

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة العربي التبسي - تبسة



كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية و علوم التسيير

قسم: علوم الاقتصادية الرقم التسلسلي : ..... / 2023

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي ( ل م د )

دفعة : 2023

فرع : علوم إقتصادية

التخصص : إقتصاد نقدي وبنكي

## أثر إدارة الأزمات المصرفية على السمعة المؤسسية للبنوك التجارية دراسة حالة: عينة من الوكالات التجارية بولاية تبسة -

من إعداد الطالبتين

إشراف الدكتورة  
سارة حلّيمي

- أميرة عيسي

- إيمان زغبي

الاسم و اللقب	الرتبة العلمية	الصفة
عادل طلبة	أستاذ محاضر - أ-	رئيسا
سارة حلّيمي	أستاذ محاضر - أ-	مشرفا و مقورا
ونام ملاح	أستاذ محاضر - أ-	مناقشا

السنة الجامعية: 2023/2022

## شكر و عرفان

قال الله تعالى " فَتَبَسَّمْ خَائِبًا مِّن قَوْلِهَا وَقَالَ رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَىٰ وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَذِّنْ لِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ " سورة الزمل الآية 19

عن أبي هريرة عن رسول الله صلى الله عليه وسلم { من لم يشكر الناس لم يشكر الله }  
رواه أحمد وأبو داود البخاري

البداية حمد لله عز وجل الذي منى علينا وهدانا وأمرنا بالعزم والقوة والإرادة والصبر لإنجاز وإتمام هذا العمل المتواضع والصلاة والسلام على من بعث رحمة للعالمين وهداية للخالين

أقدم خالص شكري إلى الأستاذة والدكتورة الكريمة " **حليمة سارة** " التي تابعت عملنا هذا، ولم تبخل علينا بنصائحها القيمة والمفيدة، والمعلومات التي كانت بمثابة العون الكبير، ولم تبخل علينا بوقتها لإتمام هذا العمل.

كما لا يفوتنا أن نوجه شكرنا إلى **الأستاذة الكرام** الذين وافقونا طوال مشوارنا الدراسي في الجامعة ولم يبخلوا علينا بالمعرفة، و**الزملاء** الذي ساعدونا في إنجاز هذا العمل المتواضع من قريب و من بعيد.

إيمان - أميرة

## إهداء

نحمد الله عز وجل على منه وعونه لإتمام هذا البحث.  
إلى الذي وهبنا كل ما يملك حتى نحقق له آماله، إلى مكل من كان يدفعنا قدما نحو الأمام لنيل  
المبتغى، إلى الإنسان الذي امتلك الإنسانية بكل قوة، إلى الذي سهر على تعليمنا بتضحيات  
مجسدة مترجمة في تقديسه للعلم، إلى مدرستنا الأولى في الحياة،

### إلى الوالدين الغالين

إلى التي وهبتنا فلذة كبدها كل العطاء والحنان، إلى التي صبرت على كل شيء، التي رعتنا حق  
الرعاية وكانت سندي في الشدائد، وكانت دعواها لي بالتوفيق، تتبععتني خطوة بخطوة في  
مشواري، إلى من ارتحت كلما تذكرت ابتسامتها في وجهي **نبع الحنان أمي** أعز ملاك على القلب  
والعين جزاهما الله عني خير الجزاء في الدارين، إليهما أهدي هذا العمل المتواضع الى سندي بعد  
**ابي اخواني الأخواتي و** إلى مصدر الابتسامة **اولاد اخواني واختي** إلى كل أصدقاء الدرب وزملاء  
الدراسة ، وإلى كل من يؤمن بأن بنور نجاح التغيير هي في ذواتنا وفي أنفسنا قبل أن تكون في  
أشياء أخرى

قال الله تعالى : " إن الله لا يغير ما بقوم حتى يغيروا ما بأنفسهم" "...". الآية 11 من سورة الرعد  
إلى كل هؤلاء أهدي هذا العمل.

إيمان - أميرة

# الفهرس العام

الصفحة	العنوان
-	الشكر و العرفان
-	الإهداء
I	الفهرس العام
V	فهرس الجداول
VII	فهرس الأشكال
أو	مقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية	
2	تمهيد
3	المبحث الأول: ادارة الأزمات المصرفية و السمعة المؤسسية في البنوك التجارية - مقارنة نظرية -
4	المطلب الأول: ادارة الأزمات المصرفية في البنوك التجارية -التأصيل النظري-
4	الفرع الأول : ماهية إدارة الأزمات المصرفية
9	الفرع الثاني : متطلبات و أبعاد ادارة الأزمات المصرفية
12	المطلب الثاني: السمعة المؤسسية للبنوك التجارية -التأصيل النظري -
12	الفرع الأول : ماهية السمعة المؤسسية
16	الفرع الثاني : المنظور الاستراتيجي لبناء السمعة المؤسسية للبنوك التجارية
22	المطلب الثالث:تأثير إدارة الأزمات المصرفية على تعزيز السمعة المؤسسية في البنوك التجارية
22	الفرع الأول : إدارة الأزمات المصرفية كأداة وقائية لبناء السمعة المؤسسية في البنوك التجارية
23	الفرع الثاني :المنظور العملي لادارة الأزمات المصرفية لبناء السمعة المؤسسية في البنوك التجارية
27	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
28	المطلب الأول: الدراسات السابقة المتعلقة بإدارة الأزمات المصرفية
28	الفرع الأول : الدراسات السابقة المتعلقة بإدارة الأزمات المصرفية باللغة العربية
30	الفرع الثاني :الدراسات السابقة المتعلقة بإدارة الأزمات المصرفية باللغة الأجنبية
32	المطلب الثاني : الدراسات السابقة المتعلقة بالسمعة المؤسسية
32	الفرع الأول : الدراسات السابقة المتعلقة بالسمعة المؤسسية باللغة العربية
34	الفرع الثاني :الدراسات السابقة المتعلقة بالسمعة المؤسسية باللغة الأجنبية
36	الفرع الثالث :الدراسات السابقة المتعلقة بإدارة الأزمات المصرفية و السمعة المؤسسية

38	المطلب الثالث: التعقيب على الدراسات السابقة
41	خلاصة الفصل
الفصل الثاني : الدراسة الميدانية	
43	تمهيد
44	المبحث الأول: تقديم الإطار المنهجي للدراسة الميدانية
45	المطلب الأول : تصميم الدراسة الميدانية
45	الفرع الأول : مجتمع الدراسة
46	الفرع الثاني: متغيرات الدراسة و مصادر جمع البيانات
49	المطلب الثاني : الأدوات المستخدمة في جمع البيانات
49	الفرع الأول : محتوى أداة الدراسة (الإستبيان)
50	الفرع الثاني: مقياس أداة الدراسة (الإستبيان )
52	المطلب الثالث : البرامج و الأدوات الإحصائية المستعملة في تحليل الدراسة
52	الفرع الأول : البرامج المستخدمة في معالجة البيانات
56	الفرع الثاني: الأدوات الإحصائية
57	المبحث الثاني: تحليل نتائج الدراسة و اختبار الفرضيات
57	المطلب الأول: الوصف الإحصائي لعينة الدراسة
57	الفرع الأول: متغير الجنس
58	الفرع الثاني: متغير العمر
59	الفرع الثالث: المستوى التعليمي
60	الفرع الرابع: المركز الوظيفي
61	الفرع الخامس: متغير الخبرة المهنية
62	المطلب الثاني: عرض و تحليل محاور الدراسة
62	الفرع الأول : استجابات أفراد عينة الدراسة نحو متغير إدارة الأزمات المصرفية بالبنوك التجارية
66	الفرع الثاني : استجابات أفراد عينة الدراسة نحو متغير السمعة المؤسسية بالبنوك التجارية
71	المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة
71	الفرع الأول : اختبار التوزيع الطبيعي
72	الفرع الثاني: نتائج الفرضيات الفرعية (الفرضية الرئيسية الأولى )
75	الفرع الثالث: نتائج الفرضيات الفرعية (الفرضية الرئيسية الثانية)
79	الفرع الرابع : عرض و تحليل نتائج اختبار الفرضيات الرئيسية

82	خلاصة الفصل الثاني
84	خاتمة
90	قائمة المراجع
96	الملاحق

# فهرس الجداول

---



## فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
38	مقارنة بين الدراسات السابقة المتعلقة بإدارة الأزمات المصرفية و السمعة المؤسسية الحالية	1-1
46	توزيع عينة الدراسة و فق أساس طبقي على وكالات البنوك التجارية في ولاية تبسة	2-1
50	درجات مقياس ليكارت الخماسي	2-2
50	طول خلايا مقياس ليكارت الخماسي	2-3
51	صدق أداة الدراسة	2-4
51	قيمة معامل الثبات لمتغيرات الدراسة المستقلة و التابعة	2-5
57	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الجنس	2-6
58	توزيع أفراد عينة الدراسة و وفقا لمتغير الفئة العمرية	2-7
59	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير المستوى العلمي	2-8
60	توزيع أفراد عينة الدراسة و وفقا لمتغير المركز الوظيفي	2-9
61	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير المركز الوظيفي	2-10
62	المتوسط الحسابي و الإنحراف المعياري لفقرات ادارة الأزمات المصرفية	2-11
66	المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لفقرات بعد المسؤولية الإجتماعية	2-12
67	المتوسط الحسابي و الإنحراف المعياري لفقرات بعد صورة المؤسسة	2-13
68	المتوسط الحسابي و الإنحراف المعياري لفقرات بعد الإبداع	2-14
70	المتوسط الحسابي و الإنحراف المعياري لفقرات بعد جودة الخدمة البنكية	2-15
71	نتائج إختبار التوزيع الطبيعي	2-16
72	نتائج إختبار الفرضيات الفرعية	2-17
75	تحليل التباين الأحادي Anova للبيانات الشخصية و الوظيفية	2-18
79	نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الأولى	2-19

# فهرس الأشكال

## فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	رقم الأشكال
18	مستويات السمعة المؤسسية	1-1
47	متغيرات الدراسة	2-1
57	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الجنس	2-2
58	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الفئة العمرية	2-3
59	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير المستوى العلمي	2-4
60	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير المركز الوظيفي	2-5
61	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الخبرة المهنية	2-6

# مقدمة

## مقدمة

يشهد القرن الواحد والعشرين تغيرات جذرية هامة تطرح العديد من التحديات و الأزمات، فالعولمة تضع العالم في مرحلة هامة من التنافس على مختلف الأنشطة الاقتصادية و الخدمية ، حيث تعد الأزمات المصرفية في البنوك التجارية من الأحداث المهمة و المؤثرة فيها ، إذ أصبحت جزءا مرتبطا ببيئة اليوم ، كما تشكل مصدر قلق لقادة البنوك التجارية و المسؤولين فيها على حد سواء لصعوبة السيطرة عليها ، بسبب التغيرات الحادة و المفاجئة في البيئة الخارجية .

حيث أن الكشف المبكر عن الأزمة و تحديد حجمها و نوعها ، و استخدام المنهج العلمي و المنطقي للتعامل مع الأزمات المصرفية أصبح ضرورة حتمية من أجل ايجاد أسلوب لإدارتها بصورة أكثر فعالية .

حيث تلعب السمعة المؤسسية دورا مهما في فشل أو نجاح البنوك و تساعد في تعزيز العلاقات و تقليل المخاطر التي تتحملها البنوك التجارية خاصة في أوقات الأزمات و لها قيمة كبيرة ، و هي تمثل أداة استراتيجية لما لها من دور فعال في بقاء هذه المؤسسات و تطورها خلال الأزمات ، و من هنا جاءت فكرة الدراسة المتمثلة في التطرق لأثر إدارة الأزمات المصرفية على السمعة المؤسسية في البنوك التجارية .

## أولا -اشكالية البحث

إن المؤسسات الاقتصادية الجزائرية ليست بمعزل عما يدور في بيئة الأعمال العالمية ، حيث يمثل القطاع المصرفي من بين أهم الركائز في الاقتصاد الجزائري ، لذلك ستكون الدراسة بعينة من البنوك التجارية لولاية تبسة متمثلة في بنك الفلاحة و التنمية الريفية ، البنك الوطني الجزائري ، القرض الشعبي الوطني ، البنك الخارجي الجزائري لولاية - تبسة ، و منه فان الاشكالية المطروحة في هذه الدراسة يمكن صياغتها على النحو التالي :

ما مدى تأثير إدارة الأزمات المصرفية على السمعة المؤسسية بعينة من البنوك التجارية بولاية تبسة ؟

و لغرض الإحاطة بمختلف الجوانب النظرية و التطبيقية لهذا الموضوع يمكن طرح مجموعة من

الأسئلة الفرعية الموالية :

- ما المقصود بإدارة الأزمات المصرفية؟ و ما هي أسبابها؟
- ما المقصود بالسمعة المؤسسية؟ و ما هي أبعادها؟
- هل يوجد تأثير لإدارة الأزمات المصرفية على المسؤولية الاجتماعية للسمعة المؤسسية بالبنوك التجارية؟
- هل يوجد تأثير لإدارة الأزمات المصرفية على جودة الخدمة البنكية للسمعة المؤسسية بالبنوك التجارية؟
- هل يوجد تأثير لإدارة الأزمات المصرفية على الإبداع للسمعة المؤسسية بالبنوك التجارية؟
- هل يوجد تأثير لإدارة الأزمات المصرفية على صورة المؤسسة البنكية للسمعة المؤسسية بالبنوك التجارية؟

### ثانيا -فرضيات البحث

على ضوء ما سبق و من أجل الاجابة على الاشكالية و لمحاولة الاجابة عن التساؤلات الفرعية تم طرح الفرضيتين الرئيسيتين الموالتين :

#### • الفرضية الرئيسية الأولى

"توجد علاقة تأثير ايجابية ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية  $(\alpha \leq 0.05)$  لإدارة الأزمات المصرفية على السمعة المؤسسية بعينة من البنوك التجارية لولاية تبسة "

و ضمن هذه الفرضية الرئيسية تدرج جملة من الفرضيات تتمثل في ما يلي :

- توجد علاقة تأثير ايجابية ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية  $(\alpha \leq 0.05)$  لإدارة الأزمات المصرفية على المسؤولية الاجتماعية للسمعة المؤسسية بالبنوك التجارية محل الدراسة ؛
- توجد علاقة تأثير ايجابية ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية  $(\alpha \leq 0.05)$  لإدارة الأزمات المصرفية على جودة الخدمة البنكية للسمعة المؤسسية بالبنوك التجارية محل الدراسة؛
- توجد علاقة تأثير ايجابية ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية  $(\alpha \leq 0.05)$  لإدارة الأزمات المصرفية على الابداع للسمعة المؤسسية بالبنوك التجارية محل الدراسة ؛
- توجد علاقة تأثير ايجابية ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية  $(\alpha \leq 0.05)$  لإدارة الأزمات المصرفية على الصورة المؤسسة البنكية للسمعة المؤسسية بالبنوك التجارية محل الدراسة .

• الفرضية الرئيسية الثانية

" توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين اجابات أفراد العينة لاثر ادارة الأزمات المصرفية على السمعة المؤسسية يعزى للخصائص الشخصية و الوظيفية (الجنس ، العمر ، المستوى التعليمي ، المركز الوظيفي ، الخبرة المهنية ) في البنوك التجارية لولاية تبسة "

ضمن هذه الفرضية الرئيسية تدرج جملة من الفرضيات تتمثل في ما يلي :

- " توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين اجابات أفراد العينة لاثر ادارة الأزمات المصرفية على السمعة المؤسسية يعزى لمتغير الجنس في البنوك التجارية لولاية تبسة؛"
- "توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين اجابات أفراد العينة لاثر ادارة الأزمات المصرفية على السمعة المؤسسية يعزى لمتغير العمر في البنوك التجارية لولاية تبسة؛"
- "توجد فروق ايجابية ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين اجابات أفراد العينة لاثر ادارة الأزمات المصرفية على السمعة المؤسسية يعزى لمتغير المستوى التعليمي في البنوك التجارية لولاية تبسة؛"
- "توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين اجابات أفراد العينة لاثر ادارة الأزمات المصرفية على السمعة المؤسسية يعزى لمتغير المركز الوظيفي في البنوك التجارية لولاية تبسة؛"
- "توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين اجابات أفراد العينة لاثر ادارة الأزمات المصرفية على السمعة المؤسسية يعزى لمتغير الخبرة المهنية في البنوك التجارية لولاية تبسة."

