك المركزي	4.23	0.873	84.6	مرتفع	1
	المؤشر العام	4.12	0.578	% 82.4	مرتفع	

تشير نتائج الجدول (13) إلى درجة مرتفعة من الأهمية النسبية للمؤشر العام للفقرات التي تقيس بعد (صيانة ومتابعة الائتمان) وذلك من وجهة نظر المشاركين ضمن عينة الدراسة، إذ بلغ (4.12) وبانحراف معياري مقداره (0.578) وقد جاءت الفقرة "يتم الالتزام بكافة قوانين وأنظمة تعليمات البنك المركزي بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي مقداره (4.23)، وبدرجة مرتفعة من الأهمية النسبية، وبانحراف معياري (0.873)، بينما الفقرة يقوم البنك بدراسة الظروف العامة للتعامل للتنبؤ بالمخاطر المترتبة عليها ومحاولة التقليل منها حصلت على المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي (3.99) وبدرجة مرتفعة من الأهمية النسبية. وبانحراف معياري مقداره (0.827)

2.2.4 نتائج الإحصاء الوصفي للمتغير التابع (بطاقة الأداء المتوازن)

يتعلق هذا الجزء من الدراسة بوصف أبعاد المتغير التابع (بطاقة الأداء المتوازن) وذلك لتحديد درجة الأهمية النسبية لاتجاهات المشاركين ضمن عينة الدراسة، حيث تم الاعتماد على الوسط الحسابي والانحراف المعياري وجاءت النتائج كما هي موضحة في الجدول (14).

الجدول (14) نتائج الإحصاء الوصفي لأبعاد المتغير التابع بطاقة الأداء المتوازن

أبعاد بطاقة الأداء المتوازن (BSC)	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	مستوى الرتبة
التعلم والنمو	3.98	0.577	79.6 %	مرتفع
العمليات الداخلية	3.96	0.579	79.2 %	مرتفع
الأداء المالي	4.20	0.536	84 %	مرتفع
رضا العملاء	4.19	0.612	83.8 %	مرتفع
المؤشر العام	4.08	0.492	81.6 %	مرتفع

نلاحظ من الجدول (14) أن بعد الأداء المالي حقق الترتيب الأول وبدرجة مرتفعة من الأهمية النسبية بين أبعاد بطاقة الأداء المتوازن (BSC) بينما حقق بعد العمليات الداخلية الترتيب الأخير وبدرجة مرتفعة من الأهمية النسبية، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.96 – 4.20) ونلاحظ بأن الانحرافات المعيارية لجميع الأبعاد متقاربة وهذا يدل على عدم التشتت بإجابات أفراد عينة الدراسة على بنود أداة الدراسة، وبلغ المؤشر العام لتطبيق بطاقة الأداء المتوازن (4.08) وبانحراف معياري مقداره (0.492). وهذا يفيد بأن مستوى تطبيق بطاقة الأداء المتوازن (BSC) في البنوك التجارية بمدينة الرياض قد جاء ضمن المستوى المرتفع من الأهمية من وجهة نظر المشاركين ضمن عينة الدراسة، وتالياً شرح تفصيلي لأبعاد المتغير التابع بطاقة الأداء المتوازن.

1.2.2.4 نتائج الإحصاء الوصفي لبعد (التعلم والنمو)

يوضح الجدول (15) إجابات المشاركين ضمن عينة الدراسة على (5) فقرات تقيس بعد (التعلم والنمو) وهو أحد أبعاد بطاقة الأداء المتوازن، وبين الوسط الحسابي والانحراف المعياري والنسبة المئوية ورتبة كل فقرة.

الجدول (15) نتائج الإحصاء الوصفي لإجابات المشاركين نحو بعد التعلم والنمو

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	مستوى الأهمية	الرتبة
26	تسعى إدارة البنك إلى عمليات التطوير والتدريب الموارد البشرية بشكل مستدام.	3.98	0.907	79.6	مرتفع	2
27	تأخذ إدارة البنك بالاقتراعات المقدمة من موظفيها بكل عناية واهتمام.	3.97	0.803	79.4	مرتفع	3

28	يتم ترشيح الموظفين الأكفاء للدورات التدريبية المناسبة الطبيعة عملهم في البنك.	4.17	0.725	83.4	مرتفع	1
29	يقوم البنك بترقية الموظفين الأكفاء المؤهلين المناصب هامة وحساسة.	3.92	0.771	78.4	مرتفع	4
30	هناك تطوير دائم للسياسات ذات العلاقة بعمليات التنظيم الداخلي.	3.87	0.798	77.4	مرتفع	5
	المؤشر العام	3.98	0.577	79.6 %	مرتفع	

تشير نتائج الجدول (15) إلى درجة مرتفعة من الأهمية النسبية للمؤشر العام لل فقرات التي تقيس بعد (التعلم والنمو) وذلك من وجهة نظر المشاركين ضمن عينة الدراسة. إذ بلغ (3.98)، وبانحراف معياري مقداره (0.577)، وقد جاءت الفقرة يتم ترشيح الموظفين الأكفاء للدورات التدريبية المناسبة لطبيعة عملهم في البنك بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي مقداره (4.17) وبدرجة مرتفعة من الأهمية النسبية وبانحراف معياري (0.725)، بينما الفقرة "هناك تطوير دائم للسياسات ذات العلاقة بعمليات التنظيم الداخلي حصلت على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.87)، وبدرجة مرتفعة من الأهمية النسبية، وبانحراف معياري مقداره (0.798)

2.2.2.4 نتائج الإحصاء الوصفي لبعد (العمليات الداخلية)

يوضح الجدول (16) إجابات المشاركين ضمن عينة الدراسة على (5) فقرات تقيس بعد العمليات الداخلية وهو أحد أبعاد بطاقة الأداء المتوازن، وبين الوسط الحسابي والانحراف المعياري والنسبة المئوية ورتبة كل فقرة.

الجدول (16) نتائج الإحصاء الوصفي لإجابات المشاركين نحو بعد العمليات الداخلية

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	مستوى الأهمية	الرتبة
31	يعتبر معيار الكفاءة الأساس في معالجة الموارد المتاحة والذي يحدد مستوى الاستفادة من الطاقة الاستيعابية المتوفرة.	3.94	0.772	78.8	مرتفع	3
32	يقوم البنك بمراقبة وتقييم الوقت المستغرق في انجاز المهام والعمليات والعمل على تحسينها من خلال الوقوف على أسباب التأخير وحلها.	3.87	0.769	77.4	مرتفع	5
33	يركز البنك على تخفيض مستويات المخاطر بهدف تحسين عملياته الداخلية.	3.94	0.857	78.8	مرتفع	4
34	هناك تنسيق كاف ما بين الأقسام المختلفة في البنك.	3.95	0.816	79	مرتفع	2
35	يقوم البنك بتحديد مستوى الاستخدام للموارد المتاحة ومقارنتها بالأهداف الموضوعة من خلال مقياس أداء معبر وفعال.	4.11	0.675	82.2	مرتفع	1
	المؤشر العام	3.96	0.579	79.2 %	مرتفع	

تشير نتائج الجدول (16) إلى درجة مرتفعة من الأهمية النسبية للمؤشر العام للفقرات التي تقيس بعد (العمليات الداخلية) وذلك من وجهة نظر المشاركين ضمن عينة الدراسة إذ بلغ (3.96)، وبانحراف معياري مقداره (0.579) وقد جاءت الفقرة يقوم البنك بتحديد مستوى الاستخدام للموارد المتاحة ومقارنتها بالأهداف الموضوعة من خلال مقياس أداء معبر وفعال بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي مقداره (4.11)، وبدرجة مرتفعة من الأهمية النسبية، وبانحراف معياري (0.675)، بينما الفقرة يقوم البنك بمراقبة وتقييم الوقت المستغرق في انجاز المهام والعمليات والعمل على تحسينها من خلال الوقوف على أسباب التأخير وحلها حصلت على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.87)، وبدرجة مرتفعة من الأهمية النسبية، وبانحراف معياري مقداره (0.769).