ثالثا- أهمية الدراسة

تكمن أهمية هذه الدراسة في ابراز مفهوم ادارة الأزمات المصرفية و أثرها على السمعة المؤسسية بالبنوك التجارية من خلال التطرق إلى الاطار المفاهيمي لكل من ادارة الأزمات المصرفية و السمعة المؤسسية ، و من ثم إظهار العلاقة بينهما ،حيث أن هذه الدراسة ذات أهمية كونها تتطرق إلى

الأزمات المصرفية التي تواجه البنوك التجارية و طرق التقليل من اثارها السلبية على القطاع المصرفي الذي يعد ركنا أساسيا من اركان اقتصاد البلد و طريقة ادارة تلك الأزمات بصورة فعالة بما يعكس عن صورة جيدة على سمعتها .

#### رابعاً- أهداف الدراسة

تكمن أهمية الدراسة فيما يلي :

- تحديد المفاهيم و العناصر المتعلقة بإدارة الأزمات المصرفية ؛
- تحديد المفاهيم المتعلقة بالسمعة المؤسسية و كيفية تطويرها ؛
- التوصل الى توصيات من خلالها يتم تشجيع البنوك على تبني منهج ادارة الأزمات المصرفية ؛
- التوصل الى توصيات من خلالها يتم تشجيع البنوك على ضرورة الاهتمام بالسمعة المؤسسية و تطويرها .

#### خامساً-أسباب اختيار الموضوع

من بين أهم الدوافع و الأسباب و المبررات و راء اختيار الموضوع ما يلي :

- الموضوع ضمن مجال التخصص؛
- رغبة و ميول الباحثين في دراسة هذا الموضوع ؛
- الرغبة بالالمام أكثر بهذا الموضوع الجدير بالبحث و الدراسة ؛
- موضوع ادارة الأزمات المصرفية و السمعة المؤسسية بالبنوك التجارية من المواضيع الحديثة التي لم يتم تناولها كثيرا ؛
- ابراز العلاقة بين ادارة الأزمات المصرفية و السمعة المؤسسية بالبنوك التجارية ؛
- اضافة دراسة في هذا المجال لاثراء البحث العلمي .

#### سادساً-حدود الدراسة

من أجل الاحاطة بأشكالية الدراسة و فهم جوانبها المختلفة تم تحديد مجال الدراسة فيما يلي :



**1-الحدود المكانية :** اختصر المجال المكاني الذي تم اختياره للقيام بالدراسة الميدانية في البنوك التجارية لولاية تبسة و المتمثلة في "بنك الفلاحة و التنمية الريفية ، البنك الخارجي الجزائري ، البنك الوطني الجزائري ، القرض الشعبي الجزائري"

**2-الحدود الزمانية:**تمتد الفترة الزمنية من 2023/4/5 - 2023/5/15

### سابعا - منهج الدراسة

من أجل الاجابة على التساؤلات المطروحة في الدراسة و اختبار الفروض سيتم الاعتماد على المنهج الوصفي في تناول الجانب النظري للدراسة ، و الذي يحاول و صف و تقييم أثر ادارة الأزمات المصرفية في تعزيز و تطوير السمعة المؤسسية في البنوك التجارية ، و العلاقة التي تربط بين المتغيرين ، أما في الجانب التطبيقي فإنه تم استخدام المنهج التحليلي من خلال أسلوب الاستبيان المقدم لأفراد البنوك التجارية للوقوف على أثر ادارة الأزمات المصرفية على السمعة المؤسسية في البنوك التجارية لولاية تبسة- مقارنة بما جاء في الجانب النظري .

### ثامنا- هيكل الدراسة

وفقا لأهداف و فرضيات الدراسة ، تم تقسيم الدراسة على النحو التالي :

**الفصل الأول:** الذي كان بعنوان الأدبيات النظرية ، حيث تم التعرض للجوانب النظرية لادارة الأزمات المصرفية و السمعة المؤسسية من خلال التطرق الى المفهوم ، الخصائص ، الأهمية و الأهداف ، الأبعاد ، المبادئ ، استراتيجيات السمعة المؤسسية ، أما المبحث الثاني تم عرض الدراسات السابقة لادارة الأزمات المصرفية و السمعة المؤسسية .

**الفصل الثاني:** كان بعنوان الدراسة الميدانية بالبنوك التجارية لولاية تبسة تم التطرق الى الطريقة و الأدوات المستخدمة من خلال المبحث الأول ، أما المبحث الثاني تم عرض نتائج الدراسة و تحليلها و اختبار الفرضيات .

## تاسعا-صعوبات البحث

يمكن حصر أهم الصعوبات التي اعترضت هذه الدراسة فيما يلي :

- قلة المراجع خاصة منها الكتب المتعلقة بإدارة الأزمات المصرفية ؛
- صعوبة موافقة بعض البنوك على الموافقة من أجل الدراسة الميدانية .

# الفصل الأول

الأدبيات النظرية

## الفصل الأول : الأدبيات النظرية

### تمهيد

في ظل التغيرات الحاصلة في الاقتصاد العالمي و الذي أصبح تقييم البنوك لا يقتصر على القيم الاقتصادية فقط و إنما أيضا على سمعتها المؤسسية ، حيث أصبحت الأزمات حدثا غير متوقع لجميع البنوك في هذا العصر فيجب عليها حسن إدارة هذه الأزمات المصرفية و التحكم فيها و الاهتمام بكل من السمعة المؤسسية و إدارة الأزمات المصرفية مما يضمن للبنوك التجارية الأداء الجيد و بصفة مستمرة .

من خلال هذا الفصل سيتم التعرف على إدارة الأزمات المصرفية على أبعاد السمعة المؤسسية في البنوك التجارية كما أن السمعة المؤسسية تسمح بتحقيق الأهداف و تدعيم البنوك التجارية في البقاء و الاستمرار و سيتم توضيح ذلك من خلال المبحثين المواليين:

➤ المبحث الأول: إدارة الأزمات المصرفية و السمعة المؤسسية في البنوك التجارية -مقاربة نظرية - ؛

➤ المبحث الثاني: الدراسات السابقة.

**المبحث الأول : إدارة الأزمات المصرفية و السمعة المؤسسية في البنوك التجارية -مقاربة نظرية -**

تعتبر إدارة الأزمات من المفاهيم الحديثة في المجال الاقتصادي ، نظرا للأهمية التي تقدمها بهدف حفاظها على البنوك و حمايتها من الانهيار و ذلك بضمان مصالح الأطراف المتعاملة و صيانة حقوقهم هذه جملة الأهداف التي كانت البنوك تسعى إلى تحقيقها من الماضي ، و في الوقت الحاضر إليها أهداف تتعلق بالجانب الاجتماعي بظهور السمعة المؤسسية ، و هذا سبب الرغبة في تحسين صورة البنوك التجارية لدى المجتمع ، حيث سيتم التطرق في هذا المبحث إلى المفاهيم المتعلقة بإدارة الأزمات المصرفية و السمعة المؤسسية و أهم الدراسات السابقة من خلال المطالب التالية :

➤ **المطلب الأول: إدارة الأزمات المصرفية - التأصيل النظري -؛**

➤ **المطلب الثاني: السمعة المؤسسية في البنوك التجارية - التأصيل النظري -.**

## المطلب الأول : إدارة الأزمات المصرفية في البنوك التجارية - التأصيل النظري-

تعتبر إدارة الأزمات المصرفية من المواضيع الهامة التي أثارت و لا تزال تثير جدلا كبيرا في الأوساط العلمية و الأكاديمية، و حتى تحافظ البنوك على تميزها فإنها تعمل على إيجاد هياكل سليمة ، التي تضمن مستوى معين من الشفافية و الدقة و الجودة في خدماتها و سيتم توضيح ذلك من خلال هذا المطلب .

### الفرع الأول : ماهية إدارة الأزمات المصرفية

تعد إدارة الأزمات المصرفية من المفاهيم الإدارية التي على تقييم الأداء و سيتم توضيح ذلك من خلال هذا الفرع.

#### 1- مفهوم الأزمة المصرفية

تحتل الأزمة المصرفية باهتمام كبير نظرا لارتباطها بالجوانب الاقتصادية و التنظيمية و المالية و الاجتماعية، و قبل التطرق إلى مفهوم إدارة الأزمات المصرفية سنتطرق إلى تعريف الأزمة المصرفية و خصائصها و أسبابها.

#### 1-1- تعريف الأزمة المصرفية

تعددت التعاريف للأزمة المصرفية يتمثل أهمها في مايلي :

يمكن تعريف الأزمة المصرفية على أنها: " هي تلك التذبذبات التي تؤثر كليا أو جزئيا على مجمل المتغيرات المالية التي تطرأ على البنوك مثل حجم الإصدار، أسعار الأسهم و السندات ، اعتمادات الودائع المصرفية و أسعار الصرف"<sup>1</sup>.

يتضح من التعريف السابق أن للأزمة المصرفية آثار كبيرة على المستوى المالي للبنوك.

كما عرفت أيضا على أنها " نتيجة نهائية لتراكم مجموعة من التأثيرات أو حدوث خلل مفاجئ بأثر على المقومات الرئيسية في البنك وتشكل تهديدا صريحا وواضحا لبقاء و استمرار البنك أو النظام نفسه"<sup>2</sup>.

<sup>1</sup>-روابح عبد الرحمان، اثر أزمة المالية العالمية على حركة التجارة الخارجية للتكتل الاقتصادي الأوروبي دراسة قياسية لفترة(2000-2004)، أطروحة دكتوراه (غير منشورة) ، كلية علوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، قسم العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد دولي ، جامعة بسكرة ، 2018، ص 3.

<sup>2</sup>-عبد الغني حريري ، دور تحرير المالي في الأزمات و التعثر المصرفي، مداخلة في الملتقى الدولي حول الأزمة المالية و الاقتصادية الدولية و الحوكمة العالمية ، جامعة سطيف ، 2009 ، ص 3 .

يتضح من التعريف السابق أن الأزمة المصرفية تحدث نتيجة تراكم العديد من العوامل أو حدوث عطل مفاجئ يؤثر على ركائز البنك.

كما عرفت أيضا على أنها " تلك الحالة التي تصبح فيها البنوك في حالة إعصار مالي بحيث يتطلب الأمر تدخلا من البنك المركزي لضخ أموال إضافية لهذه البنوك و إعادة هيكلة النظام المصرفي".<sup>1</sup>

يتضح من التعريف السابق إن الأزمة المصرفية هي الحالة التي يصل إليها البنك نتيجة التقلبات المالية مما يدعي تدخل البنك المركزي لحل الأزمة.

## 2-1- خصائص الأزمة المصرفية

تتميز الأزمة المصرفية بجملة من الخصائص تتمثل في:

- متداخلة و متشابكة و معقدة ، سواء تعلق الأمر بعناصرها و أسبابها أو بالمصالح المؤدية و المعارضة لها ؛
- المفاجئة و الاستحواذ على صدارة الأحداث؛
- مصدر الأزمة التي تمثل نقطة تحول أساسية في النسيج الاجتماعي أو الاقتصادي أو السياسي نتيجة الخسائر التي تنجم عنها؛
- درجة عالية من التوتر و الصدمة حيث تسبب اضطرابات نفسية للأشخاص؛
- أنماط تنظيمية غير مألوفة؛
- درجة عالية من التنسيق و الاتصال بين الأطراف ذات العلاقة.<sup>2</sup>

## 1-3- أسباب الأزمة المصرفية

تتمثل أسباب الأزمات المصرفية في مايلي:<sup>3</sup>

<sup>1</sup>-بورزق إبراهيم فوزي، مقومات الاقتصاد الجزائري في ظل الأزمات المالية العالمية 2000 و الأزمة البترولية 2015 ، مجلة الحقوق و العلوم الإنسانية -دراسات اقتصادية- ، مجلد 7 ، عدد 1 ، جامعة الجلفة، 2013 ، ص ص 138.

<sup>2</sup>- بلقيي فطوم ، سيفون باية ، دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات ، مجلة الاناسة و علوم المجتمع ، مجلد 4، عدد 8 ، جامعة المسبلة ، 2020 ، ص، 84.

<sup>3</sup>- بيان ابراهيم الشليبي ، أثر قدرات تكنولوجيا المعلومات على إدارة الأزمات دراسة ميدانية على قطاع البنوك التجارية الأردنية ، رسالة ماجستير (غير منشورة ) ، كلية الأعمال ، قسم الأعمال الالكترونية ، تخصص الأعمال الالكترونية ، جامعة الشرق الأوسط ، 2018 ، ص ص 26 ، 27.

### 1-3-1- عدم استقرار الاقتصاد الكلي

و ذلك من خلال:

- التقلبات في شروط التبادل التجاري ، مما يصعب على عملاء البنوك و المشتغلين نشاطات ذات علاقة بالتصدير و الاستيراد و الوفاء بالتزاماتها خصوصا خدمة الديون؛
- التقلبات في أسعار الصرف الحقيقية و التي كانت سببا مباشرا أو غير مباشر لحدوث العديد من الالتزامات المصرفية؛
- التقلبات في معدل التضخم و أسعار الصرف و أسعار الأسهم و تغيير أسعار الفائدة تعتبر عنصرا حاسما في مقدرة القطاع من ارتفاع مستويات الأسعار و ذلك سبب مباشر في حدوث الأزمة المصرفية .

### 1-3-2- اضطرابات القطاع المالي

والتي تعتبر القاسم المشترك الذي سبق حدوث الأزمة المصرفية في مختلف الدول و ذلك نتيجة

لما يلي:

- التوسيع الكبير في الإقراض؛
- عدم التحضير الكافي لتحرير المالي؛
- عدم التوافق نوعا ما بين الأصول و الخصوم في المؤسسات المالية أو الغير المالية ؛
- ضعف النظام المصرفي و ضعف الميزانيات .

### 1-3-3- تشوه نظام الحوافز

إن أي نظام للحد من الكوارث و الأزمات المصرفية لن يعمل بنجاح إلا إذا كان القائمون بالعمل لديهم الحافز لعدم تشجيع قبول المخاطر المتزايدة و اتخاذ إجراءات تصحيحية مبكرة ، حيث دلت التجارب العالمية على أن الإدارات العليا في البنوك و قلة خبرتها كانت من الأسباب الرئيسة في حدوث الأزمات المصرفية

### 1-3-4- نظم الصرف



يمكن أن تؤثر نظم الصرف لتعرض البنوك للأزمات المصرفية، من خلال المضاربة و كذلك الطريقة التي تتأثر بها الأصول الحقيقية للبنوك، نتيجة خفض قيمة العملة المحلية و قدرة البنوك المركزية على القيام بدور المقرض الأخير للبنوك التي تواجه مشاكل في السيولة أو عسر مالي .

## 2- مفهوم إدارة الأزمات المصرفية

تحظى إدارة الأزمات المصرفية بمكانة و اهتمام كبير نظرا لارتباطها باقتصاد أي دولة و العديد من الجوانب المالية الاجتماعية و التنظيمية ، حيث سنتطرق إلى تعريف إدارة الأزمات المصرفية و مراحل إدارتها .

### 2-1- تعريف إدارة الأزمات المصرفية

تعددت تعريف إدارة الأزمات المصرفية و يتمثل أهمها في :

عرفت إدارة الأزمات المصرفية على أنها " تعني بالأساس كيفية التغلب على الأزمات في البنوك بالأدوات العلمية و الإدارية المختلفة و تجنب سلبياتها و الاستفادة من ايجابياتها، فعلم إدارة الأزمات البنكية هو علم الإدارة و التوازنات و التكيف مع المتغيرات الاقتصادية و الاجتماعية و السياسية و التكنولوجية المختلفة و بحيث أثارها في كافة المجالات<sup>1</sup>.

يتضح من التعريف السابق أن إدارة الأزمات المصرفية كيفية التعامل مع الأزمة و كيفية تسييرها لتغلب عليها و التقليل من حدوثها .

كما يمكن تعريفها أيضا على أنها " هي ذلك النشاط الذي يهدف إلى جمع المعلومات المناسبة للبنك ، لتنبأ بآماكن و اتجاهات الأزمة المتوقعة ، و تهيئة التدابير التي تجعلها تتحكم في الأزمة المتوقعة و القضاء عليها ، و تجنبها لصالح البنك<sup>2</sup>.

يتضح من التعريف السابق إن إدارة الأزمات المصرفية هي القيام بجمع الإحصائيات لتنبؤ بالأزمة و تهيئة الحلول لها للقضاء عليها.

<sup>1</sup>- آية رياض العبد القادر بورزان ، إدارة الأزمات ، من منشورات الجامعة الافتراضية السورية ، سوريا ، 2021 ، ص 25.

<sup>2</sup>- جدر مصطفى المحفوظ ، بن جيمة عمر ، اثر المرونة الاستباقية في إدارة الأزمات دراسة ميدانية لشركة نפטال تيارت ، مجلة المقريري للدراسات الاقتصادية و المالية ، مجلد 6، عدد 2 ، جامعة بشار ، 2022 ، ص 355 .

و تعرف أيضا على أنها " تمثل مجموعة من الوسائل التوقعية ، و التي تجعل البنك قادر على تنسيق العمليات و مواجهة الكوارث و الرقابة عليها كما تمكن البنك من تعظيم فرص النجاح ، و تقليل من الأزمات التي تواجهه إذ تهدف إدارة الأزمات إلى الاستعداد لمواجهة الأزمات ،من خلال التنبؤ بالمشاكل و الأزمات و تمكين الإدارة من السيطرة على الموقف و المحافظة على ثقة جميع المتعاملين مع البنك<sup>1</sup> .

يتضح من التعريف السابق إن إدارة الأزمات المصرفية تمكن البنك من السيطرة والوقاية من الأزمات، و السيطرة على المواقف المحرجة التي تنجر عنها و التي تشكل خطرا كبيرا على هيكله المالي و تقلل أيضا من ثقة عملائه و المتعاملين معه.

يتضح من التعريف السابقة إن إدارة الأزمات المصرفية هي كافة الاستراتيجيات و العمليات و المقاييس المخططة من طرف البنوك، و التي يتم وضعها موضع التنفيذ للوقاية من الأزمات و تجنبها و كيفية تسييرها، و التقليل من أضرارها عند وقوعها لضمان الأداء الجيد للبنوك و الحفاظ على سمعته .

## 2-2- مراحل إدارة الأزمات المصرفية

هناك خمس مراحل حددت لإدارة الأزمات المصرفية تتمثل في ما يلي<sup>2</sup>:

### 2-2-1- مرحلة الشعور باحتمال حدوث الأزمة

في هذه المرحلة نجد أن الأزمة ترسل سلسلة من إشارات الإنذار يستقبلها مديرو البنوك، و لكن قد يكون من الصعب عليهم التقاط الإشارات الحقيقية و الهامة .

### 2-2-2- مرحلة الاستعداد والوقاية

و تتضمن هذه المرحلة اكتشاف نقاط الضعف في البنك ووضع خطة المواجهة و تحديد الأساليب و الاستعدادات الضرورية لتنفيذ الخطة، لما يتم تدريب الأفراد و الجماعات على كيفية مواجهة

<sup>1</sup>-يسبع الضاوية، الأنماط القيادية وفق نظرية الشبكة الإدارية لمديري المؤسسات الصحية العمومية بولاية المدية و مساهمتها في تفعيل مراحل إدارة الأزمات- دراسة ميدانية-، مجلة الاقتصاديات المالية البنكية و إدارة الأعمال ، مجلد 10 ، عدد 2 ، 2021 ، ص 601 .

<sup>2</sup>-غسان قاسم داود اللامي ، خالد عبد الله إبراهيم العيسوي ، إدارة الأزمات (الأسس و التطبيقات ) ، دار المنهجية للنشر و التوزيع ، العراق ، 2020 ، ص ص 50 ، 51 .

الأزمة و ذلك مع ملاحظة أي خطة أفضل من الارتجال و العشوائية، و في هذه المرحلة يكون التخطيط الاستراتيجي مهم جدا في محاولة تقادي وقوع الأزمة، كما يساعد على التنبؤ بأنواع الأزمات المختلفة التي يتعرض لها البنك.

### 2-2-3- مرحلة مجابهة الأزمة

و في هذه المرحلة يتم إعداد و سائل الحد من الأضرار و منعها من الانتشار لتشمل الأجزاء الأخرى التي لم تتأثر بعد في البنك، و يتوقف نجاحها في هذه المرحلة على درجة استعدادها لمواجهة الأزمة و تحديد نوع طبيعة الأزمة نفسها، و مدى التعاون و التنسيق بين الأطراف المختلفة .

### 2-2-4- مرحلة إعادة التوازن والنشاط

و تشمل هذه المرحلة إعداد و تنفيذ برامج جاهزة تم إعدادها مسبقا و استعادة النشاط من عدة جوانب، منها الأصول الملموسة و المعنوية من خلال تلك البرامج و الخطط، و ذلك من اجل إعادة التوازن بشكل تدريجي.

### 2-2-5- مرحلة التعلم وتقييم التجربة

في هذه المرحلة يتم تقييم ما تم انجازه أثناء مجابهة الأزمة حتى يمكن تحسينه في المستقبل ، و توفر عملية تقييم مجابهة الأزمة معلومات مفيدة من زاوية الحلول لتقادي تكرار الأزمة .

### الفرع الثاني: متطلبات وأبعاد إدارة الأزمات المصرفية

تعتمد إدارة الأزمات المصرفية على جملة من المتطلبات و الأبعاد سيتم توضيحها من خلال هذا

#### 1- متطلبات إدارة الأزمات المصرفية

يتطلب التعامل مع الأزمة المصرفية و إدارتها بشكل فعال توفر مجموعة من العوامل يمكن عرضها كما يلي:<sup>1</sup>

#### 1-1-دقة الهدف

<sup>1</sup> آية رياض العبد القادر بوزران، إدارة الأزمات ، مرجع سابق ، ص ص 37 ، 38 .

يساعد تحديد الأهداف بدقة على رسم مسار الخطة لمعالجة الأزمة بنجاح و يتضمن تحديد الهدف :

- التعرف على العناصر الأساسية التي صنعت الأزمة وتقسيمها إلى عناصر أساسية و عناصر ثانوية حسب درجة تأثيرها؛
- تحديد القوى المؤيدة لهذه العناصر؛
- تحديد الاستراتيجيات المناسبة والتوقيت المناسب للهجوم أو الرد؛
- تحديد ردود الفعل المترتبة على ذلك.

### 1-2- تهيئة الموارد البشرية اللازمة

و ذلك من خلال:

- إعطاء الفرصة للعاملين للتعبير عن أفكارهم و مشاعرهم؛
- الإيمان بقدرة العاملين للتغيير و التطوير؛
- مشاركة العاملين بالمعلومات و الحقائق.

### 1-3- خلق روح الفريق

و ذلك من خلال :

- الاتصالات المفتوحة؛
- الثقة المتبادلة؛
- الحرية والابتكار؛
- تفويض السلطات و تحمل المسؤولية.

### 1-4- المبالغة

و ذلك عن طريق الهجوم المفاجئ.

### 1-5- حس القوى والسيطرة على الأحداث

و ذلك من خلال :

- متابعة تقييم الأداء في ضوء الأهداف المحددة ؛
- التنبؤ بما قد يطرأ من انحرافات و العمل على رصدها و تصحيحها حال حدوثها؛
- اتخاذ الإجراءات التصحيحية لضبط و تقويم الأداء .

## 2- أبعاد إدارة الأزمات المصرفية

و تتمثل أبعاد إدارة الأزمات المصرفية في مايلي<sup>1</sup>:

### 2-1- الحماية

تشير إلى مدى قدرة البنك و أصحاب المصالح المعنيين على إعداد و تنفيذ التدابير اللازمة ، و حماية البنك من عواقبها مثل تقييم الأزمة .

### 2-2- المواجهة

يشير هذا البعد إلى قدرة البنك على تنفيذ الإجراءات ذات صلة عند وقوع الأزمة ، و يمكن ان يكون لها أنواع مختلفة حسب نوع الأزمة .

### 2-3- التعافي

يشير التعافي إلى مدى قدرة و سرعة البنك ، على الاستمرار في وضعه الخالي او استرداد وضعه السابق قبل الأزمة على الأقل .

### 2-4- الاستعداد

أي مدى قدرة البنك على رفع مستوى اليقظة والاستمرار من خلال التعليم و التدريبات المتكررة و التطوير و الرعاية و التدقيق و التفتيش.

### 2-5- الاستجابة

<sup>1</sup>- عبد الحكيم شاهد، اثر فعالية نظم المعلومات الإدارية على إدارة الأزمات في القطاع المصرفي الجزائري دراسة و جهة نظر بعض موظفي البنوك التجارية الجزائرية للفترة 2012-2017 - ، أطروحة دكتوراه (غير منشورة )، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، قسم علوم التسيير ، تخصص إدارة أعمال ، جامعة ورقلة ، 2018 ، ص 42.

مدى قدرة البنك على الاستجابة للآزمة التي تطورت من خلال الخطط و الاستراتيجيات و الإجراءات و التواصل الواضح و المسؤولية جيدة التفويض.

خلاصة القول إن إدارة الأزمات المصرفية هي تطويل الهياكل الداخلية في البنوك ، بما يحقق الأداء الجيد و الحفاظ على الاستقرار المالي و العملي داخل البنك ، حيث تميزت بجملة من الخصائص و تسعى لتحقيق مجموعة من الأهداف، تؤدي إلى تطوير مستوى إدارة البنك و كذلك تستند على خمسة مراحل ، إلى جانب ذلك فهي تعتمد على أطراف داخليين و خارجيين ، من خلال كفاءتهم و خبرتهم في البنوك لتتبا بالآزمة و كيفية التعامل معها عبر مجموعة من الآليات ، كما سبق ذكره له تأثير كبير على أبعاد السمعة المؤسسية ، و سيتم التطرق في المطب الموالي إلى مفهوم السمعة المؤسسية و التعرف على مختلف أبعادها .

### المطلب الثاني: السمعة المؤسسية في البنوك التجارية -التأصيل النظري-

تعتبر السمعة المؤسسية من أكثر المفاهيم المستخدمة في الآونة الأخيرة، و التي ظهرت نتيجة تزايد الضغوط على البنوك التجارية، فهي ذات قيمة مهمة و التي لا غنى عنها للبنك في تعاملاته مع العملاء المختلفة ، فهي التي تصنع التميز بين البنوك المتنافسة ، فكلما أدارت البنوك سمعتها بشكل جيد فإنها ستحظى برضا العملاء و ذات المصالح معها و تحقيق أقصى لها .

### الفرع الأول: ماهية السمعة المؤسسية

تعد السمعة المؤسسية من المفاهيم الإدارية الحديثة، لذا تعمل البنوك جاهدة على الحصول على أحسن سمعة من بين كافة البنوك ، و هذا من أجل ضمان استمرارها و تحسين أدائها اتجاه عملائها، و هذا ما سيتم توضيحه في هذا الفرع .

#### 1- مفهوم سمعة المؤسسة

تعددت التعاريف المقدمة للسمعة المؤسسية، كما تميزت بمجموعة من الخصائص، وهذا ما سيتم التعرض له .

تعرف السمعة المؤسسية على أنها: "أصول مؤسسية غير ملموسة تساهم في تحقيق ميزات تنافسية تدعمها الإجراءات و اللوائح النظامية للعملة فالسمعة المؤسسية تساعد في الحصول على موظفين

جيدين و جذب العملاء و زيادة ولائهم كما لها دور مهم في تعزيز الأداء التنافسي للبنك و الحصول على رأس مال".<sup>1</sup>

يتضح من التعريف السابق أن السمعة المؤسسية أصل معنوي يساعد على التحفيز و المنافسة و الحصول على خبرة اليد العاملة و دفعهم على تحقيق أهداف المؤسسة.

عرفت أيضا بأنها: «مجموعة من الصفات التي تنسب إلى الشركة، و التي تم استنتاجها من الإجراءات السابقة للبنك و الناتج النهائي و الانطباعات الذاتية التي تتكون عند الأفراد أو الجماعات إزاء شخص معين، أو نظام ما، أو منشأة معينة، أو بنك محلي أو دولي أو مهنة معينة»<sup>2</sup>.

يتضح من التعريف السابق أن السمعة المؤسسية هي حكم تقييمي عن الصفات و الآراء التي تتكون من الأفراد أو المتعاملين مع البنك .

كما عرفت أيضا بأنها "أصول غير ملموسة التي توفر العديد من الفرص للبنك و التي تمكنها من الحد من التهديدات التي تواجهها في السوق، و هذا من خلال استراتيجياتها الخاصة بها لكسب سمعة جيدة".<sup>3</sup>

يتضح من التعريف السابق أن السمعة المؤسسية هي تتمثل في الصفات غير الملموسة التي تحققها من خلال أصحاب المصلحة من حولها.

يتضح مما سبق أن السمعة المؤسسية تتمثل في المعلومات والآراء الخاصة و التقييمات و الانطباعات التي تأخذ منها و يتم الحصول عليها من مصادر الإعلام و تقييمات العملاء و أصحاب المصلحة و يتم تطويرها من قبلهم و هو مرتبط بالصورة العامة التي تأخذ على شكل البنك.

## 1-2 خصائص السمعة المؤسسية

<sup>1</sup> زاهية توام، أهمية المسؤولية الاجتماعية في تعزيز سمعة المؤسسة -دراسة تحليلية لتقارير السمعة للنموذج ، مجلة الإستراتيجية والتنمية المجلد 11، العدد 02، جامعة مستغانم ، 2021، ص.223

<sup>2</sup> نصر الدين عبد القادر عثمان ،مصطفى حميد الطائي، توظيف استراتيجيات الاتصال الإلكتروني في بناء السمعة المؤسسية ، مجلة التدوين، المجلد 7، العدد15 ، جامعة عجمان، 2020، ص 166.

<sup>3</sup> مرابط أمينة ،بن يحيى سهيلة ، السمعة الإلكترونية للمؤسسات مسيات و نتائج -دراسة حالة متعلمي الهاتف النقال الجزائر-، مجلة دفاتر ، المجلد 17 ، العدد1، جامعة تلمسان، 2021، ص 326.

هناك العديد من الخصائص و السمات المختلفة التي تتميز بها السمعة المؤسسية تتمثل في مايلي:<sup>1</sup>

- تعتبر أصلا غير ملموس يتكون مع الزمن وهو السبب الذي يخضعها للتقييم كباقي الأصول المادية، و من مداخل التقييم درجة اقتناء العملاء لمنتجات البنك و إقبال المستثمرين على شراء أسهمها؛
- السمعة غير ثابتة متغيرة عبر الزمن لأنها مرتبطة بالأهمية التي تبديها العملاء نحو البنوك ومتأثرة بالأحداث الاقتصادية على مستوى الأسواق و بحدوث الأزمات؛
- لكل بنك سمعته الخاصة التي ينفرد بها بحيث لا يمكن استنساخها لأنها محدودة بخطوط داخلية خاصة بالبنك؛
- تكوين سمعة عملية طويلة و تهدف إلى كسب الثقة و الاحترام من خلال المجهودات المستمرة الواضحة و المقنعة ؛
- تشكل السمعة الطيبة عائد الاستثمار و تعمل على حماية البنك في الأوقات الصعبة عند حدوث الأزمات ؛
- السمعة ليست خاصة واحدة بل متعددة بحسب القيم الأساسية لدى العملاء ؛
- تزيد سمعة البنك الجيدة من ثقة العملاء خاصة فيما يخص المنتجات الجديدة و كسب عملاء جدد.