3.2.2.4 نتائج الإحصاء الوصفي لبعء الأداء المالي):

يوضح الجدول (17) إجابات المشاركين ضمن عينة الدراسة على (5) فقرات تقيس بعد (الأداء المالي) وهو أحد أبعاد بطاقة الأداء المتوازن، ويبين الوسط الحسابي والانحراف المعياري والنسبة المئوية ورتبة كل فقرة.

الجدول (17) نتائج الإحصاء الوصفي لإجابات المشاركين نحو بعد الأداء المالي

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	مستوى الأهمية	الرتبة
36	هناك مواءمة ما بين الإدارة النقدية والأصول المختلفة لدى البنك.	4.15	0.622	83	مرتفع	4
37	يتوفر للبنك نظام محاسبي ذو كفاءة عالية.	4.31	0.680	86.2	مرتفع	1

38	يراعي البنك تقييم موارده للحصول على العائد الاستثماري الأفضل.	4.23	0.651	84.6	مرتفع	2
39	تسعى إدارة البنك لتنمية ثروة المساهمين من خلال تحقيق عوائد على الاستثمار.	4.08	0.860	81.6	مرتفع	5
40	يسدد البنك التزاماته قصيرة الأجل عند توفر السيولة.	4.21	0.713	84.2	مرتفع	3
	المؤشر العام	4.20	0.536	% 84	مرتفع	

تشير نتائج الجدول (17) إلى درجة مرتفعة من الأهمية النسبية للمؤشر العام للفقرات التي تقيس بعد (الأداء المالي) وذلك من وجهة نظر المشاركين ضمن عينة الدراسة. إذ بلغ (4.20)، وبانحراف معياري مقداره (0.536). وقد جاءت الفقرة يتوفر للبنك نظام محاسبي ذو كفاءة عالية بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي مقداره (4.31)، وبدرجة مرتفعة من الأهمية النسبية، وبانحراف معياري (0.680)، بينما الفقرة تسعى إدارة البنك لتنمية ثروة المساهمين من خلال تحقيق عوائد على الاستثمار "حصلت على المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي (4.08)، وبدرجة مرتفعة من الأهمية النسبية، وبانحراف معياري مقداره (0.860).

4.2.2.4 نتائج الإحصاء الوصفي لبعد (رضا العملاء)

يوضح الجدول (18) إجابات المشاركين ضمن عينة الدراسة على (5) فقرات تقيس بعد رضا العملاء وهو أحد أبعاد بطاقة الأداء المتوازن، ويبين الوسط الحسابي والانحراف المعياري والنسبة المئوية ورتبة كل فقرة.

الجدول (18) نتائج الإحصاء الوصفي الإجابات المشاركين نحو بعد رضا العملاء

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	مستوى الأهمية	الرتبة
41	تؤخذ جميع شكاوى العملاء بالحسبان ويتم دراستها.	4.11	0.862	82.8	مرتفع	5
42	يوجد قسم خاص معنى باستقبال وتلقى شكاوى العملاء والتعامل معها بسرية تامة.	4.20	0.728	84	مرتفع	2
43	يتبنى البنك سياسة المصادقية والدقة في التعامل وتقديم الخدمات للعملاء.	4.14	0.782	82.8	مرتفع	4
44	يسعى البنك على تقديم أفضل الخدمات وبالسعة الممكنة لتحقيق درجة رضا عالية للعملاء.	4.37	0.647	87.4	مرتفع	1
45	يعمل البنك بحرص ودقة على أن تكون ربحية العميل عند توقعاته.	4.14	0.752	82.8	مرتفع	3
	المؤشر العام	4.19	0.612	83.8 %	مرتفع	

تشير نتائج الجدول (18) إلى درجة مرتفعة من الأهمية النسبية للمؤشر العام لل فقرات التي تقيس بعد رضا العملاء) وذلك من وجهة نظر المشاركين ضمن عينة الدراسة. إذ بلغ (4.19) وانحراف معياري مقداره (0.612)، وقد جاءت الفقرة يسعى البنك على تقديم أفضل الخدمات وبالسعة الممكنة لتحقيق درجة رضا عالية للعملاء" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي مقداره (4.37)، وبدرجة مرتفعة من الأهمية

النسبية، وبانحراف معياري (0.647) ، بينما الفقرة تؤخذ جميع شكاوى العملاء بالحسبان ويتم دراستها حصلت على المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي (4.11) وبدرجة مرتفعة من الأهمية النسبية، وبانحراف معياري مقداره (0.862)

3.4 نتائج اختبار فرضيات الدراسة

يتناول هذا الجزء تحليل (Analyses) واختبار الفرضية الرئيسة والفرضيات المنبثقة عنها باستخدام الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Regression)، ويستخدم الانحدار الخطي المتعدد في التنبؤ بتغيرات المتغير التابع يؤثر فيه متغيران مستقلان فأكثر، وذلك للإجابة عن أسئلة الدراسة بالاعتماد على قاعدتي القرار لقبول أو رفض الفرضية العدمية (H_0)

1.3.4 نتيجة اختبار الفرضية الرئيسة

$H_0.1$: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة المخاطر الائتمانية بأبعادها (السياسات الائتمانية، وتصنيف المخاطر الائتمانية، وسياسات إدارة مخاطر الائتمان، وإدارة عملية منح الائتمان، وصيانة ومتابعة الائتمان) في تحسين أداء البنوك التجارية بمدينة الرياض".

تم استخدام الانحدار المتعدد (Multiple Regression) لاختبار هذه الفرضية وكانت نتائجها كما هي موضحة في الجدول (19).

الجدول (19) نتائج اختبار أثر إدارة المخاطر الائتمانية بأبعادها في تحسين أداء البنوك التجارية

T. Sig	معاملات الانحراف					المتغير التابع
	قيمة (T) المحسوبة	المعاملات	المعيارية		إدارة المخاطر	
		معامل بيتا	الخطأ المعياري	معامل B الثابت	الائتمانية	
0.114	1.593		0.234	0.373	الثابت (Constant)	أداء البنوك التجارية (BSC)
*0.00	4.149	0.288	0.058	0.241	السياسات الائتمانية	
*0.015	2.473	0.172	0.060	0.148	تصنيف المخاطر الائتمانية	
*0.044	2.030	0.138	0.059	0.119	سياسات إدارة مخاطر الائتمان	
*0.003	3.075	0.205	0.063	0.194	إدارة عملية منح الائتمان	
*0.00	3.610	0.239	0.056	0.203	صيانة ومتابعة الائتمان	
F. Sig		قيمة F المحسوبة		Adj R ²	R ²	R
*0.00		52.162		0.663	0.676	0.822
** معنوي عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)						
قيمة T الجدولية = (1.978)		DF = 5 / 125			قيمة F الجدولية = (2.21)	
±						

يتضح من نتائج الجدول أعلاه (19) أن قيمة معامل الارتباط 82.2% وهذا يقود إلى وجود علاقة قوية بين تطبيق إدارة المخاطر الائتمانية وتحسين أداء البنوك التجارية بمدينة الرياض. وتشير قيمة معامل التفسير $R^2 = 0.676$ إلى أن تطبيق إدارة المخاطر الائتمانية بأبعادها قد فسرت ما نسبته (67.6%) من التباين الحاصل في تحسين أداء البنوك التجارية بمدينة الرياض حسب بطاقة الأداء المتوازن.