## - 2- الأهمية والمفاهيم المشابهة للسمعة المؤسسية

ركز العديد من الباحثين على أهمية السمعة المؤسسية كونها المصدر الرئيسي الذي يدعم البنوك ويميزها على المنافسين، و هناك أيضا العديد من المفاهيم المشابهة للسمعة المؤسسية و هذا ما سيتم التطرق إليه.

### 2-1- أهمية السمعة المؤسسية

للسمعة المؤسسية أهمية بالغة تتلخص في النقاط التالية:<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - سجاد سعيد ، امل محمود علي ، علاقة إدارة الأزمات المصرفية بالسمعة المؤسسية دراسة استطلاعية لعينة من المصارف العراقية ، المجلة العراقية للعلوم الاقتصادية ، مجلد 20، عدد73 ، جامعة المستنصرية ، 2022، ص 281 .



- تعطي قيمة سيكولوجية إضافية للمنتجات و الخدمات التي تقدمها للبنك؛
- تضاعف فعالية الإعلان و تأثير قوة المبيعات فالسمعة الايجابية لها شأن كبير في مصداقية إعلانات البنك ؛
- تدعم إدخال المنتجات الجديدة إلى الأسواق؛
- توفير فرص إضافية للبنوك في حال تعرضها لازمة ما؛
- تتيح فرصة إضافية للبنك في حال تعرضها لازمة ما ؛
- تتيح فرصة الوصول إلى موظفين ذوي كفاءات العليا، فمعظم طالبي العمل يفضلون العمل لدى البنوك التي تتمتع باحترام الجميع ؛
- تعمل على زيادة فعاليته التنظيمية و تقلل من ضعف جودة الخدمة، كما تعمل على تقليل الضغوطات في المنافسة السعريّة ، مما يضيف للأداء المالي رصانة و يقلل من خطورته نتيجة الثقة المرتقبة للعميل و المستثمرين و المجهزين و الأفراد العاملين بالبنك .

## 2-2- المفاهيم المشابهة للسمعة المؤسسية

يوجد عدد كبير من المصطلحات المشابهة للسمعة المؤسسية كالهوية و الصورة، و هوما يدفع إلى التمييز بين هذه المفاهيم و علاقة السمعة المؤسسية بهما في ما يلي 2:

### 2-2-1- الهوية

هي مجموعة من المعاني التي عن طريقها تعرف البنوك بنفسها و تسمح من عبرها للناس بان يصفوها و يتذكروها و يرتبطوا بها، و هوية البنك ما هي الشيء الذي يميزها عن البنوك المنافسة لها ،و تتضمن عوامل مرئية و أخرى مادية حسية يتم عن طريقها تقديم البنك للسوق الذي تعمل فيه .

### 2-2-2- الصورة

1- الهام منصور ، شيماء منصور ، دور الذكاء التنافسي في تعزيز سمعة المنظمة -دراسة تطبيقية على الشركة الجزائرية للهاتف النقالموبليس و كالة ورقلة من وجهة نظر مواطنيها ، مجلة الامتياز لبحوث الاقتصاد و الإدارة ، مجلد 2 ، عدد2 ، جامعة ورقلة ،2018، ص ص 196،197.

2- حاتم علي حيدر صالح ،السمعة المؤسسية -دراسة وصفية لتطور المفهوم و أساليب القياس ، مجلة الباحث الإعلامي ،مجلد 12، عدد49 ،جامعة صنعاء ، اليمن ،2020، ص 56.

هي تقييم المعلومات الواردة من قنوات متعددة حول البنك و تفسيرها يتم تفسيرها وفق المواقف و المفاهيم و الإشارات الموجودة في أذهان الأفراد حول البنك ، وتشكل هذه الصور في أذهان المحيطين بها و تصبح صورة ذهنية لدى الأفراد اتجاه البنوك.

## 2-2-3- العلاقة بين الهوية والصورة و السمعة

إن المكونات الأساسية للسمعة تعود جذورها إلى الصورة و الهوية ، إذ يرى إن السمعة هي الرؤية العامة المتكاملة المتكونة لدى مجموعات مصالح متنوعة حول البنك ، في حين أن الصورة هي مدركات المراقبين و البنوك و تصوراتهم الخارجية اتجاه البنك ، فيما تعني الهوية مدركات الموظفين و المديرين نحو بنوكهم و من هذا المنظور يتضح لنا أن السمعة أوسع و أشمل و تتضمن أبعاد الصورة و الهوية ، أن الصورة و الهوية من المكونات الأساسية للسمعة، فتمثل حاصل مدركات العملاء الداخليين و الخارجيين نحو البنك .

### الفرع الثاني: المنظور الاستراتيجي لبناء السمعة المؤسسية في البنوك التجارية

تعتمد السمعة المؤسسية على جملة من الأبعاد و مستويات و استراتيجيات سيتم توضيحها من خلال هذا الفرع:

#### 1-أبعاد السمعة المؤسسية

تشمل السمعة المؤسسية للبنك أربعة أبعاد تتمثل في:<sup>1</sup>

#### 1-1-المسؤولية الاجتماعية

تعرف المسؤولية الاجتماعية بأنها مسؤولية البنوك الأخلاقية تجاه مجاميع أصحاب المصالح الذين يتأثرون بصورة مباشرة أو غير مباشرة بأنشطة البنك ، و أن الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية هو التزام البنوك المستمر تجاه المجتمع بالأخذ بعين الاعتبار توقعاته و تطلعاته، من خلال القيام بالأنشطة الاجتماعية ،مثل توفير ظروف العمل الصحية و معاملة كريمة للموظفين و الأمانة و المصادقية مع عملائها و المنافسين ، و للحماية و الحفاظ على البيئة و إنتاج السلع و الخدمات التي تخدم المجتمع

<sup>1</sup> محمد جابر هادي الظالمي ،الذكاء الاستراتيجي و أثره في تعزيز سمعة المؤسسات التعليمية ، مجلة القادسية للعلوم الإدارية و الاقتصادية ، مجلد 18 ، عدد 1 ، المعهد التقني - كربلاء - ، 2016 ص 15 .

، بأقل تكلفة و بجودة عالية دون الإضرار بالآخرين، و بما يتجاوز الحد الأدنى من الإذعان للقوانين و اللوائح المفروضة على البنك .

### 1-2- صورة المؤسسة

هي الطريقة التي تقدم فيها البنوك نفسها للعميل، و أيضا أن سمعة البنك تعطي صورة على قدرة البنك على تلبية احتياجات و توقعات أصحاب المصالح، كما يحرص الأفراد على ترك انطباع حسن عنهم لدى الآخرين ، و إذا كانت البنوك لا تهتم بتعزيز الصورة أو تحسينها فقد يكون لها تأثير معاكس على العميل للبنوك ، هذا بالنسبة لخارج البنك ، أما بالنسبة إلى داخلها فان الصورة السلبية سوف تؤثر حتما على العاملين ، باتخاذهم مواقف معينة تجاه إدارة البنوك أو مالكيها وهذا يؤدي إلى التأثير السلبى على عمل العاملين و مساهماتهم .

إلى جانب ذلك:<sup>1</sup>

### 1-3- الإبداع

يمثل الإبداع أداة أساسية لنمو البنوك المعاصرة و بقاءها و قدرتها على التكيف مع الظروف البيئية، و الإبداع هو عملية تنظيمية جماعية ينتج عنها أفكار فريدة ،تهدف إلى تطوير إمكانيات و قدرات البنوك العاملين للوصول إلى حالة التميز ، لأنه يعمل على إدخال ممارسات مبدعة في ضوء تدعيم الكفاءات المهنية و المهارات الإدارية و تأثيرها على صنع القرار لحل المشكلات الناتجة عن الأزمات.

### 1-4- جودة الخدمة

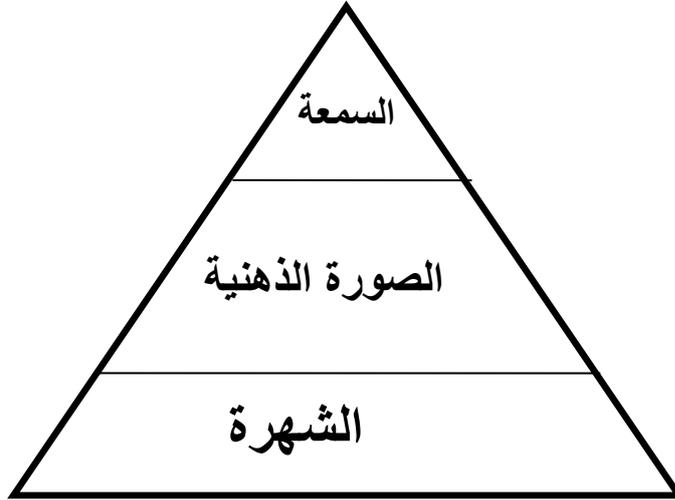
و تعرف جودة الخدمة بأنها تلك الدرجة من الرضا، التي يمكن أن تحققها الخدمة للعميل عن طريق إشباع و تلبية حاجاتهم و رغباتهم و توقعاتهم، و للخدمة ثقافتها المتمثلة بأساليب ابتكارها و تكوينها و تصميمها و متابعتها ،كما إن لمزود الخدمة أو مقدمها استراتيجيات و آليات تستهدف بالدرجة الأساس إرضاء العميل من خلال إضفاء قيم الخدمة التي تتسم بدرجة عالية من اللاملموسية ،و لهذا فان الخدمة تمثل النشاطات غير الملموسة والتي تحقق منفعة العملاء .

<sup>1</sup> - مبارك ريان، البقطة التكنولوجية و إدارة السمعة المؤسسية في الجزائر دراسة في الفرص و التحديات ، مجلة الرسالة للدراسات الإعلامية ، مجلد 5، عدد 1 ، جامعة قسنطينة 3 ، 2021 ، ص 83 .

## 2- مستويات السمعة المؤسسية

تنقسم مستويات السمعة المؤسسية إلى ثلاثة مستويات كما هو مبين في الشكل ويتمثل في ما يلي:<sup>1</sup>

الشكل رقم (1-1): يمثل هرم مستويات السمعة المؤسسية



Source : Stéphane billet :les relations :redonder la confiance enterl'entreprise،les marques et leurs public 2<sup>em</sup> édition،du nad ،paris ، France p 94 .

يتضح من الشكل السابق إن السمعة المؤسسية في البنك لها ثلاثة مستويات تتمثل في الشهرة و الصورة الذهنية و السمعة، فالشهرة تعمل على جذب العميل للبنك إذ يختار البنك المعروفة، و المشهورة في حالة المفاضلة بين الاختيارات المتاحة له و تشير الشهرة إلى قوة و جودة الخدمات التي يقدمها البنك في ذهنية العميل أما الصورة الذهنية هي عبارة عن جميع الإدراكات، والأحكام و الاتجاهات، التي تحيط بشهرتها في ذهن العملاء فلشهرة دور كبير في الصورة الذهنية للبنك فالشهرة أداة لترسيخ عناصر الصورة الذهنية.

## 3- استراتيجيات السمعة المؤسسية

يتطلب تحقيق سمعة البنك عدة متطلبات أساسية حتى يستطيع البنك من تكوينها، حيث تنقسم إلى عنصرين و تتمثل في ما يلي :

<sup>1</sup> - يسرى بوترة ، خالد العلاوي ، سمعة المؤسسة بين حتمية مراجعة الآليات التقليدية و ضرورة تبني التحولات الإلكترونية ، مجلة العلوم الإنسانية ، المجلد 8، العدد2 ، جامعة أم البواقي ، 2020 .

### 3-1-1- استراتيجيات السمعة المؤسسية

و تتمثل في:<sup>1</sup>

#### 3-1-1-1- عملية تحديد و بناء و وضع القيم للبنك

تكون هذه العملية نابعة من الفهم و الوضوح، نظرا لما تمثله السمعة للبنك من نمو مكانة و احترام لسمعتها من قبل منافسيها و عملائها، و يتم توجيه التسويق بشكل متكامل لتعظيم الميزة التنافسية، بصدى سمعة قوية و تنمية العلاقات الولاء بشكل فعال مع عملاء البنك، برسم خارطة ذهنية لآطار التنافس و توضيح نقاط التكافؤ و الاختلاف مع البنوك الأخرى و الاستفادة من الأحداث و تسخيرها لخدمة السمعة إضافة لذلك إبراز شعار للبنك ليصبح معروف للجميع .

#### 3-1-2- عملية تنفيذ و تصميم برامج تسويق السمعة

بناء و تحديد موقع السمعة في أذهان العميل لتحقيق أكبر قدر من المعرفة من قبلها ضمن وحدة الزمن، و تتوقف على الاختيار الأولي و التدقيق لمزيج العناصر المكونة للسمعة و التوفيق و الملائمة فيما بينهما و الاهتمام بالبرامج و الأنشطة التسويقية الداعمة و المتكاملة مع تلك العناصر حيث تحدث .

#### 3-1-3- روابط مباشرة وغير مباشرة

بينما تعمل على رفع السمعة و تربطها مع الكيانات الأخرى ضمن حدود البنك و تتضمن الرمز، الشخصية ، الشعار، استراتيجيات التسعير ، الإنتاج، القنوات ....

#### 3-1-4- عملية قياس و تفسير أداء السمعة

إدارة السمعة بشكل مثمر و مفيد تتحقق بتصميم و تنفيذ نظام قياس لكل الأوقات و الظروف و يكون مناسباً و ذا فعالية، ليعطي متخذ القرار و المعلومات الكافية لاتخاذ القرار التكتيكي أو الاستراتيجي

<sup>1</sup> هبة حمادي ، دور التخطيط الاستراتيجي للعلاقات العامة في إدارة مخاطر السمعة - شركة تزويد كهرباء الشمال نمونجا - ، رسالة ماجستير (غير منشورة )، جامعة النجاح الوطنية ، نابلس 2021 ، ص ص 33،34 .

لتوليد السمعة و ذلك بتجميع التقارير و تحديد مسؤوليات البنك اجتماعيا من خلال تدقيق السمعة ، تعقب السمعة ، نظام إدارة و استثمار السمعة ، وسلسلة قيمة السمعة.

### 3-1-5- نمو استدامة السمعة

المحافظة على السمعة و توسيعها من أكبر التحديات التي تواجه البنوك اذ تسعى البنوك لأداء أعمالها من منظورات مختلفة لفهم الاستراتيجيات لإدارة السمعة بشكل مستمر من خلال التطور بأسس التوسيع و قيم و رؤية و ثقافة العملاء ، و المهارات الموجهة للأنشطة على الشبكة العنكبوتية و التصميم المؤثر و تقنيات الإبداع في وضع الحلول الشاملة للسمعة البنكية .

### 3-2- المصادر التنظيمية المساهمة في بناء وتعزيز السمعة المؤسسية

هناك العديد من الإجراءات التي تساهم في بناء و تعزيز السمعة تتمثل في <sup>1</sup>:

#### 3-2-1- المصادقية

على العاملين في البنوك أن يتصفوا بالمصادقية في المجالات كافة ، بغية تحقيق التفاهم مع العملاء و الجماعات و كسب تأييدهم و تكوين انطباع وسمعة طيبة و صورة ذهنية جيدة لدى العميل و مناقشة الأمور بموضوعية و عرض الأمور كما هي ، و عدم المبالغة و التهويل ، أي القدرة على النظر الى الأمور بعقلانية و بتجرد عن الذات و الميول الشخصية و عدم التحيز لجهة دون أخرى من الميول و الاتجاهات ، فالمصادقية تساهم في بناء و تعزيز سمعة البنوك عن طريق تكوين انطباع ايجابي لدى العميل الذي يكونونه عن البنك بناء على مصادقيتها في مختلف العمليات التي تقوم بها .

#### 3-2-2- مواقع التواصل الاجتماعي

و تتكون السمعة الجيدة لأي بنك من مجموعة عناصر متكاملة ترتبط بجودة المنتج أو الخدمة التي تقدمها البنوك و كفاءة قيادتها و العاملين فيها ، و لاشك أن توظيف البنوك لشبكات التواصل الاجتماعي في دعم علاقاتها بالعملاء الداخليين و الخارجيين، و هذا من شأنه بناء و توطيد السمعة

<sup>1</sup>بحري صابر ،خرموش منى ، بناء و تعزيز سمعة المنظمة منظور تحليلي في ظل الاعداد و المصادر التنظيمية ، مجلة التنظيم و العمل ، مجلد 9 ، عدد 3 ، جامعة محمد لمين دباغين سطيف 2 ، 2021 ، ص 40-42 .

حيث تمثل الشبكات بقدرتها التفاعلية و اتصالاتها المتكاملة وسيلة فعالة ،في تقديم العناصر المكونة للسمعة ، و تفعيل العوامل المؤثرة في بناءها .

### 3-2-3- إدارة الأزمات

أوضحت دراسات إدارة الأزمات أن البنوك ذات السمعة القوية و المتماسكة التي تعني بمسؤوليتها الاجتماعية يمكنها مواجهة الأزمات بدرجة أكبر من تلك التي تمتلك نفس السمعة، ومن الصعب بناء علاقات مع العملاء أثناء الأزمة ، فالعميل بنظر في السجل المؤسسة و مالها من رصيد لديهم ، و لعل ذلك يوضح العلاقة العضوية بين التخطيط الاستراتيجي وإدارة الأزمات .

### 3-2-4- تواصل المنظمة مع العملاء

تتواصل البنوك مع عملائها من خلال الإعلان إذ يهدف إلى التأثير في سلوك العميل عبر تغيير طريقة تفكيره تجاه البنك، ثم تشجيع العملاء للتعرف على البنك و زيادة معلوماته عنها و عن طبيعة عملها أملا من أن يتوصل العملاء إلى مرحلة القبول لكل ما تقوه البنوك عن نفسها و الثقة في مصداقيتها.

### 3-2-5- الأداء المالي للمنظمة

إن المستوى المالي يتيح للبنك من النجاح و المحافظة على سمعتها نتيجة الأنشطة و الخدمات التي تدعمها للجمهور و المستوى العالي لخدماتها و منتجاتها، لذا تهتم المنظمة بتحقيق السمعة الجيدة لدى كافة فئات عملائها من الشركة ، و لذا فان سمعتها المالية ناتجة من أدائها المالي القوي و نمو أرباحها و دعمها للقطاعات المختلفة، تعطي مؤشرا قويا في قوة علاقتها و سمعتها اجتماعيا لما تقدمه من دعم الأنشطة و المجالات التي تدعم سمعتها في المستويات.

خلاصة القول أن السمعة المؤسسية ،أصبحت أحد أهداف البنوك التجارية و هذا لقدرتها على تحسين أدائها و تحقيق نتائج أفضل و تعتبر السمعة المؤسسية في البنوك التجارية جزءا من إدارتها و التي لا غنى عنها في تعاملاتها مع عملائها المختلفة ، فهي تصنع التمايز بين البنوك حيث تتميز بمجموعة من الخصائص و الأهداف و لها أهمية كبيرة بالنسبة للبنوك التجارية و للمجتمع ، حيث تسعى

لتحقيق مجموعة من الأهداف بالاعتماد على الاستراتيجيات كما تستند على أبعاد و مستويات ، و سيتم توضيح دور الأزمات المصرفية في تعزيز أبعاد السمعة المؤسسية بالبنوك التجارية في المطلب الموالي

### المطلب الثالث: تأثير إدارة الأزمات المصرفية على تعزيز السمعة المؤسسية في البنوك التجارية

تلعب إدارة الأزمات المصرفية دورا هاما في علاج العديد من المشاكل التي تعاني منها البنوك التجارية، و ذلك من خلال مجموعة من الإجراءات التي تسعى لتحقيق سمعة مؤسسية جيدة .

### الفرع الأول: إدارة الأزمات المصرفية كأداة وقائية لبناء السمعة المؤسسية في البنوك التجارية

إن أفضل إستراتيجية لتجنب الأزمات المصرفية هي الوقاية، تتضمن إدارة الأزمات الاستعداد و الاستجابة لحالة الطوارئ أو الكارثة ، لكن التركيز على الوقاية يبقي البنوك خارج وضع رد الفعل ، و في هذا الصدد هناك ثلاثة استراتيجيات للوقاية من الأزمات تتمثل في ما يلي:<sup>1</sup>

#### 1- مؤشرات الإنذار المبكر

يستخدمها صندوق النقد الدولي في سعيه للتنبؤ بأزمة العملة، و تركز هذه النماذج على التقلبات الخارجية ، و تستغل العلاقة المنتظمة التي تظهر من البيانات التاريخية بين المتغيرات التي يمكن أن تؤدي إلى حدوث الأزمات ، و تشمل هذه المتغيرات نسبة الدين قصير الأجل إلى احتياطات النقد الأجنبي الارتفاع في سعر الصرف الحقيقي بالنسبة للاتجاه السائد و العجز في الحساب الجاري للمعاملات الخارجية ، و كلما ارتفعت قيمة كل متغير من هذه المتغيرات ، ازداد احتمال وقوع الأزمة.

#### 2- وسائل مراقبة السيولة

يعد الافتقار لاحتياطي السيولة مؤشرا أساسيا في التنبؤ باحتمال وقوع أزمة عملة ومدى عمقها و الاحتياطات الرسمية بالنسبة لبلدان الأسواق الناشئة ، وقد تتراجع بشكل سريع في مناخ حسابات رأس مال المفتوحة بسبب هروب رأس مال الدولية و في هذه الظروف يمكن وضع تقديرات لما يلي:<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - زهراء صالح حمدي، تطور أساليب التنبؤ بالأزمات المالية و سبل و سبل الخروج منها مع الإشارة إلى تحارب عالمية، مجلة العلوم الإدارية العراقية ، مجلد 3 ، عدد 2 ، جامعة الحدياء ، 2019 ، ص 19 .



- احتياجات البلد من التمويل الخارجي، بما في ذلك عجز الحساب الجاري والتزامات الديون التي يحل موعد استحقاقها خلال الفترة القادمة؛
- المصادر التمويلية، المضمونة بصورة أو بأخرى، بما فيها الاستثمار الأجنبي المباشر و الإقراض من السوق على هيئة سندات و قروض مضمونة بالفعل و التمويل الرسمي؛
- الفجوة التمويلية المتبقية .

و يتم تجميع هذه البيانات بصورة منتظمة و تلخيصها في جداول الاحتياجات التمويلية، و التي تمثل أداة فحص و تدقيق تبادلي لاحتياجات التمويل العالمية و تسمح بتقييم حجم الطلب الممكن على موارد صندوق النقد الدولي .

### 3- نبض السوق

من اجل تقييم التعرض للمخاطر ، يمكن الاعتماد على معلومات الأسواق المالية ، و ترتكز هذه الدراسات التقييمية على مخاطر السداد ، و ليس على مخاطر أزمات العملات أو التقلبات الخارجية التي تعتبر بؤرة اهتمام نظام الإنذار المبكر أو على دراسات تقييم السيولة و مدى استدامة الدين ، و يعكس كل من علاوات أسواق السندات و تحديد المراتب الائتمانية في جوهره مخاطر السداد ، فمثلا العلاوات الكبيرة قد تعطي إشارة لتوقعات السوق باقتراب حالة تعثر وشيكة لتعويض بعض من آثار الطلب السليمة لازمة ما ،أو ما إذا كان هذا التصرف من شأنه أن يزيد الأزمة تفاقمًا و ثمة مثال آخر للمعلومات السوقية المفيدة ، و هو الارتباط بين العلاوات عبر بلدان كثيرة و هو الأمر الذي قد يقدم دليلا على اتجاهات تقشي العدوى<sup>2</sup>.

### الفرع الثاني: المنظور العملي لإدارة الأزمات المصرفية لبناء السمعة المؤسسية في البنوك التجارية

توجد عدة طرق واستراتيجيات لتسيير وإدارة الأزمات المصرفية تساهم في استقرارها ومواكبتها لبناء السمعة المؤسسية جيدة في البنوك التجارية.

<sup>1</sup>- نادية العقون ،العولمة المصرفية الوقاية والعلاج دراسة لأزمة الرهن العقاري في الولايات المتحدة الأمريكية الاقتصادية والأزمات، أطروحة دكتوراه (غير منشورة ) ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، قسم العلوم الاقتصادية ، تخصص اقتصاد التنمية ، جامعة الحاج لخضر باتنة ، 2013 ص ص 273 ، 274 .

<sup>2</sup>- نفس المرجع السابق ،ص 274 .

## 1- طرق إدارة الأزمات المصرفية لبناء السمعة المؤسسية في البنوك التجارية

توجد عدة طرق لتسيير الأزمات المصرفية حيث تساهم في إبعاد حالة عدم التأكد و عدم استقرار الأسعار في أسواق الأصول المالية من جهة ، كما أنها تحمي البنوك من ندرة السيولة من جهة أخرى و من أهم هذه الطرق هي <sup>1</sup>:

### 1-1- إعادة هيكلة الميزانيات

و تشمل على العديد من المناهج من بينها:

- ترخيص الحكومات وكذا شركات التأمين بامتصاص البنك المتعرض للارزمة من قبل بنك آخر مع إمكانية هذا الأخير بامتصاص الأصول الملائمة فقط وقيام شركة التأمين بشراء الأصول الأخرى الغير ملائمة أو المشكوك في تحصيلها
- قيام الحكومات بإنشاء بنك محلي جديد يأخذ على عاتقه بعض الأصول و تعهدات البنك المفلس المتعرض للارزمة، و قد تستعمل هذه الطريقة من اجل تقادي من أجل رأس مال البنك المفلس تحت رقابة بنك أجنبي.

### 1-2- طريقة الهجر

تتمثل هذه الطريقة في الرفع المؤقت للقيود التنظيمية المفروضة على البنوك وذلك قصد إعطاء الوقت لهذه الأخيرة لحل مشاكلها من تلقاء نفسها و تقادي الوقوع في الإفلاس كان تقوم السلطات النقدية بتخفيف شروط إعادة تمويل البنوك من خلال تسهيل شروط إعادة الخصم و هذه الطريقة تعتبر المناسبة خصوصا إذا كانت صعوبات ظرفية.

### 1-3- التصفية

تعتبر هذه الطريقة الحل الأخير للارزمة المصرفية فهي تتمثل في غلق البنك و بيع أصوله بصفة منفصلة، حيث إن بيع هذه الأصول قد لا يتم بسرعة و في فترة محددة و معينة تتميز بندرة السيول فان ذلك قد يجبر على بيع الأصول بسعر اقل، لذلك تستعمل هذه التصفية عادة في حالة البنوك الصغيرة

<sup>1</sup> - امحمد بن الدين، إدارة أزمات عولمة النشاط المصرفي و الديون المتعثرة ، مداخلة في الملتقى الدولي حول إدارة الأزمات في الوطن العربي الواقع و التحديات ، جامعة أدرار ، 9-10 ديسمبر 2015، ص 6 .

نسبياً، أو في حالة ما إذا كان اختفاء الهيئة المصرفية المعينة لا ينجز عنها اثر نظامي حيث ان افلاس بنك كبير له آثار سلبية اكبر ناجمة عن تخوف العملاء و زيادة الثقة خصوصاً اذا كان البنك من الوزن الثقيل في السوق المصرفية .

## 2- استراتيجيات إدارة الأزمات المصرفية لبناء سمعة المؤسسة في البنوك التجارية

تتضمن هذه الاستراتيجيات الإجراءات الفنية والآليات التي يتوجب على البنك إتباعها لتحسين مركزه المالي و تتمثل في ثلاثة استراتيجيات:<sup>1</sup>

### 2-1- سياسة الإقراض السليمة

تعتبر التسهيلات الائتمانية القروض من أهم النشاطات التي تقدمها البنوك لعملائها، كما أنها تساهم في تحقيق القدر الأكبر من الإيرادات و تشكل الجزء الأساسي من موجودات البنك و قد تصل التسهيلات البنكية إلى 90% من إجمالي البنك و بناء عليه يجب أن تحرص إدارات البنوك على وضع معايير لضبط كمية التسليفات و نوعيتها بغية الحفاظ على أصولها و تحسين نوعية استثماراتها و تقليل خسائرها من الديون الرديئة إلى أضيق الحدود الممكنة.

### 2-2- دراسات الجدوى الاقتصادية للمشروعات المراد تمويلها وتقييم الضمانات

يعتبر إعداد الدراسات الاقتصادية للمشاريع التي يتم تمويلها بقروض البنوك من أهم الخطوات التي تساعد في حماية أصول البنوك ، فهو سيعتمد مستقبلاً على التدفقات النقدية الواردة من المشروع الممول لخدمة الدين المقدم له ، و بالتالي فان اهتمام البنوك بمدى كفاءة المشروع سيضمن له إمكانية إعادة تمويل قرضه ، و عموماً أصبح هناك اتجاه سائد في الكثير من البنوك المتقدمة يقوم على أساس دراسة الجدوى الاقتصادية للمشاريع المطلوب تمويلها و تقرر بناء عليه فيما إذا كانت ستمول المشروع من عدمه أو تقرر نسبة التمويل الذي ستقدمه ، و يجب أن تحرص البنوك على مراقبة خطوات العمل في المشروع الممول بقروضها ، و تقدم الخدمات الاستشارية لأصحاب المشروع بعد وضعه حيز التنفيذ.

### 2-3- توسيع قاعدة الودائع المضمونة

<sup>1</sup> -يزن غسان ، إدارة الأزمات المصرفية و تأثير الأزمة المالية الحالية على المصارف السورية ، رسالة ماجستير (غير منشورة ) ، كلية الاقتصاد ، قسم المصارف و التأمين ، جامعة دمشق ، 2013 ، ص 68 .

إن إخفاق البنوك في أدائها تجاه دائئها يندرج بحدوث حالة من عدم الاستقرار المالي و المصرفي ، و قد يبتدئ بحدوث أزمة تقضي أي عواقب غير محدودة على النظام المصرفي ككل ، نظرا للأثر الكبير الذي ينطوي عليه دور البنوك في الاقتصاد الوطني ، و لما كانت قدرة البنك على ممارسة دورها في الاقتصاد منطوية بثقة المودعين فأصبحت الحاجة الماسة إلى وجود نظام يؤمن استقرار المنظومة البنكية ، و يحمي أصحاب الودائع الصغيرة بشكل خاص لأنهم لا يمتلكون القدرة على تقصي أخبار البنك ، و الوقوف على مركزه المالي على خلاف المودعين الكبار .

خلاصة القول أن السمعة المؤسسية تشكل الركيزة الأساسية تبنى عليها إدارة الأزمات المصرفية حيث تعمل هذه الأخيرة على ضمان أهم ركائزها و المتمثلة في سياسة الإقراض السليمة، إعادة هيكلة الميزانيات ، التصفية توسيع قاعدة الودائع المضمونة ، من خلال الالتزام بقواعد السلوك المهني و التوازن في تحقيق مصالح العملاء المرتبطة بالبنوك التجارية و الحفاظ على سمعة البنك ، كما توجد عدة دراسات تناولت موضوع إدارة الأزمات المصرفية في البنوك التجارية و أخرى تناولت موضوع السمعة المؤسسية و التي سيتم التطرق لها في المبحث الموالي .

### المبحث الثاني: الدراسات السابقة

تعتبر الدراسات السابقة من أهم الدعائم الأساسية لمنهجية الدراسة العلمية و توجد العديد من الدراسات العلمية و توجد العديد من الدراسات التي تناولت موضوع الأزمات المصرفية و السمعة المؤسسية و التي تعتبر من المواضيع الهامة، حيث تناولت كل دراسة القيم الأساسية للموضوع المدروس و النتائج المتوصل إليها و كذلك توصيات هذه الدراسة ثم التعقيب على هذه الدراسات و هذا ما سيتم توضيحه من خلال المطالب التالية :

- **المطلب الأول:** الدراسات السابقة المتعلقة بإدارة الأزمات المصرفية؛
- **المطلب الثاني:** الدراسات السابقة المتعلقة بالسمعة المؤسسية؛
- **المطلب الثالث:** التعقيب على الدراسات السابقة.