ويلاحظ من نتائج الجدول أعلاه وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق إدارة المخاطر الائتمانية في المتغير التابع تحسين أداء البنوك التجارية حسب بطاقة الأداء المتوازن من خلال قيمة (F.Sig) والبالغة (0.00) وهي أقل من (0.05) وأيضاً من خلال قيمة (F) المحسوبة وقيمتها (52.162) وهي أكبر من قيمتها الجدولية والمساوية (2.21) وهو ما يمثل أيضاً معنوية هذا النموذج عند درجة حرية (5/125).

ويظهر من نتائج جدول المعاملات المعيارية لهذه الفرضية أن قيمة معامل بيتا لبعد السياسات الائتمانية قد جاءت (0.288) وبلغت قيمة (T) المحسوبة (4.149) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (1.978) عند مستوى معنوية (Sig=0.00) وهي معنوية، أما قيمة معامل بيتا لبعد تصنيف المخاطر الائتمانية فقد جاءت (0.172)، وبلغت قيمة (T) المحسوبة (2.473) وهي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (Sig=0.015) وهي معنوية، وجاءت قيمة معامل بيتا لبعد سياسات إدارة مخاطر الائتمان ($\beta=0.138$)، وبلغت قيمة (T) المحسوبة (2.030) وهي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (Sig=0.044) وهي معنوية، أما قيمة معامل بيتا لبعد إدارة عملية منح الائتمان فقد جاءت ($\beta=0.205$)، وبلغت قيمة (T) المحسوبة (3.075) وهي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (Sig=0.003) وهي معنوية، وجاءت قيمة معامل بيتا لبعد صيانة ومتابعة الائتمان ($B = 0.239$)، وبلغت قيمة (T) المحسوبة (3.610) وهي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (Sig=0.00) وهي معنوية. فإذا لا نستطيع قبول الفرضية العدمية (H_0)، ونقبل الفرضية البديلة (H_a) القائلة: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة المخاطر الائتمانية بأبعادها (السياسات الائتمانية، وتصنيف المخاطر الائتمانية، وسياسات إدارة مخاطر الائتمان، وإدارة عملية منح الائتمان، وصيانة ومتابعة الائتمان) في تحسين أداء البنوك التجارية بمدينة الرياض".

1.1.3.4 نتيجة اختبار الفرضية الفرعية (1)

H0.1.1: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة المخاطر الائتمانية بأبعادها السياسات الائتمانية وتصنيف المخاطر الائتمانية وسياسات إدارة مخاطر الائتمان وإدارة عملية منح الائتمان وصيانة ومتابعة الائتمان في تحسين عملية التعلم والنمو في البنوك التجارية بمدينة الرياض".

تم استخدام الانحدار المتعدد (Multiple Regression) لاختبار هذه الفرضية وكانت نتائجها كما هي موضحة في الجدول (20).

الجدول (20) نتائج اختبار أثر إدارة المخاطر الائتمانية بأبعادها في تحسين عملية التعلم والنمو

T. Sig	قيمة (T) المحسوبة	معاملات الانحراف		إدارة المخاطر الائتمانية	المتغير التابع
		المعيارية	المعيارية		
		معامل بيتا	الخطأ المعيارية	معامل B الثابت	
0.514	1.655		0.343	0.224	الثابت (Constant)
*0.009	2.658	0.230	0.058	0.226	السياسات الائتمانية
0.107	1.623	0.141	0.078	0.142	تصنيف المخاطر الائتمانية
0.198	1.294	0.109	0.086	0.111	سياسات إدارة مخاطر الائتمان
*0.009	2.659	0.221	0.092	0.245	إدارة عملية منح الائتمان

صيانة ومتابعة الائتمان	0.193	0.082	0.193	2.346	*0.021
R	R ²	Adj R ²	قيمة F المحسوبة	F. Sig	
0.705	0.497	0.477	24.743	*0.00	
** معنوي عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)					
قيمة F الجدولية = (2.21)	DF = 5 / 125		قيمة T الجدولية = (1.978) $\pm$		

يتضح من نتائج الجدول (20) أن قيمة معامل الارتباط (70.5%) وهذا يقود إلى وجود علاقة قوية بين تطبيق إدارة المخاطر الائتمانية وتحسين عملية التعلم والنمو في البنوك التجارية بمدينة الرياض. وتشير قيمة معامل التفسير (R² 0.497) إلى أن تطبيق إدارة المخاطر الائتمانية بأبعادها قد فسرت ما نسبته (49.7%) من التباين الحاصل في تحسين عملية التعلم والنمو في البنوك التجارية بمدينة الرياض.

ويلاحظ من نتائج الجدول أعلاه وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق إدارة المخاطر الائتمانية في المتغير التابع التعلم والنمو، من خلال قيمة (F.Sig) والبالغة (0.00) وهي أقل من (0.05) وأيضاً من خلال قيمة (F) المحسوبة وقيمتها (24.743) وهي أكبر من قيمتها الجدولية والمساوية (2.21) وهو ما يمثل أيضاً معنوية هذا النموذج عند درجة حرية (5/125)

ويظهر من نتائج جدول المعاملات المعيارية لهذه الفرضية أن قيمة معامل بيتا لبعده السياسات الائتمانية قد جاءت ($\beta=0.230$) وبلغت قيمة (T) المحسوبة (2.658) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (1.978) عند مستوى معنوية (Sig=0.009) وهي معنوية، أما قيمة معامل بيتا لبعده تصنيف المخاطر الائتمانية فقد جاءت ($\beta=0.141$)، وبلغت قيمة (T) المحسوبة (1.623) وهي أقل من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (Sig 0.107) وهي غير معنوية، وجاءت قيمة معامل بيتا لبعده سياسات إدارة مخاطر الائتمان ($\beta=0.109$)، وبلغت قيمة (T) المحسوبة (1.294) وهي أقل من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (Sig = 0.198) وهي غير معنوية أما قيمة معامل بيتا لبعده إدارة عملية منح الائتمان فقد جاءت ($\beta=0.221$) وبلغت قيمة (T) المحسوبة (2.659) وهي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (Sig = 0.009) وهي معنوية، وجاءت

قيمة معامل بيتا لبعـد صيانة ومتابعة الائتمان (0.193)، وبلغت قيمة (T) المحسوبة (2.346) وهي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (Sig=0.021) وهي معنوية. فإذا لا نستطيع قبول الفرضية العدمية (H_0)، ونقبل الفرضية البديلة (H) القائلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة المخاطر الائتمانية بأبعادها السياسات الائتمانية وإدارة عملية منح الائتمان، وصيانة ومتابعة الائتمان في تحسين عملية التعلم والنمو في البنوك التجارية بمدينة الرياض."

2.1.3.4 نتيجة اختبار الفرضية الفرعية (2)

H0.1.2: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة المخاطر الائتمانية بأبعادها السياسات الائتمانية، وتصنيف المخاطر الائتمانية وسياسات إدارة مخاطر الائتمان وإدارة عملية منح الائتمان وصيانة ومتابعة الائتمان في تحسين العمليات الداخلية في البنوك التجارية بمدينة الرياض."

تم استخدام الانحدار المتعدد (Multiple Regression) لاختبار هذه الفرضية وكانت نتائجه كما هي موضحة في الجدول (21).