## المطلب الأول: الدراسات السابقة المتعلقة بإدارة الأزمات المصرفية

هناك العديد من الدراسات المتعلقة بإدارة الأزمات المصرفية باللغتين العربية والأجنبية و سيتم التطرق إليها من خلال هذا المطلب

### الفرع الأول: الدراسات السابقة المتعلقة بإدارة الأزمات المصرفية باللغة العربية

و تتمثل أهم هذه الدراسات المتعلقة بالأزمات المصرفية باللغة العربية في:

2-دراسة عبد الحكيم شاهد 2018، المعنونة بـ"أثر فعالية نظم المعلومات الإدارية على إدارة الأزمات في القطاع المصرفي الجزائري دراسة وجهة نظر لبعض موظفي البنوك التجارية الجزائرية للفترة 2012-2017".<sup>1</sup>

هدفت هذه الدراسة اثر فاعلية نظم المعلومات الإدارية و قدرة المصارف(البنوك)الجزائرية على إدارة أزماتها وذلك من خلال البحث في العلاقة بنين فاعلية نظم المعلومات الإدارية والقدرة على إدارة الأزمات وقد تمثل مجتمع الدراسة في المؤسسات المصرفية الجزائرية ،في الفترة الممتدة بين نوفمبر 2016 إلى غاية جانفي 2018، ولغرض معالجة إشكالية الدراسة تمت الاستعانة بالاستبيان كأداة للدراسة والذي تتوزيعها على عينة الدراسة وذلك باستخدام العديد من الأساليب الإحصائية في برنامج الحزمة الإحصائية SPSS وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها انه توجد علاقة قوية ذات دلالة إحصائية بين فاعلية نظم المعلومات الإدارية وبين قدرة البنوك الجزائرية على إدارة الأزمات وخلصت الدراسة إلى جملة من التوصيات منها ضرورة إدارة امن المعلومات وتخزينها لما لها من دور في معالجة الأزمة، وإنشاء فرق عمل تعمل على كشف مواطن الضعف وتطوير نظم اكتشاف إشارات الإنذار المبكر.

<sup>1</sup> عبد الحكيم شاهد، اثر فعالية نظم المعلومات الإدارية على إدارة الأزمات في القطاع المصرفي الجزائري دراسة و جهة نظر لبعض موظفي البنوك التجارية الجزائرية للفترة 2012-2017 ، مذكرة دكتوراه (غير منشوره ) ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير ، قسم علوم التسيير ، تخصص إدارة أعمال ، جامعة ورقلة ، 2018 ، ص 11 .

2-دراسة سوما سلطين و عرين حربا 2019، المعنونة ب" دور استخدام نظم الاتصالات الإدارية في إدارة الأزمات ،دراسة ميدانية على المصارف العاملة في الساحل السوري"<sup>1</sup>.

هدفت هذه الدراسة إلى دور استخدام نظم الاتصال الإداري (جودة المعلومات في نظم الاتصال لإداري مهارات الاتصال الإداري، مبادئ و تقنيات نظم الاتصال الداري) ، في إدارة الأزمات المصرفية في عينة من البنوك العاملة في الساحل السوري ، و وزعت الباحثة (80 ) استبانة على المديرين و رؤساء الأقسام و المشرفين و الموظفين الإداريين المسؤولين عن اتخاذ مختلف أشكال و أنواع القرارات الإدارية في البنوك محل الدراسة و بلغ عدد الاستبيانات المسترجعة الصحيحة التي تم تفرغها (77)، قام الباحث بتحليل البيانات باستخدام برنامج (SPSS) التحليل الإحصائي و في نهاية هذه الدراسة توصل الباحث إلى عدد من الاستنتاجات أهمها : وجود تأثير كبير على استخدام نظم إدارة الاتصالات (جودة المعلومات في نظم الاتصال الإداري، ومهارات الاتصال الإداري، و مبادئ و تقنيات الإدارة ) في إدارة الأزمات المصرفية في البنوك قيد الدراسة كما تقدم الباحث بعدد من التوصيات منها ضرورة تطبيق نظام الاتصال الإداري في جميع المؤسسات السورية ، و ضرورة الاهتمام بتدريب المديرين و صناع القرار هو العاملين في البنوك قيد الدراسة على استخدام نظم الاتصالات الإدارية .

3-دراسة أحمد علي حسين المطري ومحمد يحيى الرفيق و محمد عبد الله أحمد الشوال 2019، المعنونة ب" مدى توافر متطلبات تطبيق ممارسات إدارة الأزمات في البنوك اليمنية"<sup>2</sup>

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى توافر متطلبات تطبيق ممارسات إدارة الأزمات و العوامل التي تحد من تطبيق تلك الممارسات في البنوك اليمنية ،تم استخدام المنهج الوصفي و التحليلي و صممت استبانته لجمع البيانات الأولية و استخدمت الدراسة العينة القصدية الطبقية و التي بلغ حجمها (82) مفردة ، و بعد تحليل البيانات باستخدام برنامج (SPSS) توصلت الدراسة إلى أن المتوسط الحسابي

<sup>1</sup> - سوما سلطين، عرين حربا ، دور استخدام نظام الإدارة ، مجلة العلوم الاقتصادية و القانونية ، مجلد 41 ، عدد 4 ، جامعة تشرين ، 2019 .

<sup>2</sup> - المطري احمد علي حسين، الرفيق محمد يحيى ، الاشوال محمد عبد الله احمد ، مدى توافر متطلبات تطبيق ممارسات إدارة الأزمات في البنوك اليمنية، مجلة العلوم الاقتصادية و الإدارية و القانونية ، مجلد 3 ، عدد 8 ، جامعة فلسطين ، 2019 .

لمستوى توفر متطلبات تطبيق ممارسات إدارة الأزمات في البنوك اليمينية متوفرة ، كما توصلت الدراسة أيضا إلى وجود العديد من المعوقات و التي تحد من تطبيق ممارسات إدارة الأزمات في البنوك اليمينية .

### الفرع الثاني: الدراسات السابقة المتعلقة بإدارة الأزمات المصرفية باللغة الأجنبية

تتمثل أهم الدراسات المتعلقة بإدارة الأزمات المصرفية باللغة الأجنبية في مايلي:

دراسة: **Moretti Marian، Alvaro piris and 2020 . بعنوان:**

**Prepared by an IMF staff team led by marc dobler ،MarianMoretti، and Alvaro piris" .Managing systemic Banking crisesNew Lessons and Lessons Relearned<sup>1</sup> .**

تهدف هذه الدراسة التي هي عبارة عن ورقة بحثية لعمل صندوق النقد الدولي ، بشأن المبادئ و الاستراتيجيات و التقنيات العامة من منظور تشغيلي في التحضير للازمات المصرفية النظامية ، و إدارتها في ضوء التجارب و التحديات التي واجهتها أثناء و بعد الأزمة العالمية و هي تلخص منشورة من طرف صندوق النقد الدولي بشأن هذه المجالات من موظفي إدارة أسواق النقد و رأس المال التابعة لصندوق النقد الدولي ، بالاعتماد على أوراق المجلس التنفيذي ، و منشورات خبراء صندوق النقد الدولي ، و تعكس هذه الدراسة مساهمات قسم التأهب للازمات المصرفية و إدارتها و أقسام عمليات البنك المركزي في MCM،بالإضافة إلى المدخلات الهامة من موظفي الإدارة القانونية بصندوق النقد الدولي ، حيث تم التوصل من خلال هذه الدراسة إلى مجموعة من التوصيات : توفير مواد كافية لسلطات التسوية المستقلة بما في ذلك تطوير تخطيط الاستيراد و القرار و ذلك من خلال تطوير أنظمة معلومات قادرة على توفير بيانات كافية و دقيقة في الوقت الفعلي الضروري ،لتنفيذ الحل و كذلك ضمان ما يكفي من الجودة و الكمية من الكيانات المناسبة لجعل خطط الحل ممكنة .

2-دراسة **vasilypozdyshv and ، Aidan Lawson،jacques botes**

**Managing banking crises in emerging market 2021 بعنوان: rastkovrbaski "economies<sup>1</sup> .**

<sup>1</sup> -prepared by an IMF staff Team led by Marc Dobler Marina Moretti ، and Alvaro Piris No، **Managing systemicBanking Crises New Lessons and Lessons Relearned** ، Monetary and Capital Markets Departmen، internaional monetary fund ، vol 20، N°5 ،2020 .



هدفت هذه الدراسة إلى تعزيز اطر اقتصاديات السوق الصاعدة في إدارة الأزمات المصرفية ، لديها فهناك العديد من البلدان لديها اطر عمل بنكية تلزم السلطات المعنية بحماية الاستقرار المالي ، و حماية الأموال العامة قدر الإمكان كما إن لدى العديد من الهيئات المشتركة بين الولايات تساعد السلطات على التنسيق أثناء الاستعداد للزمات المصرفية و إدارتها كما بينت هذه الدراسة التحديات التي تتعلق بالسمات المميزة للقطاعات المصرفية في بلدان الأسواق الناشئة و ركزت على ملكية البنوك و القطاعات المصرفية في هذه البلدان ، و من خلال هذه الدراسة تم التوصل إلى مجموعة من التوصيات و النتائج تتمثل في : التأهب للزمات المصرفية يزيد من ثقة السلطات و موظفيها في قدرة البنوك على اتخاذ قرارات استشرافية تحت الضغط ، و قد تكون تكلفة حرية التصرف في البلدان الناشئة اكبر منها في الكيانات الاقتصادية الكبرى ، لذا فان تعزيز ثقة في قدرة السلطات على ممارسة هذه الأخيرة من المحتمل أن يترجم إلى انخفاض في تكلفة إدارة الأزمات المصرفية و محاكاتها مما تسمح للسلطات باختبار أطرها و ممارسة مهارات إدارة الأزمات المصرفية في الاقتصاد .

### 3- دراسة 2015ksouheila benelmouffo بعنوان :

#### "Les plans De Gestion Des Crises Bancaire Une Tautologie Ou Une Utopie ?

2.

سلطت الأزمة المالية لعام 2008 الضوء على أوجه القصور في أدوات و ممارسات إدارة الأزمات المصرفية في جميع أنحاء العالم ، و لهذا السبب قررت السلطات التنظيمية و الإشرافية و الرقابية المصرفية و ضع أدوات جديدة من اجل التعامل مع مغامرات البنوك و المؤسسات المالية ذات الأهمية النظامية ،(sifls)من خلال تعزيز جودة و مستوى رأس مالها من اجل تحسين تغطية المخاطر ، تقليل التكلفة الهائلة للمخاطر الأخلاقية التي تحرك نشاط النظام المصرفي بأكمله و التي يمكن الشعور بآثارها حتى في الاقتصاد الحقيقي ، من خلال هذا التحليل نحاول ان نثبت أنه على الرغم من الإصلاحات التي

<sup>1</sup>-jacquesbotes، AidanLawson، vasilypozdyshev and rastkovrbaski، **Managing banking crises inemerging market economies**، FSI Insights on Policy Implementation، Financial Stability Institute، N° 38 ، 2021.

<sup>2</sup> -benelmouffok souheila، **Lesplans De Gestion Des Crises Bancaire Une Tautologie Ou Une Utopie ?** ، revuedes sciences Gumaines ،vol 26 ، N°1 ، universiteMentouri de Constantine ، 2015 .

تم تطويرها لاحتواء الآثار السلبية الناتجة عن فشل مؤسسات Sifis، فان خطر رؤية أزمة مصرفية تتحول إلى أزمة نظامية لم يتم استبعاده بعد .

### المطلب الثاني: الدراسات السابقة المتعلقة بالسمعة المؤسسية

هناك العديد من الدراسات المتعلقة بالسمعة المؤسسية باللغتين العربية والأجنبية و سيتم التعرض لها من خلال هذا المطلب.

### الفرع الأول: الدراسات السابقة المتعلقة بالسمعة باللغة العربية

تتمثل أهم الدراسات المتعلقة بالسمعة المؤسسية باللغة العربية تتمثل في:

#### 1- دراسة نصر الدين عيد القادر ومصطفى حميد الطائي 2020، المعنونة ب "توظيف استراتيجيات الاتصال الالكتروني في بناء السمعة المؤسسية" <sup>1</sup>.

تناولت الدراسة موضوع توظيف استراتيجيات الاتصال الالكتروني في بناء السمعة المؤسسية ، من خلال السعي للتعريف بالدور الذي تلعبه التطبيقات الهاتفية في نشر البرامج و الرسائل الإعلامية لبناء السمعة المؤسسية ، و يتم استخدام المنهج الوصفي لتوصيف مشكلة البحث و مسخ أساليب الممارسة للمتعاملين مع الشركة التي يتم تطبيق البحث عليها و خلص البحث إلى النتائج التالية : 43% من المجتمع البحث غير موافقون بان تطبيق شركة ترحال يتميز بنشر الهوية البصرية للشركة فيما يوصي الباحثان بالاتي :ضرورة الاهتمام بجودة الخدمة من خلال توفير ميزانية كافية و زيادة المخصصات المالية المرصودة للإدارات المعينة بالجوانب التقنية لاستخدام أفضل الممارسات الالكترونية تلبية لحاجات الجمهور و الاهتمام بالبحوث و الدراسات الميدانية و الاستفادة من مراكز البحث و أقسام العلاقات العامة في إقامة ملتقى علمي بما يخدم مؤسسات المجتمع و دعوة المؤسسات إلى زيادة اهتمامها بتفعيل قنوات الاتصال و التواصل مع الجمهور .

<sup>1</sup> نصر الدين عبد القادر، عثمان مظفي حميد الطائي ، توظيف استراتيجيات الاتصال الالكتروني في بناء السمعة المؤسسية ، مجلة التدوين ، مجلد 7، عدد 15 ، جامعة عجمان ، 2020 .

2-دراسة مبارك ريان 2021، المعنونة بـ "اليقظة التكنولوجية و إدارة السمعة المؤسسية فيالجزائر - دراسة في الفرص و التحديات -".<sup>1</sup>

يهدف هذا المقال إلى توضيح أهمية اليقظة التكنولوجية في إدارة السمعة المؤسسية ، من خلال التطرق إلى نموذج IPS لإدارة السمعة و أدوات اليقظة التكنولوجية الأكثر استخداما في البيئة الرقمية لحمايتها كالتبويضات و أدوات التتبع و القياس التواجد و المجاميع الاجتماعية و غيرها من الأدوات التي تساعد المؤسسة في التعرف على ما يحدث في محيطها ، و ما يتم تداوله الآخرون عنها من ايجابيات و سلبيات تنشر على منصات الويب ، ما يسمح بتقرير الإجراءات الأزمة للحماية ،إما بالتعزيز أو التحسين أو الإزالة، كما تناول المقال أهم الصعوبات التي تواجه المؤسسة الجزائرية في إثبات حضورها الالكتروني و حمايته ، مع إبراز ملامح كل صنف من هذا الحضور ، باعتباره أول مرحلة من مراحل إدارة السمعة لان الحضور السيئ لا يختلف كثيرا عن الغياب ، بل أحيانا هو اشد خطرا منه على السمعة المؤسسية .

3-دراسة يسرى بوترةة، خالد لعلاوي ، 2021 ، المعنونة بـ "سمعة المؤسسة بين حتمية مراجعة الآليات التقليدية و ضرورة تبني التحولات الالكترونية".<sup>2</sup>

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز اطر تحول مفهوم السمعة من المفاهيم التقليدية إلى المفاهيم الالكترونية المرتبطة بتطور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال التي أفرزت العديد من المفاهيم و التي ينبغي على المؤسسة التعامل و التكيف معها بالاستجابة و التحلي و اليقظة ، و من بين النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن السمعة الايجابية تساعد في زيادة رأس المال المؤسسي و الحصة السوقية و تعمل على زيادة ثقة الجمهور بالمؤسسة ، مما يساعدها على التقليل من المخاطر ، كما أن هناك فروق بين مفاهيم السمعة ، الصورة ، الهوية و شخصية المؤسسة رغم تداخلاتها فيما تختلف السمعة التقليدية عن السمعة الالكترونية في حركة المرور ، تغير طبيعة التفاعلات إمكانية المشاركة و التفاعل مع الجمهور المستخدم.