الجدول (21) نتائج اختبار أثر إدارة المخاطر الائتمانية بأبعادها في تحسين عملية العمليات الداخلية

T. Sig	المعاملات		معاملات الانحراف		إدارة المخاطر الائتمانية	المتغير التابع
	قيمة (T) المحسوبة	المعيارية	المعيارية	معامل B الخطأ المعياري		
0.535	0.622	معامل بيتا	0.338	0.210	الثابت (Constant)	
*0.001	3.283	0.279	0.084	0.275	السياسات الائتمانية	

0.095	1.683	0.143	0.086	0.145	تصنيف المخاطر الائتمانية	العمليات الداخلية
0.638	-0.471	-0.039	0.085	-0.040	سياسات إدارة مخاطر الائتمان	
*0.00	3.784	0.309	0.091	0.344	إدارة عملية منح الائتمان	
*0.020	2.354	0.191	0.081	0.191	صيانة ومتابعة الائتمان	
F. Sig		قيمة F المحسوبة		Adj R ²	R ²	R
*0.00		26.443		0.495	0.514	0.705
** معنوي عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)						
قيمة T الجدولية = (1.978)		DF = 5 / 125			قيمة F الجدولية = (2.21)	
±						

يتضح من نتائج الجدول (21) أن قيمة معامل الارتباط (71.7%) وهذا يقود إلى وجود علاقة قوية بين تطبيق إدارة المخاطر الائتمانية وتحسين العمليات الداخلية في البنوك التجارية بمدينة الرياض. وتشير قيمة معامل التفسير ($R^2 = 0.514$) إلى أن تطبيق إدارة المخاطر الائتمانية بأبعادها قد فسرت ما نسبته (51.4%) من التباين الحاصل في تحسين العمليات الداخلية في البنوك التجارية بمدينة الرياض.

ويلاحظ من نتائج الجدول أعلاه وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق إدارة المخاطر الائتمانية في المتغير التابع العمليات الداخلية، من خلال قيمة (F. Sig) والبالغة (0.00) وهي أقل من (0.05) وأيضاً من خلال قيمة (F) المحسوبة وقيمتها (26.443) وهي أكبر من قيمتها الجدولية والمساوية (2.21) وهو ما يمثل أيضاً معنوية هذا النموذج عند درجة حرية (5 / 125).

ويظهر من نتائج جدول المعاملات المعيارية لهذه الفرضية أن قيمة معامل بيتا لبعد السياسات الائتمانية قد جاءت (0.279) وبلغت قيمة (T) المحسوبة (3.283) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (1.978) عند مستوى معنوية ($\text{Sig} = 0.001$) وهي معنوية، أما قيمة معامل بيتا لبعد تصنيف المخاطر الائتمانية فقد جاءت ($\beta = 0.143$)، وبلغت قيمة (1) المحسوبة (1.683) وهي أقل من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية ($\text{Sig} = 0.095$) وهي غير معنوية، وجاءت قيمة معامل بيتا لبعد سياسات إدارة مخاطر الائتمان (0.039)، وبلغت قيمة (T) المحسوبة (0.471) وهي أقل من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية ($\text{Sig} = 0.638$) وهي غير معنوية، أما قيمة معامل بيتا لبعد إدارة عملية منح الائتمان فقد جاءت ($\beta = 0.309$)، وبلغت قيمة (T) المحسوبة (3.784) وهي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية ($\text{Sig} = 0.00$) وهي معنوية وجاءت قيمة معامل بيتا لبعد صيانة ومتابعة الائتمان (0.191)، وبلغت قيمة (T) المحسوبة (2.354) وهي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية ($\text{Sig} = 0.020$) وهي معنوية. فإذا لا نستطيع قبول الفرضية العدمية (H_0)، ونقبل الفرضية البديلة (H_a) القائلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (as0.05) لإدارة المخاطر الائتمانية بأبعادها السياسات الائتمانية وإدارة عملية منح الائتمان، وصيانة ومتابعة الائتمان في تحسين العمليات الداخلية في البنوك التجارية بمدينة الرياض".

3.1.3.4 نتيجة اختبار الفرضية الفرعية (3)

H0.1.3: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة المخاطر الائتمانية بأبعادها السياسات الائتمانية، وتصنيف المخاطر الائتمانية وسياسات إدارة مخاطر الائتمان، وإدارة عملية منح الائتمان وصيانة ومتابعة الائتمان في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية بمدينة الرياض".

تم استخدام الانحدار المتعدد (Multiple Regression) لاختبار هذه الفرضية وكانت نتائجه كما

هي موضحة في الجدول (22).

الجدول (22) نتائج اختبار أثر إدارة المخاطر الائتمانية بأبعادها في تحسين الأداء المالي

T. Sig	معاملات الانحراف					المتغير التابع
	قيمة (T) المحسوبة	المعيارية	المعيارى		إدارة المخاطر	
		معامل بيتا	الخطأ المعيارى	معامل B الثابت	الائتمانية	
0.070	1.824		0.301	0.550	الثابت (Constant)	الأداء المالي
*0.024	2.292	0.187	0.075	0.171	السياسات الائتمانية	
*0.002	3.123	0.14326	0.077	0.240	تصنيف المخاطر الائتمانية	
0.065	1.863	0.149	0.076	0.141	سياسات إدارة مخاطر الائتمان	
*0.029	2.205	0.173	0.081	0.179	إدارة عملية منح الائتمان	
*0.029	2.212	0.173	0.072	0.160	صيانة ومتابعة الائتمان	
F. Sig		قيمة F المحسوبة		Adj R ²	R ²	R
*0.00		30.452		0.531	0.549	0.705
** معنوي عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)						
قيمة T الجدولية = $\pm (1.978)$		DF = 5 / 125				قيمة F الجدولية = (2.21)

يتضح من نتائج الجدول (22) أن قيمة معامل الارتباط $R = 74.1\%$ وهذا يقود إلى وجود علاقة قوية بين تطبيق إدارة المخاطر الائتمانية وتحسين الأداء المالي للبنوك التجارية بمدينة الرياض. وتشير قيمة معامل التفسير (0.549) إلى أن تطبيق إدارة المخاطر الائتمانية بأبعادها قد فسرت ما نسبته 54.9% من التباين الحاصل في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية بمدينة الرياض.

ويلاحظ من نتائج الجدول أعلاه وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق إدارة المخاطر الائتمانية في المتغير التابع (الأداء المالي)، من خلال قيمة (F.Sig) والبالغة (0.00) وهي أقل من (0.05) وأيضاً من خلال قيمة (F) المحسوبة وقيمتها (30.452) وهي أكبر من قيمتها الجدولية والمساوية (2.21) وهو ما يمثل أيضاً معنوية هذا النموذج عند درجة حرية (5/125)

ويظهر من نتائج جدول المعاملات المعيارية لهذه الفرضية أن قيمة معامل بيتا لبعد السياسات الائتمانية قد جاءت ($\beta=0.187$) وبلغت قيمة (T) المحسوبة (2.292) وهي أكبر من قيمتها الجدولية ($\beta=1.978$) عند مستوى معنوية (Sig=0.024) وهي معنوية، أما قيمة معامل بيتا لبعد تصنيف المخاطر الائتمانية فقد جاءت ($\beta=0.256$)، وبلغت قيمة (T) المحسوبة (3.123) وهي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (Sig=0.002) وهي معنوية، وجاءت قيمة معامل بيتا لبعد سياسات إدارة مخاطر الائتمان ($\beta=0.149$)، وبلغت قيمة (T) المحسوبة (1.863) وهي أقل من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (Sig=0.065) وهي غير معنوية، أما قيمة معامل بيتا لبعد إدارة عملية منح الائتمان فقد جاءت ($\beta=0.173$) وبلغت قيمة (T) المحسوبة (2.205) وهي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (Sig=0.029) وهي معنوية، وجاءت قيمة معامل بيتا لبعد صيانة ومتابعة الائتمان ($\beta=0.173$) وبلغت قيمة (T) المحسوبة (2.212) وهي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (Sig=0.029) وهي معنوية. فإذا لا نستطيع قبول الفرضية العدمية (H_0)، ونقبل الفرضية البديلة (H_a) القائلة: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) الإدارة المخاطر الائتمانية بأبعادها السياسات الائتمانية، وتصنيف المخاطر الائتمانية، وإدارة عملية منح الائتمان وصيانة ومتابعة الائتمان في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية بمدينة الرياض.

4.1.3.4 نتيجة اختبار الفرضية الفرعية (4)

H0.1.4: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة المخاطر الائتمانية بأبعادها (السياسات الائتمانية، وتصنيف المخاطر الائتمانية، وسياسات إدارة مخاطر الائتمان، وإدارة عملية منح الائتمان، وصيانة ومتابعة الائتمان) في تحقيق رضا عملاء البنوك التجارية بمدينة الرياض".

تم استخدام الانحدار المتعدد (Multiple Regression) لاختبار هذه الفرضية وكانت نتائجها كما هي موضحة في الجدول (23).

الجدول (23) نتائج اختبار أثر إدارة المخاطر الائتمانية بأبعادها في تحقيق رضا العملاء

T. Sig	قيمة (T) المحسوبة	معاملات الانحراف		إدارة المخاطر الائتمانية	المتغير التابع
		المعاملات المعيارية	المعيار الخطأ		
0.174	1.366	معامل بيتا	0.372	0.509	الثابت (Constant)
*0.002	3.159	0.280	0.092	0.292	السياسات الائتمانية
0.501	0.675	0.060	0.095	0.064	تصنيف المخاطر الائتمانية
*0.005	2.838	0.246	0.093	0.265	سياسات إدارة مخاطر الائتمان
*0.943	0.072	0.006	0.100	0.007	إدارة عملية منح الائتمان

صيانة ومتابعة الائتمان	0.268	0.090	0.254	2.998	*0.003
R	R ²	Adj R ²	قيمة F المحسوبة	F. Sig	
0.705	0.471	0.450	22.296	*0.00	
** معنوي عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)					
قيمة F الجدولية = (2.21)	DF = 5 / 125		قيمة T الجدولية = (1.978) $\pm$		

يتضح من نتائج الجدول (23) أن قيمة معامل الارتباط (68.7%) وهذا يقود إلى وجود علاقة قوية بين تطبيق إدارة المخاطر الائتمانية وتحقيق رضا عملاء البنوك التجارية بمدينة الرياض. وتشير قيمة معامل التفسير (0.471) إلى أن تطبيق إدارة المخاطر الائتمانية بأبعادها قد فسرت ما نسبته (47.1%) من التباين الحاصل في تحقيق رضا عملاء البنوك التجارية بمدينة الرياض.

ويلاحظ من نتائج الجدول أعلاه وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق إدارة المخاطر الائتمانية في المتغير التابع رضا العملاء من خلال قيمة (F.Sig) والبالغة (0.00) وهي أقل من (0.05) وأيضاً من خلال قيمة (F) المحسوبة وقيمتها (22.296) وهي أكبر من قيمتها الجدولية والمساوية (2.21) وهو ما يمثل أيضاً معنوية هذا النموذج عند درجة حرية (5/125)

ويظهر من نتائج جدول المعاملات المعيارية لهذه الفرضية أن قيمة معامل بيتا لبعده السياسات الائتمانية قد جاءت (0.280) وبلغت قيمة (T) المحسوبة (3.159) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (1.978) عند مستوى معنوية (Sig=0.002) وهي معنوية، أما قيمة معامل بيتا لبعده تصنيف المخاطر الائتمانية فقد جاءت (B0.060). وبلغت قيمة (T) المحسوبة (0.675) وهي أقل من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (Sig=0.501) وهي غير معنوية، وجاءت قيمة معامل بيتا لبعده سياسات إدارة مخاطر الائتمان (0.246) وبلغت قيمة (T) المحسوبة (2.838) وهي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (Sig= 0.005) وهي معنوية، أما قيمة معامل بيتا لبعده إدارة عملية منح الائتمان فقد جاءت (B=0.006)، وبلغت قيمة (T)

المحسوبة (0.072) وهي أقل من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (Sig=0.943) وهي غير معنوية، وجاءت قيمة معامل بيتا لبعد صيانة ومتابعة الائتمان (0.254) وبلغت قيمة (T) المحسوبة (2.998) وهي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (Sig=0.003) وهي معنوية. فإذا لا نستطيع قبول الفرضية العدمية (H_0)، ونقبل الفرضية البديلة (H_a) القائلة: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة المخاطر الائتمانية بأبعادها (السياسات الائتمانية، وسياسات إدارة مخاطر الائتمان، وصيانة ومتابعة الائتمان) في تحقيق رضا عملاء البنوك التجارية بمدينة الرياض".

الفصل الخامس: النتائج والتوصيات

1.5 نتائج الدراسة

يتضمن هذا الفصل أهم النتائج المتعلقة في الاحصاء الوصفي نحو متغيرات وفرضيات الدراسة كما يتضمن هذا الفصل أهم التوصيات التي توصلت اليها الدراسة وفيما يلي أهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة:

1.1.5 النتائج المتعلقة بوصف متغيرات الدراسة

1. أظهرت نتائج الدراسة أن بعد السياسات الائتمانية وهو أحد أبعاد إدارة المخاطر الائتمانية قد حققت درجة مرتفعة من التطبيق في البنوك التجارية بمدينة الرياض ويعود ذلك إلى أن البنوك التجارية تطبق مجموعة من المؤشرات المالية لقياس مقدرة العميل على السداد، كما تعطي البنوك التجارية اهتماماً بحجم سيولة العميل عند منح الائتمان اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (الرشدي وآخرون 2020)

2. أظهرت نتائج الدراسة أن بعد تصنيف المخاطر الائتمانية وهو أحد أبعاد إدارة المخاطر الائتمانية قد حققت درجة مرتفعة من التطبيق في البنوك التجارية بمدينة الرياض ويعود ذلك إلى أن البنوك التجارية تقوم بمراقبة محفظة البنك حسب التصنيفات بشكل دوري ومنظم، وايضاً تقوم البنوك التجارية بتصنيف المخاطر الائتمانية الداخلية بناء على ملاءة العميل المالية.

3. أظهرت نتائج الدراسة أن بعد سياسات إدارة مخاطر الائتمان وهو أحد أبعاد إدارة المخاطر الائتمانية قد حققت درجة مرتفعة من التطبيق في البنوك التجارية بمدينة الرياض ويعود ذلك إلى أن البنوك التجارية تعمل على قياس المخاطر الائتمانية المرتبطة بجميع الأنشطة من خلال نظم معلومات تحليلية، كما تقوم بمراجعة سياسات الائتمان وتعديلها لتتلاءم مع البيئة المحيطة.

4. أظهرت نتائج الدراسة أن بعد إدارة عملية منح الائتمان وهو أحد أبعاد إدارة المخاطر الائتمانية قد حققت درجة مرتفعة من التطبيق في البنوك التجارية بمدينة الرياض ويعود ذلك إلى أن البنوك

التجارية عند إدارة عملية منح الائتمان بشكل صحيح وسليم تساهم في اتخاذ إجراءات ائتمانية صائبة، كما يتصف موظفو إدارة الائتمان بالكفاءة المهنية اللازمة.

5. أظهرت نتائج الدراسة أن بعد صيانة ومتابعة الائتمان وهو أحد أبعاد إدارة المخاطر الائتمانية قد حققت درجة مرتفعة من التطبيق في البنوك التجارية بمدينة الرياض ويعود ذلك الى ان البنوك التجارية تلتزم بكافة قوانين وأنظمة تعليمات البنك المركزي، كما يمتلك البنك نظام متابعة فعال يرفع تقاريره بشكل دوري للإدارة العليا.

6. أظهرت نتائج الدراسة أن بعد التعلم والنمو وهو أحد بطاقة الأداء المتوازن قد حقق درجة مرتفعة من التطبيق في البنوك التجارية بمدينة الرياض ويعود ذلك الى ان البنوك التجارية تقوم بترشيح الموظفين الأكفاء للدورات التدريبية المناسبة لطبيعة عملهم بالبنك، كما تسعى إدارة البنك الى عمليات التطوير والتدريب لمواردها البشرية بشكل مستدام.