<sup>1</sup> - مبارك ريان، اليقظة الالكترونية و ادارة السمعة المؤسسية في الجزائر مجلة الرسالة للدراسات الإعلامية ، مجلد 5 ، عدد 1 ، جامعة قسنطينة ، 2021 ، ص 80 .

<sup>2</sup> - يسرى بوترةة ، خالد العلاوي ، سمعة المؤسسة بين حتمية مراجعة الآليات التقليدية و ضرورة تبني التحولات الالكترونية ، مجلة العلوم الانسانية ، مجلد 8 ، عدد 2 ، جامعة ام البواقي ، 2021 .

الفرع الثاني: الدراسات السابقة المتعلقة بالسمعة المؤسسية باللغة الأجنبية

دراسة - ، thi Hong hai Nguyen، Ngoc thang Doah ، Dung phuong Hoang ،

2020 بعنوان:

**An expanded model of bank reputotion in the conteextof the covid- 19: avitnamese contribution .<sup>1</sup>**

السمعة هي احد الأصول الغير ملموسة الحاسمة لأي عمل تجاري ، قد يختلف نموذج المحددات سمعة البنك ، بما في ذلك الأبعاد المعرفية و العاطفية و تفاعلاتها في سياقات و صناعات مختلفة الغرض من هذه الورقة هو فحص محددات سمعة البنك في سياق القطاع المصرفي الفيتنامي خلال الأزمة تم تطوير الإطار المفاهيمي من خلال covid -19 ، البحث الاستكشافي مع المقابلات المتعمقة و الأدبيات يتم اختيار نموذج المعادلة الهيكلية الذي يربط السوابق العاطفية و المعرفية ببعضها البعض و سمعة البنك باستخدام بيانات من عينة من 318 عميل بنك فيتنامي فردي ، تشير نتائج البحث إلى انه بصرف النظر عن تصورات العملاء حول منتجات و خدمات بنوكهم ، فان المسؤولية الاجتماعية و الرؤية و القيادة و القدرة المالية رضا العملاء و ثقتهم التي تم اقتراحها من الأدبيات فان قدرة البنوك على توفير حلول إدارة المخاطر للعملاء و تقديم حلول عروض بنوكهم و المسؤولية الاجتماعية على سمعة البنك حيث يكون بناء على ثقة العملاء و تقديم حلول إدارة المخاطر للعملاء هي المفاتيح و تجدر الإشارة الى انه بالنظر إلى سياق بحثي خاص ، فقد وجدت عدم صلاحية بعض الخصائص المصرفية في الإشارة إلى سمعة البنك على الرغم من ذكرها مرارا و تكرارا كمحددات لسمعة البنك من الاعتراضات ذات صلة .

2- دراسة Albert ،Asongu simplice، charbesAndoh،David Adeabah

Reputational risks in banks : A review of بعنوان 2022Gemegah

Frameworks methods and future research ،research themes themes

divections.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> -Dung Phuong Hoang، Ngoc thang Doah ، thihongneguyen ، **An expanded model of bank reputation in the covid -19-: A vitnames contribution** ، magazine nature health emergency colletion ، vol 7، N°2 ، 2022.

فحصت هذه الدراسة اتجاهات البحث حول مخاطر السمعة في البنوك باستخدام نهج على 35 مقالة بحثية نشرت بين (SLRNA)، مراجعة منهجية للأدبيات و تحليل الشبكة 35 بحثية نشرت بين عامين 2010 و 2020 وجد إن البلدان المتقدمة فقط ( إي الولايات المتحدة و اروبا ) لديها ساهمت بنشاط في البحث حول مخاطر السمعة في البنوك ، مما يشير إلى أن إدارة المخاطر السمعة في البنوك لم تكتسب ، الاهتمام العالمي الذي تستحقه ، علاوة على ذلك حددنا خمسة موضوعات بحثية واسعة النطاق من تحليل الشبكة الموضوعية و هي مخاطر السمعة من الخسائر التشغيلية و تأثيرات السمعة للنبرة الإعلامية و الآثار المترتبة على أداء إدارة مخاطر السمعة في البنوك و ممارسات الاستدامة و مخاطر السمعة للبنوك في سوق تمويل المشروع مع ذلك لا يزال هناك عدة من المجالات التي تتطلب مزيدا من الاهتمام ، يتضمن ذلك وضع تصور لإدارة مخاطر السمعة في البنوك التي تستكشف الديناميكية و الترابط في إطار تذكير النظام و دور حوكمة الشركات و القضايا البيئية و الاجتماعية حول المخاطر وتشكل ممارسات الاستدامة إدارة مخاطر السمعة و دور الروابط السياسية في تخفيف تأثير السمعة لإحداث الخسارة التشغيلية و كيف تؤثر آليات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على إدارة مخاطر السمعة في البنوك .

3-دراسة Nathalie B ، Hayford Amegbe ، Belen Rwiz ، Neduosakwe Christian ، T Ramayah ، jun-Hwa cheah ، chinje 2020.

بعنوان **Amulticountry study of bank reputation omong customers in Africa** <sup>2</sup>.  
;key antecedents and consequences

تدرس هذه الورقة السوابق المتعلقة بجودة الخدمة و عواقب سمعة البنوك بين عملاء البنوك في ثلاثة أسواق بارزة في إفريقيا، القارة التي تقع فيها إحدى الصناعات المصرفية ذات الإمكانيات الأعلى في العالم ، تم اختيار فرضيات البحث من خلال استخدام نمذجة المربعات الصغرى الجزئية و من خلال

<sup>1</sup> -David adeabah ، charlesandoh ، simpliceasongu ، albert gemegah، **reputational risks in banks : A review ofresearch themes ، frame works methods and future researchdivections** ، journal of economic surveys ، university of johamesburg ، chanlegon ، 2022.

<sup>2</sup> -christianneduosakwe، belenrwise ، hay ford amegbenathalie . B. chinje ، jun -hwacheah ، T،Ramayah ، **Amulti country study of bank reputation omong customers in Africa :key amtedcents and consequences** ، journal of retailing and consumer services ، vol 56، university of pertaria Gordon institute of business science ، south Africa ، 2020

توظيف البيانات التي تم جمعها من ما يقارب 1000 عميل للخدمات المصرفية للأفراد من غانا (العدد: 349) و كينيا ( العدد: 337) و جنوب إفريقيا (العدد: 300) يشير تحليل هذه البيانات إلى أن أبعاد جودة الخدمة، أي تقديم الخدمة الجذابة و خدمة العملاء ، تساهم بشكل فعال في التصورات القوية للعملاء عن بنوكهم فيما يتعلق بالسمعة ثم التحقق من صحة الدور الايجابي لسمعة البنك في تنمية الثقة و ولاء العملاء في هذه الدراسة ، علاوة على ذلك ، يظهر التحليل متعدد المجموعات الاختلافات بين البلدان في حالة جمع العلاقات التي تم تحليلها باستثناء أهمية رعاية العملاء على سمعة البنك، أخيرا تم التوصل إلى استنتاج مفاده أن مديري البنوك يجب يركزوا استراتيجيات السمعة الخاصة بهم على تحسين القدرة التنافسية لمنتجاتهم المصرفية ، و يجب أن يأخذوا في الاعتبار الاختلافات المؤسسية الدقيقة خارج الوطن الأصلي للبنك من اجل النجاح في الاستراتيجيات التدويل الخاصة بهم في القارة .

### الفرع الثالث: إدارة السمعة المؤسسية و إدارة الأزمات المصرفية

تتمثل أهم الدراسات المتعلقة بإدارة الأزمات المصرفية و السمعة المؤسسية في:

#### 1- دراسة سعيد ياسين 2022، المعنونة ب "علاقة إدارة الأزمات المصرفية بالسمعة المؤسسية دراسة استطلاعية لعينة من المصارف العراقية"<sup>1</sup>

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى استخدام استراتيجيات إدارة الأزمات في عدد من المصارف العراقية و الكشف عن علاقة الارتباط بين كل متغير من متغيرات إدارة الأزمات المصرفية بالسمعة المؤسسية ، و لغرض تحقيق أهداف البحث فقد تم بناء المخطط الفرضي لتحديد طبيعة العلاقة بين المتغير المستقل المتمثل في إدارة الأزمات المصرفية و أبعاده و المتغير المعتمد المتمثل في السمعة المؤسسية و أبعادها ، و لغرض التعرف على طبيعة العلاقة بين المتغيرات اعتمدت الدراسة فرضية رئيسية و عدد من الفرضيات الفرعية المنبثقة عنها و لغرض اختبار فرضياتها فقد تم تطبيقها على عينة من المصارف العراقية الأهلية للحصول على المعلومات اللازمة من خلال استمارة الاستبانة على عينة مكونة من 8 مصارف أهلية و هي (الموصل ، أشور الدولي ، المنصور ، بغداد ، المتحد ، الاقتصاد ، عبر العراق ، سومر ) و عدد 93 شخصا من شاغلي المواقع الآتية (مدير مفوض ، معاون المدير

<sup>1</sup> سعيد ياسين ، علاقة إدارة الأزمات المصرفية بالسمعة المؤسسية دراسة استطلاعية لعينة من المصارف العراقية ، مجلة العراقية للعلوم الاقتصادية ، مجلد 20 ، عدد 33 ، الجامعة المستنصرية ، 2022 ، ص 273 .

مفوض ، رؤساء أقسام و معاونيهم ، رؤساء الشعب ) ، من خلال عينة قصديه ، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي و استخدام الباحث مقياس (ليكرت الخماسي ) في الاستبانة التي عدت كأداة رئيسية للبحث و استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية المقدمة للوصول إلى نتائج متعلقة بها وفق البرنامج (spss v.23) توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها : و جود علاقة ارتباط طردية بين إدارة الأزمات المصرفية و السمعة المؤسسية إضافة إلى وجود علاقات ارتباط الأبعاد مع السمعة المؤسسية و أيضا تبين أن اكبر نسبة ارتباط بين أبعاد إدارة الأزمات المصرفية كانت من نصيب بعد تقويت الأزمة بالدرجة الأولى و بعد فرق العمل بالدرجة الثانية و نستنتج من ذلك إن المصارف عينة الدراسة تقوم بتجزئة الأزمات لكبر حجمها أو لكونها أزمات مركبة و من ثم تكوين فرق لمعالجتها ، و على ضوء هذه النتائج تم التوصل إلى مجموعة من التوصيات في تأسيس قسم خاص بإدارة الأزمات المصرفية مع تشكيل طاقم ذو خبرة و كفاءة عالية في استخدام تلك الاستراتيجيات لمواجهة الأزمات و خاصة تلك الاستراتيجيات لمواجهة الأزمات و خاصة تلك التي تتكرر بين الحين و الآخر و هناك ضعف لدى مصرف بغداد و المنصور ، مصرف سومر ، مصرف المتحد و الاقتصاد من حيث الاهتمام بمفهوم السمعة لذلك ينبغي زيادة اهتمامهم بها و زيادة اهتمام المصارف عينة البحث بإدارة الأزمات و أبعادها كونها ذات علاقة ارتباط طردية بسمعتها .

2- دراسة Englert ، Mario R. ، Christopher Koch ، Jens wustemam ، and ، 2018

المعنونة ب The Effects of financial crisis on the organizational reputation of

bank : An Empirical analysis of newspaper articles. <sup>1</sup>

أثارت الأزمات المالية الأخيرة نقاشا محتدما حول دور البنوك في المجتمع من المفترض ان تتغير المعايير المستخدمة في تقييم المؤسسة في ظل هذه الخلفية ، نقوم بدراسة الدور المتغير للسمات المؤسسية للبنوك في تشكيل الأبعاد المختلفة لسمعة البنوك التنظيمية ، باستخدام وسائل الإعلام كمقيم مهم ، يقيس بعد السمعة للظهور على تواتر المقالات الصحفية ، بالاعتماد على الأبحاث الحكم الاجتماعي لتطوير فرضياتها نتوقع أن تصبح السمات التنظيمية في أوقات الأزمات نتائجنا تدعم هذا

<sup>1</sup> - Mario R.Englert ، Christopher Koch and Jens wustemam ، The Effects of Financial crisis on the organizational reputation of banks :An empirical analysis of newspaper articles ، journal business society ، vol 59 ، N°8 ، university Mainz jakolr welder ، 2018 .

، مما يشير إلى تأثيرات أقوى لهذه السمات التنظيمية على و وضوح و فضيلة البنوك إنشاء الأزمة ، توفر هذه النتائج أدلة تجريبية جديدة حول كيفية تغير أهمية العوامل المحركة لسمعة المنظمة في أوقات الأزمات و تسليط الضوء على المجالات الاهتمام الإداري حيث تبحث هذه الدراسة في مدى أهمية الميزات التنظيمية أسلاف تغيرت سمعة المؤسسة أوقات الأزمات .

### المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسات الحالية و الدراسات السابقة

من خلال عرض لأهم الدراسات التي تناولت متغيري الدراسة الحالية والمتمثلين في إدارة الأزمات المصرفية و السمعة المؤسسية و تنوع و تعدد الجوانب التي تم فيها التطرق إلى هاذين المتغيرين يمكن مقارنتها مع الدراسة الحالية على النحو التالي:

#### 1-المقارنة مع الدراسات باللغة العربية واللغة الأجنبية

يمكن توضيح أوجه الاختلاف والتشابه من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (1-1) : مقارنة بين الدراسات السابقة المتعلقة بإدارة الأزمات المصرفية و السمعة المؤسسية الحالية

أوجه المقارنة	هدف الدراسة	متغيري الدراسة	أبعاد القيادة التحويلية	طريقة معالجة الموضوع	عينة الدراسة
دراسة سعيد ياسين، مجلة العراقية للعلوم الاقتصادية .	التعرف على مدى استخدام استراتيجيات إدارة الأزمات في عدد من المصارف العراقية والكشف عن علاقة ارتباط بين كل متغير من متغيرات إدارة الأزمات المصرفية.	المتغير المستقل: إدارة الأزمات المصرفية المتغير التابع: السمعة المؤسسية.	فرص العمل الاحتياطي الوقائي تحويل المسار تفريغ الأزمة تفتيت الأزمة.	باستخدام التحليل الإحصائي للبيانات.	(8) مصارف (93) شخصا عاملون في البنوك.



البنوك	باستخدام وسائل الإعلام كمقيم مهم.	/	المتغير المستقل: الأزمات المصرفية المتغير التابع: السمعة التنظيمية.	تبحث هذه الدراسة إلى مدى أهمية الميزات التنظيمية أسلاف تغيرت سمعة المؤسسة أوقات الأزمات.	دراسة Mario R Englert, Christopher Koch and jeneswust emam
(4) بنوك	باستخدام التحليل الإحصائي للبيانات.	الحماية المواجهة التعافي الاستعداد الاستجابة	المتغير المستقل: إدارة الأزمات المصرفية المتغير التابع: السمعة المؤسسية	دور إدارة الأزمات المصرفية وأثرها على السمعة المؤسسية	الدراسة الحالية مذكرة الماجستير

المصدر : من إعداد الطالبين بناء على الدراسات السابقة.

من خلال الجدول أعلاه يمكن القول أن جميع أن جميع الدراسات اشتركت في المتغير المستقل للدراسة الحالية إضافة إلى عينة الدراسة نفسها و هي البنوك. حيث اشتركت الدراسة الأولى و الحالية في استخدام نفس الأسلوب : التحليل الإحصائي للبيانات.

و من أهم الاختلافات هي أبعاد القيادة التحويلية التي اعتمدت عليها الدراستين، حيث أن في الدراسة الأجنبية لم يتم الاعتماد على أبعاد القيادة التحويلية ، حيث أن الدراسة الحالية تم الاعتماد على أبعاد القيادة التحويلية المتمثلة في : (الحماية ، المواجهة ، التعافي ، الاستعداد ، الاستجابة )، إذ ان المزيج بين هذه الأبعاد يحقق أفضل النتائج للبنك.