7. أظهرت نتائج الدراسة أن بعد العمليات الداخلية وهو أحد بطاقة الأداء المتوازن قد حقق درجة مرتفعة من التطبيق في البنوك التجارية بمدينة الرياض ويعود ذلك الى ان البنوك التجارية تقوم بتحديد مستوى الاستخدام للموارد المتاحة ومقارنتها بالأهداف الموضوعية من خلال مقياس أداء معبر وفعال، كما ايضاً يوجد تنسيق كاف ما بين الأقسام المختلفة في البنك.

8. أظهرت نتائج الدراسة أن بعد الأداء المالي وهو أحد بطاقة الأداء المتوازن قد حقق درجة مرتفعة من التطبيق في البنوك التجارية بمدينة الرياض ويعود ذلك الى ان البنوك التجارية يتوفر لديها نظام محاسبي ذو كفاءة عالية، كما يراعي البنك تقييم موارده للحصول على العائد الاستثماري الأفضل.

9. أظهرت نتائج الدراسة أن بعد رضا العملاء وهو أحد بطاقة الأداء المتوازن قد حقق درجة مرتفعة من التطبيق في البنوك التجارية بمدينة الرياض ويعود ذلك الى ان البنوك التجارية تسعى الى تقديم أفضل الخدمات وبالسعة الممكنة لتحقيق درجة رضا عالية للعملاء، ويتوفر لدى البنك قسم خاص معني باستقبال وتلقى شكاوى العملاء والتعامل معها بسرية تامة.

2.1.5 النتائج المتعلقة باختبار فرضيات الدراسة

- نتائج اختبار الفرضية الرئيسية: ثبت وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة المخاطر الائتمانية بأبعادها (السياسات الائتمانية، وتصنيف المخاطر الائتمانية، وسياسات إدارة مخاطر الائتمان، وإدارة عملية منح الائتمان، وصيانة ومتابعة الائتمان) في تحسين أداء البنوك التجارية بمدينة الرياض حسب بطاقة الأداء المتوازن.
- نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة المخاطر الائتمانية بأبعادها (السياسات الائتمانية، وإدارة عملية منح الائتمان، وصيانة ومتابعة الائتمان) في تحسين عملية التعلم والنمو في البنوك التجارية بمدينة الرياض حسب بطاقة الأداء المتوازن.
- نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة المخاطر الائتمانية بأبعادها (السياسات الائتمانية، وإدارة عملية منح الائتمان، وصيانة ومتابعة الائتمان) في تحسين العمليات الداخلية في البنوك التجارية بمدينة الرياض حسب بطاقة الأداء المتوازن.
- نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة المخاطر الائتمانية بأبعادها (السياسات الائتمانية، وتصنيف المخاطر الائتمانية، وإدارة عملية منح الائتمان، وصيانة ومتابعة الائتمان) في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية بمدينة الرياض حسب بطاقة الأداء المتوازن.
- نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة المخاطر الائتمانية بأبعادها (السياسات الائتمانية، وسياسات إدارة مخاطر الائتمان، وصيانة ومتابعة الائتمان) في تحقيق رضا عملاء البنوك التجارية بمدينة الرياض حسب بطاقة الأداء المتوازن.

2.5 التوصيات:

في ضوء النتائج التي تم الوصول إليها في هذه الدراسة، فإن الباحث يقترح التوصيات التالية:

1. على الإدارة العليا في البنوك التجارية الاهتمام ودعم موظفيها والحاقهم بدورات مهنية لتعزيز من كفاءتهم والحاقهم بدورات تدريبية والحصول على شهادات مهنية.
2. تقديم يد العون لطلبة البحث العلمي من قبل الإدارة العليا في البنوك التجارية والاهتمام بهم لأنها تعد الركيزة الأساسية.
3. استخدام بطاقة الأداء المتوازن في مؤسسات الأعمال المختلفة مثل المؤسسات الخدمية مثل المستشفيات والمدارس والدوائر الحكومية وغيرها.
4. محاولة إدارة البنك بالتنوع في محفظة القروض وتجنب التركيز على قطاع معين أو عملاء معينين.
5. الاعتماد على أساليب فعالة لقياس الأداء من أجل تعزيز نقاط القوة وكشف نقاط الضعف لمعالجتها.
6. قيام البنك في أخذ آليات عمل لتصنيف المخاطر الائتمانية داخليا ويشمل ذلك تصنيف مخاطر العملاء بحسب ملائمتهم المالية وقدرتهم على السداد.
7. أن تقوم البنوك المشمولة ضمن عينة الدراسة بالعمل على وضع منهجيات واضحة لتقييم نوعية وجودة التسهيلات الممنوحة للعملاء بحسب حركة نشاط الحساب وانتظام السداد الأصل المبلغ والفوائد.

Abstract

This study aimed to identify the impact of credit risk management dimensions (credit policies, credit risk classification, credit risk management policies, credit granting process management, and credit maintenance and follow-up) on the performance improvement of commercial banks in Riyadh city. The researcher adopted the descriptive-analytical method that aligns with the study's objectives. To achieve the objectives of this study, (131) questionnaires were distributed to the study sample. The Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) was used to analyze the data and test the hypotheses.

The study results showed a statistically significant impact of credit risk management dimensions (credit policies, credit risk classification, credit risk management policies, credit granting process management, and credit maintenance and follow-up) on the performance improvement of commercial banks in Riyadh city.

The study recommended the necessity of enhancing credit policies to contribute to the overall performance improvement of banks, improving and developing credit risk classification systems, and establishing effective credit risk management policies.

Keywords: Credit Risk Management - Bank Performance - Riyadh City.

المراجع

أولاً: المراجع العربية

- ابداح، الاء زياد، و سلامة، راشد محمد. (2020). أثر إدارة مخاطر الائتمان المصرفي على الأداء المالي في البنوك التجارية الأردنية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الشرق الأوسط، عمان. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1130336>
- أبو عرابي، أحمد ماجد محمد، العربيات، أيمن عبدالهادي، و المحارمة، مشهور هذلول موسى. (2023). أثر تبني التكنولوجيا المالية على أداء البنوك في الأردن (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة البلقاء التطبيقية، السلط. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1460174>
- بسايسه، عبد الله والتوهامي، محمد (2021) نحو قياس أداء فريق العمل من خلال بطاقة - الأداء المتوازن، جامعة الجزائر ، الجزائر .
- بوقديره، ايمان (2021). تأثير الودائع البنكية على الأداء الإقراضي في البنوك التجارية. جامعة العربي بن مهيدي . أم البواقي . كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير الجزائر .
- حاجي، خولة (2021) البنوك التجارية وتحديات التجارة الإلكترونية دراسة ميدانية في البنك الوطني الجزائري الجزائر .
- حدوش، شروق (2020)، إدارة المخاطر الائتمانية، تخصص مالية المؤسسة، رسالة ماجستير، الأردن.
- الحديد، انس وشوتر، عامر وبطينة، عبد الله (2014) العوامل المؤثرة على ولاء العملاء في القطاع المصرفي الأردني دراسة ميدانية، دراسات العلوم الإدارية، (241)، 312325
- الحريث، محمد علي عبود مجيد، حزوري حسن أحمد إسماعيل (2018). مخاطر الائتمان وأثرها في كفاية رأس المال المصرفي دراسة تطبيقية)، جامعة حلب سوريا.
- خلايفية شافية (2016). إدارة المخاطر الائتمانية ودورها في التقليل من القروض المتعثرة رسالة ماجستير، الجزائر .

- الخوالدة، وجد محمد عبد الكريم، و عباد، جمعة محمود مصطفى. (2019). *أثر مخاطر الائتمان على ربحية البنوك التجارية* رسالة ماجستير غير منشورة. (جامعة آل البيت، المفرق. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1094105>
- السيد سامي (2018) النقود والبنوك والتجارة الدولية ، جامعة القاهرة، جمهورية مصر .
- شايب راسو نسرين (2021). رقابة البنك المركزي على البنوك التجارية في التشريع الجزائري، جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي - الجزائر .
- الشمري، مشعل غانم، و العواودة، وليد مجلي. (2020). *أثر المرونة الاستراتيجية على تميز الأداء في البنوك التجارية الكويتية* رسالة ماجستير غير منشورة. (جامعة آل البيت، المفرق. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1141746>
- الشوابكة، محمد عبد الباسط أحمد، و قطيشات، رانيا جعفر. (2021). أثر أبعاد ريادة الأعمال على الأداء في قطاع المقاولات الإنشائية في الأردن (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة البلقاء التطبيقية، السلط.
- صديقي، محمد عماد (2022) استخدام بطاقة الأداء المتوازن في تحسين أداء مؤسسات التعليم العالي المجلة العلمية للدراسات المحاسبية 4(1)، 242-275.
- طاهات، يوسف محمد يوسف، و الشبلي، مطيع صالح. (2020). *أثر التعلم التنظيمي في أداء البنوك التجارية الأردنية* رسالة ماجستير غير منشورة. (جامعة عمان العربية، عمان. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1180347>
- طبازة، هيا يوسف رجب، و العمارنة، أسماء إبراهيم سليم. (2023). أثر تكاليف تكنولوجيا المعلومات على أداء البنوك التجارية الأردنية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الشرق الأوسط، عمان. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1422385>
- العجلوني، زين عبد الرحيم صالح، و العون، بسام عشوي عرب. (2020). *أثر السياسة النقدية على الأداء المالي في البنوك التجارية الأردنية* رسالة ماجستير غير منشورة. (جامعة آل البيت، المفرق. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1094184>

- العمري، نور محمد، و كلبونة، أحمد يوسف. (2022). أثر إدارة المخاطر الائتمانية في تحسين أداء البنوك التجارية الأردنية: حسب بطاقة الأداء المتوازن (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة البلقاء التطبيقية، السلط. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1388949>
- عوض، راما محمود جوهر، و خشمان، أيسر محمد علي. (2022). أثر الذكاء الاستراتيجي في إدارة المخاطر في المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان.
- الفي، محمد (2014). أساليب تدنية مخاطر التعثر المصرفي في الدول النامية مع دراسة حالة الجزائر ، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة حسيبة بن بوعلي، الجزائر.
- قاسمي، حنان، و فروحات، حدة. (2018). أثر المخاطر الائتمانية على ربحية البنوك التجارية: دراسة تطبيقية على عينة من البنوك الجزائرية خلال الفترة 2007-2016 (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، ورقلة. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1148904>
- قوادرية وقاضي وعبد الرزاق، راجف (2022). دور البنوك التجارية في تمويل التنمية الاقتصادية. مجلة التحولات الاقتصادية ، 2(1) -19.
- القيسي، محمد وائل (2016) الاداء الاستراتيجي الأمريكي بعد عام 2008، العبيكان للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، المملكة العربية السعودية.
- كرومي وآسية (2022). تقييم أداء البنوك التجارية باستخدام نموذج Dupont المعدل لعينة من البنوك الجزائرية الخاصة مجلة الابتكار والتسويق ، 9(2) ، 31-51.
- كاظم، نور (2013) تقييم فاعلية إدارة الائتمان المصرفي اطار مفاهيمي، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والادارية، 5(10) 392-425
- متعان، سلوى (2018) الرقابة الداخلية ودورها في تحسين أداء البنوك التجارية. جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي - الجزائر .
- مرطاني، نور الدين (2021) أثر جودة الخدمة المصرفية على أداء البنوك التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، الجزائر .

- المملوك، أنس (2014). مخاطر الائتمان وأثرها في المحافظ الإستثمارية دراسة تطبيقية على قطاع المصارف الخاصة في سورية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة دمشق، سوريا.
- منصور، بشرى (2018). تقييم أثر مخاطر الائتمان والسيولة على الاستقرار المصرفي اليمني دراسة قياسية على البنوك التجارية اليمنية خلال الفترة 2001- 2013 المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية (9 العدد الأول), 409-387
- والي، جميلة (2015)، إدارة المخاطر الائتمانية في البنوك التجارية وفق متطلبات لجنة بازل دراسة ميدانية بينك بدر وبنك الخليج، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد بوضياف، الجزائر.

ثانيا: المراجع الأجنبية

- Ali, L., & Dhiman, S. (2019). Effect of Credit Risk Management Measures on Commercial Banks' Profitability in India, Journal of Commerce and Accounting Research, 8(2), 45-62.
- Almasarweh, M. S., Al-Rawashdeh, O. M., Wadi, S. A., Alnawaiseh, M. B., & Al-Rawashdeh, F. (2022). Risk Management and Financial Performance of Insurance Companies in Jordan. Social Space, 22(1), 112-142.
- Arif, M. & Awwaliyah, T. (2019) Market Share, Concentration Ratio and Profitability: Evidence from Indonesian Islamic Banking Industry. Journal of Central Banking Theory and Practice, Central bank of Montenegro, 8(2), 189-201.
- Asvini, N., & Pamila, S. (2020). Credit Risk Management and Financial Performance: A Study of Listed Banks in Sri Lanka, 3rd Research Conference on Business Studies (RCBS) - 2020, 26th October, University of Jaffna, Sri Lanka.
- Bellaali, F., & Al Bouhadi, A. (2021). The Impact of Credit Risk Management on the Moroccan Commercial Banking Sector. REVISTA GEINTEC-GESTAO INOVACAO E TECNOLOGIAS, 11(4), 5713-5724.

- Bolarinwa, S. & Obembe, O. (2017) Concentration-Profitability Nexus: New Approach from Causality, *Studies in Microeconomics*, 5(1), 84-98.
- Horvath, R. Seidler, J. & Weill, L. (2016) How Bank Competition Influences Liquidity Creation. *Economic Modelling*, 52,155-161.
- Isanzu, J. (2017). The impact of credit risk on financial performance of Chinese banks. *Journal of International Business Research and Marketing*, 2(3), 14-17.
- Jaber, A. S. (2020). The impact of risk management practices on the organizational performance: field study at Jordanian insurance companies. An unpublished MBA Thesis Submitted to Business Faculty University of Middle East, Jordan.
- Jasim, B. J., & Khalifa, M. F. (2018). Evaluation of Risk Management among Managers of the Primary Health Care Centers in Baghdad City: Comparative Study. *AL-Kindy College Medical Journal*, 14(2), 17-23.
- Ndoka, S., & Islami, M. (2016). The Impact of Credit Risk Management in the Profitability of Albanian Commercial Banks During the Period 2005- 2015. *European Journal of Sustainable Development*, 5(3), 445-452.
- Olaiya, K. I., Adebayo, E. O., Ariyibi, M. E., & Olowofela, O. E. (2022). Effect of risk management techniques on performance of non-banking financial firms in Nigeria. *Esteemed Readers*, 115.
- Owolabi, A. O., Oloyede, F. A., Iriyemi, A. B., & Akinola, A. T. (2017). The impact of risk management on the profitability of insurance companies in Nigeria. *International Journal of Marketing and Technology*, 7(6), 1-26
- Saeed, M., & Zahid, N. (2016). The impact of credit risk on profitability of the commercial banks. *Journal of Business & Financial Affairs*, (5), 192- 198.

- Samuel, O. L. (2015). The effect of credit risk on the performance of commercial banks in Nigeria. *African Journal of Accounting, Auditing and Finance*, 4(1), 29-52.

الملاحق

استمارة استبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

أخي الكريم / أختي الكريمة

تحية طيبة وبعد،

يقوم الباحثين بإجراء دراسة حول قياس أثر إدارة مخاطر الائتمان في تحسين أداء البنوك التجارية

دراسة تطبيقية على البنوك التجارية بمدينة الرياض

ونظراً لما لديكم من المعرفة العلمية والخبرة العملية ذات الصلة بموضوع البحث، نأمل الحصول منكم على العون والمساعدة في توفير المعلومات المناسبة لأغراض البحث، من خلال التكرم بإبداء رأيكم بالتأشير على الإجابة المناسبة من وجهة نظركم.

وأتقدم لحضراتكم بجزيل الشكر والتقدير للمساهمة في جهدكم في تعبئة هذا الاستبيان علماً أن جميع البيانات التي سيتم الحصول عليها منكم ستعامل بسرية تامة، ولن تستخدم لغير أغراض هذا البحث، وسوف أزودكم بنتائج هذه الدراسة حال اكتمالها إن شاء الله.

وتفضلوا بقبول فائق التقدير والاحترام



أولاً: البيانات الشخصية

1- الفئة العمرية ☐ أقل من 35 سنة ☐ من 35 – أقل من 45 سنة

☐ من 45 – أقل من 55 سنة ☐ من 55 سنة فأكثر

2- المؤهل العلمي ☐ دبلوم كلية مجتمع ☐ بكالوريوس

☐ دراسات عليا

3- سنوات الخبرة ☐ أقل من 5 سنوات ☐ من 5 – أقل من 10 سنوات

☐ من 10 – أقل من 15 سنة ☐ من 15 سنة فأكثر

4- التخصص العلمي ☐ محاسبة ☐ إدارة أعمال

☐ نظم معلومات محاسبية ☐ علوم مالية ومصرفية

☐ غير ذلك

5- الشهادات المهنية ☐ CIA ☐ CMA

☐ JCPA

☐ CPA

☐ لا يوجد

☐ غير ذلك

ثانيا محاور الاستبيان

المحور الأول: إدارة المخاطر الائتمانية، ضع إشارة (✓) في المربع

المناسب لاختيارك:

معارض بشدة	معارض	محايد	أوافق	أوافق بشدة	البعد
السياسات الائتمانية					
					يطبق البنك مجموعة من المؤشرات المالية لقياس مقدرة عميله على السداد.
					يدرس البنك حجم ضمانات العميل لتحديد السقف الائتماني.
					يتبع البنك سياسة تحديد حجم الائتمان بحسب نشاط العميل.
					تتأثر قيمة الفائدة بالظروف الاقتصادية المحيطة بالبنك.
					يعطي البنك اهتمام بحجم سيولة العميل عند منح الائتمان.
المخاطر الائتمانية					
					يقوم البنك بتصنيف المخاطر الائتمانية الداخلية بناء على ملأه العميل المالية.
					تتم مراقبة محفظة البنك حسب التصنيفات بشكل دوري ومنظم.

					تعد درجة التصنيف العالية مؤشراً هاماً في نجاح استراتيجيات البنك.
					يساعد التصنيف الائتماني في توفير معلومات كافية عن العميل.
					يساهم التصنيف الائتماني في زيادة الثقة مع العميل بهدف تشجيع المستثمرين على التعامل معه.
سياسات إدارة مخاطر الائتمان					
					عند وضع الاستراتيجيات يقوم البنك بدراسة الأوضاع المستقبلية المحتملة.
					يوجد لدى البنك قسم مستقل لدراسة مخاطر الائتمان
					يتم قياس المخاطر الائتمانية المرتبطة بجميع الأنشطة من خلال نظم معلومات تحليلية.
					يتم مراجعة سياسات الائتمان وتعديلها لتتلاءم مع البيئة المحيطة.
					توضع السياسات والاستراتيجيات الإدارية المخاطر بحيث تتناسب مع المخاطر المحتملة التي من الممكن التعرض لها.
إدارة عملية منح الائتمان					
					عند منح الائتمان يتم وضع حدود تعتمد على درجة التصنيف الائتماني.

					إن إدارة عملية منح الائتمان بشكل صحيح وسليم تساهم في اتخاذ قرارات ائتمانية صائبة.
					يأخذ البنك موضوع العائد والمخاطر بعين الاعتبار عند منح الائتمان
					يتم تحديد سقف معين للائتمان الممنوح للعلماء من قبل البنك بحيث لا يمكن تجاوزه
					يتصف موظفو إدارة الائتمان بالكفاءة المهنية اللازمة
صيانة ومتابعة الائتمان					
					يقوم البنك بدراسة الظروف العامة للعميل للتنبؤ بالمخاطر المترتبة عليها ومحاولة التقليل منها.
					هناك نظام داخلي كفو لتقييم مخاطر الائتمان.
					لدى البنك نظام متابعة فعال يرفع تقاريره بشكل دوري للإدارة العليا.
					يوجد متابعة وتحليل للائتمان بعد منحه للعلماء للحكم على درجة المقدرة على السداد لاحقا.
					يتم الالتزام بكافة قوانين وأنظمة تعليمات البنك المركزي

 المحور الثاني: بطاقة الأداء المتوازن، ضع إشارة (✓) في المربع المناسب لاختيارك:

البعد					أوافق بشدة	أوافق	محايد	معارض	معارض بشدة
التعلم والنمو									
تسعى إدارة البنك إلى عمليات التطوير والتدريب مواردها البشرية بشكل مستدام.									
تأخذ إدارة البنك بالافتراحات المقدمة من موظفيها بكل عناية واهتمام.									
يتم ترشيح الموظفين الأكفاء للدورات التدريبية المناسبة الطبيعة عملهم في البنك.									
يقوم البنك بترقية الموظفين الأكفاء المؤهلين المناصب هامة وحساسة.									
هناك تطوير دائم للسياسات ذات العلاقة بعمليات التنظيم الداخلي.									
العمليات الداخلية									
يعتبر معيار الكفاءة الأساس في معالجة الموارد المتاحة والذي يحدد مستوى الاستفادة من الطاقة الاستيعابية المتوفرة.									

					يقوم البنك بمراقبة وتقييم الوقت المستغرق في انجاز المهام والعمليات والعمل على تحسينها من خلال الوقوف على أسباب التأخير وحلها.
					يركز البنك على تخفيض مستويات المخاطر بهدف تحسين عملياته الداخلية.
					هناك تنسيق كاف ما بين الأقسام المختلفة في البنك.
					يقوم البنك بتحديد مستوى الاستخدام للموارد المتاحة ومقارنتها بالأهداف الموضوعية من خلال مقياس أداء معبر وفعال.
الأداء المالي					
					هناك مواءمة ما بين الإدارة النقدية والأصول المختلفة لدى البنك.
					يتوفر للبنك نظام محاسبي ذو كفاءة عالية.
					يراعي البنك تقييم موارده للحصول على العائد الاستثماري الأفضل.
					تسعى إدارة البنك لتنمية ثروة المساهمين من خلال تحقيق عوائد على الاستثمار.

					يسدد البنك التزاماته قصيرة الأجل عند توفر السيولة.
رضا العملاء					
					تؤخذ جميع شكاوى العملاء بالحسبان ويتم دراستها.
					يوجد قسم خاص معنى باستقبال وتلقى شكاوى العملاء والتعامل معها بسرية تامة.
					يتبنى البنك سياسة المصداقية والدقة في التعامل وتقديم الخدمات للعملاء.
					يسعى البنك على تقديم أفضل الخدمات وبالسرعة الممكنة لتحقيق درجة رضا عالية للعملاء.
					يعمل البنك بحرص ودقة على أن تكون ربحية العمل عند توقعاته.

مع خالص التقدير والاحترام

Mid-Ocean University

College of Management



Department of risk mangement

**The Impact of Credit Risk Management on Improving the
Performance of Commercial Banks: An Applied Study on
Commercial Banks in Riyadh**

Preparation:

Saudi Mohammed Al-Qahtany

233002280

Supervision:

Dr. Al-Faisal Abdul Hamid Mohammed Hassan

Dr. Fayez Grad

1445-2024