## 2-مدى الاستفادة من الدراسات السابقة

- ساعدت الدراسات على تكوين محصلة علمية لدى الطالبتين عن متغيرات البحث ألو هي إدارة الأزمات المصرفية والسمعة المؤسسية؛
- ساهمت الدراسات السابقة في توضيح أبعاد الدراسة المتعلقة بإدارة الأزمات المصرفية و السمعة المؤسسية؛

- ساعدت الدراسات السابقة في إعطاء صورة واضحة و متكاملة عن إجراءات الدراسة من حيث المنهج الذي سيتم إتباعه و من حيث أدوات الدراسة، و مجتمع و عينة الدراسة؛
- ساعدت في تكوين فكرة شاملة عن المعلومات التي يجب أن يحتويها الاستبيان لكلا المتغيرين؛
- ساهم الاختلاف في مكان وبلد تطبيق الدراسة إلى اكتساب الطالبين ثقافة هذا البلد في معالجة القضايا المصرفية والمؤسسية، وأيضاً تمييز أبرز الاختلافات بين هذه الدراسات و الدراسة الحالية.

## خلاصة الفصل

إدارة الأزمات المصرفية في إطارها الشامل لا تكون مرتبطة فقط بالنواحي المالية و الاقتصادية وإنما امتدت لتشمل كافة النواحي القانونية و الاجتماعية، و من هنا جاءت فكرة تذكير البنوك التجارية بسمعتها المؤسسية ، حتى لا يكون تحقيق الربح هو الهدف الرئيسي لها .

إذ تعتبر السمعة المؤسسية إحدى ركائز إدارة الأزمات المصرفية حيث تعمل هذه الأخيرة على جعل البنوك التجارية مسئولة عن القيام بحسن سمعتها المؤسسية و الحفاظ عليها، و كذا تحسين البنوك التجارية من صورتها لهذا يجب عليها الأخذ بعين الاعتبار و الاستجابة بكل عناصر بيئتها و الأطراف ذات المصلحة .

كما توجد عدة دراسات تناولت موضوع إدارة الأزمات المصرفية في البنوك التجارية و مدى أهمية تطبيقها لما لها من آثار ايجابية على البنوك التجارية، و دراسات أخرى تضمنت موضوع السمعة المؤسسية و محاولة معرفة مدى تأثير هذه الأخيرة على السمعة المؤسسية .

أما الدراسة الحالية سيتم دراستها على مستوى البنوك التجارية لولاية - تبسة - وهذا ما سيتم التطرق إليه في الفصل الموالي.

# الفصل الثاني

## الدراسة الميدانية

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

تمهيد

بعد التطرق في الفصل السابق للأدبيات النظرية، وكذلك العديد من الدراسات السابقة والتي لها علاقة بموضوع البحث بصفة مباشرة، سيتم في هذا الفصل معرفة أداء وجهات النظر المهنيين حول أثر ادارة الازمات المصرفية على السمعة المؤسسية، وذلك من خلال توزيع الاستبيان لمجموعة من موظفي البنوك التجارية، بنك الفلاحة و التنمية الريفية، البنك الخارجي الجزائري ، بنك التنمية المحلية، القرض الشعبي الجزائري، لولاية- تبسة-، وبغية تحقيق ذلك وباختبار الفرضيات، تم تقسيم فصل الدراسة الميدانية إلى مبحثين على النحو الموالي:

- المبحث الأول: تقديم الإطار المنهجي للدراسة الميدانية؛
- المبحث الثاني: تحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات.

### المبحث الأول: تقديم الإطار المنهجي للدراسة الميدانية

سيتم في هذا الفصل توضيح الطريقة والأدوات المستعملة في هذه الدراسة، حيث سيتم تعريف مجتمع الدراسة وبيان الأدوات الإحصائية والبرامج المستخدمة في هذه الدراسة، وسيتم تقسيمه الى المطالب الموالية:

- **المطلب الأول:** تصميم الدراسة الميدانية؛
- **المطلب الثاني:** الأدوات المستخدمة في جمع البيانات؛
- **المطلب الثالث:** الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

## المطلب الأول: تصميم الدراسة الميدانية

يشمل هذا المطلب تحليل مجتمع وعينة الدراسة وكذلك متغيرات وبيانات الدراسة الميدانية.

### الفرع الأول: مجتمع الدراسة

يتم عرض مجتمع وعينة الدراسة من خلال هذا الفرع.

#### 1- مجتمع الدراسة

يتمثل المجتمع الكلي لهذه الدراسة من جميع الموظفين العاملين بمختلف المسميات الوظيفية (مدير الوكالة، نائب مدير الوكالة، مراقب داخلي، مراجع خارجي، مبرمج، مشغل) في البنوك التجارية لولاية تبسة والبالغ عددها (4) بنوك (بنك الفلاحة و التنمية الريفية، البنك الخارجي الجزائري، بنك التنمية المحلية، القرض الشعبي الجزائري، لولاية- تبسة-)، وتضم (85) موظف في مختلف المسميات الوظيفية .

#### 2- عينة الدراسة

تم اختيار عينة الدراسة وفق أساس العينة العشوائية الطبقية، وبلغ حجمها (85) الذي تم حسابها من البرنامج الموالي «Sample Siz Calculatorexampleusingstratifiedrandomsampling» مفردة من مختلف وكالات البنوك التجارية على اعتبار أنه تم تقسيم مجتمع الدراسة الى (04) طبقات كل مفردة تمثل طبقة، وبناء على ذلك تم اختيار العينة من كل طبقة وتعتبر جميع العينات الجزئية الناتجة في مجموعها عينة واحدة تسمى بالعينة الطبقية المتمثلة لها في المجتمع الكلي. والجدول رقم (01) يوضح اختيار العينات الجزئية من كل بنك حيث:

$$\text{نسبة حجم العينة} = (\text{الاجمالي في كل طبقة/حجم المجتمع}) \times 100$$

جدول رقم (1-2) : يوضح توزيع عينة الدراسة وفق أساس طبقي على وكالات البنوك التجارية في ولاية تبسة

الرقم	اسم البنك (الطبقة)	الإجمالي في كل طبقة	نسبة حجم العينة	حجم العينة	المستردة
01	بنك الفلاحة والتنمية الريفية	22	%25.8	17	12
02	البنك الخارجي الجزائري	28	%32.9	21	17
03	بنك التنمية المحلية	20	%23.5	16	12
04	القرض الشعبي الجزائري	15	%17.6	11	9
	<b>المجموع</b>	<b>85</b>	<b>% 100</b>	<b>65</b>	<b>50</b>

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على المعلومات من البنوك التجارية محل الدراسة.

بعد الانتهاء من عملية جمع البيانات واسترداد الاستبيانات التي تم توزيعها، تم التحصل على 50 استبيانة تعتبر صالحة للتحليل، وبذلك تكون نسبة الاسترداد من جميع البنوك ككل (%62،76) تقريبا وتعتبر هذه النسبة جيدة والممثلة لمجتمع الدراسة، حيث يمكن الاعتماد عليها في استكمال اجراءات الدراسة.

#### الفرع الثاني: متغيرات الدراسة ومصادر جمع البيانات

سيتم عرض متغيرات الدراسة ومصادر جمع البيانات من خلال هذا الفرع.

##### 1- متغيرات الدراسة

تتمثل متغيرات الدراسة فيما يلي:

1-1- المتغير المستقل: ويتمثل أساسا في ادارة الازمات المصرفية.

1-2- المتغير التابع: السمعة المؤسسية وتشمل الابعاد التالية:

- بعد المسؤولية الاجتماعية: بأنها مسؤولية البنوك الأخلاقية تجاه مجاميع أصحاب المصالح الذين يتأثرون بصورة مباشرة أو غير مباشرة بأنشطة البنك، و أن الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية هو التزام البنوك المستمر تجاه المجتمع بالأخذ بعين الاعتبار توقعاته و تطلعاته من خلال القيام بالأنشطة الاجتماعية، مثل توفير ظروف العمل الصحية و معاملة كريمة للموظفين و الأمانة و المصداقية ؛



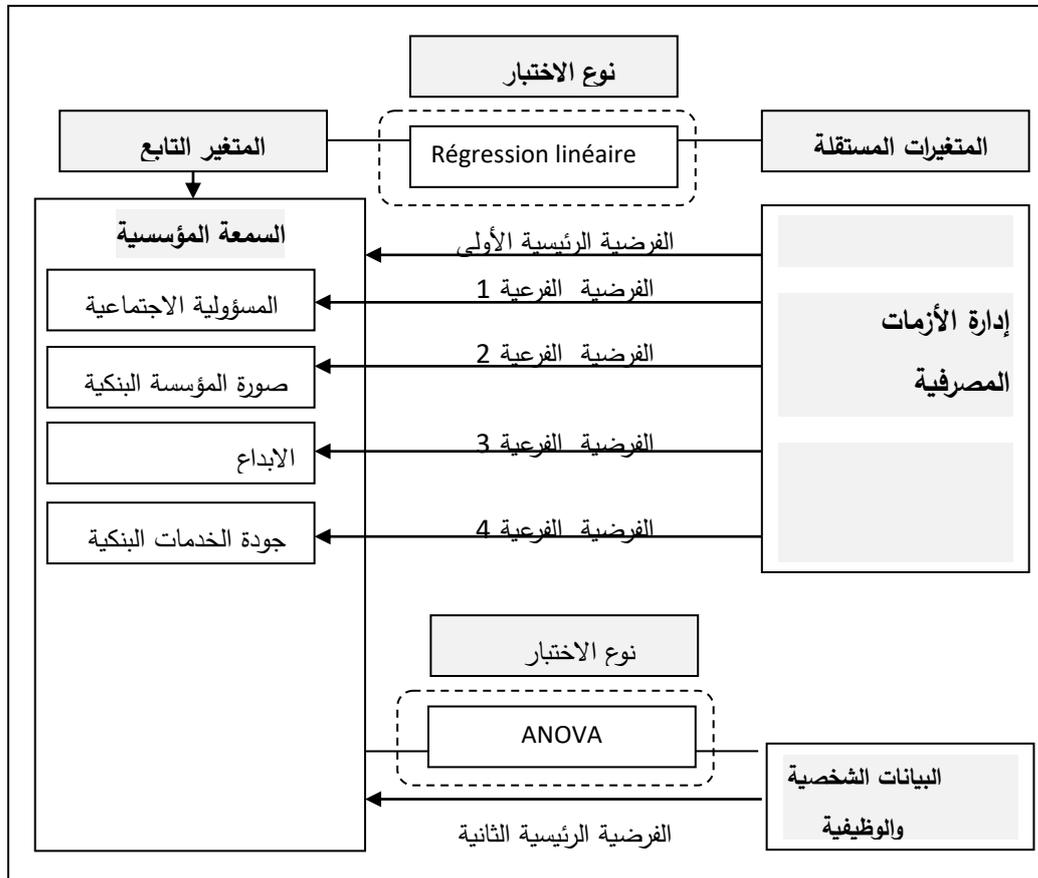
- بعد صورة المؤسسة: هي الطريقة التي تقدم فيها البنوك نفسها للعميل، و أيضا إن سمعة البنك تعطي صورة على قدرة البنك على تلبية احتياجات و توقعات أصحاب المصالح، كما يحرص الأفراد على ترك انطباع حسن عنهم لدى الآخرين ؛

- بعد الإبداع: يمثل الإبداع أداة أساسية لنمو البنوك المعاصرة و بقاءها و قدرتها على التكيف مع الظروف البيئية، و الإبداع هو عملية تنظيمية جماعية ينتج عنها أفكار فريدة، تهدف إلى تطوير إمكانات و قدرات البنوك العاملين للوصول إلى حالة التميز ؛

- بعد جودة الخدمة: و تعرف جودة الخدمة بأنها تلك الدرجة من الرضا، التي يمكن أن تحققها الخدمة للعميل عن طريق إشباع و تلبية حاجاتهم و رغباتهم و توقعاتهم، و للخدمة ثقافتها المتمثلة بأساليب ابتكارها و تكوينها و تصميمها و متابعتها ؛

- بعد جذب العاملين الموهوبين: تعد الموهبة هي القوة في الأداء أو انجاز المهمات التي يكلف العاملين بإنجازهم، فالبنوك تحتاج إلى امتلاك عمال جدد ذوي مواهب لكي تكون ذات إنتاجية عالية و تستطيع من خلال هذا الامتلاك إضافة قيمة لها، و تعمل البنوك الناجحة على صياغة و تنفيذ استراتيجيات تضمن تفوقها على مثيلاتها من البنوك.

الشكل رقم (2-2): يمثل متغيرات الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماد على الاطار النظري للدراسة.

## 2-مصادر جمع البيانات

تم الاعتماد في جمع البيانات لهذه الدراسة على نوعين من البيانات وهي كما يلي:

### 2-1-البيانات الثانوية

تتمثل البيانات الثانوية في مجموعة الكتب والدراسات المنشورة والملتقيات والرسائل الجامعية ذات العلاقة بالدراسة وكذا مصادر أجنبية، حيث تم تغطية الجانب النظري من الدراسة والذي يعتبر جزءا أساسيا في اجراء الدراسات الميدانية.

### 2-2-البيانات الأولية

تتمثل البيانات الأولية فيما يلي:

#### 2-2-1-الاستبيان

قصد توضيح مدى تأثير ادارة الازمات المصرفية على السمعة المؤسسية للبنوك التجارية لولاية - تبسة- تم إعداد الاستبيان وتطويره بشكل يساعد في جمع البيانات ومعالجتها وتحليلها إحصائيا والحصول على النتائج.

#### 2-2-2-المقابلة

استخدمت المقابلة دعما بالاستبيان في جمع البيانات والمعلومات اللازمة، عن طريق طرح أسئلة من المحاور على البنوك لمساهمتها في توفير معلومات عميقة و كثيرة حول موضوع الدراسة .

خلاصة القول أنه يتمثل مجتمع الدراسة في مجموعة الموظفين في الست بنوك التجارية لولاية- تبسة-، حيث تم توزيع 85 استبيان على الأفراد بالاعتماد على العينة الطبقية العشوائية، وذلك عن طريق المقابلة في دمج المعلومات والبيانات اللازمة، والذي يتمحور حول متغيرات الدراسة المتمثلة في ادارة الأزمات المصرفية و السمعة المؤسسية، كما سيتم في المطلب الموالي عرض الأدوات المستخدمة في جمع المعلومات لهذه الدراسة.

## المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في جمع البيانات

قصد تسهيل الدراسة تم إعداد استبيان بشكل يساعد على جمع المعلومات ويمكن توضيح محتويات الاستبيان، واختبار قياس ثباتها وصدقها من خلال العناصر التالية:

### الفرع الأول: محتوى أداة الدراسة (الاستبيان)

يعد الاستبيان من أهم الأدوات الرئيسية في جمع المعلومات والبيانات في استخدامات البحوث ذلك نظرا لسهولة معالجة البيانات والنتائج المتحصل عليها، عن طريق التعرف المباشر من الأطراف الفعالة في مجال الحوكمة المصرفية باستخدام الاستبيان، الذي يعتبر الخيار الملائم لقياس درجة تطابق آراء ووجهات نظر موظفين البنوك التجارية لولاية -تيسة-، وقد تضمن الاستبيان محاور تتعلق بمتغيرات الدراسة وقسمت الى قسمين رئيسيين يتمثلان في:

#### 1-القسم الأول

يتعلق بالمعلومات الشخصية لأفراد عينة الدراسة من حيث الجنس، العمر، المستوى العلمي المركز الوظيفي، الخبرة المهنية لغرض وصف عينة الدراسة وتبيان مدى تأثيرها في متغيرات الدراسة.

#### 2-القسم الثاني

عبارة عن مجالات الدراسة، ويتكون الاستبيان من محورين يتمثلان في:

#### 1-2-المحور الأول

يتضمن هذا المحور العبارات الخاصة بإدارة الأزمات المصرفية في البنوك محل الدراسة وتضمن 12عبارة .

#### 2-2-المحور الثاني

يتضمن هذا المحور العبارات الخاصة بالسمعة المؤسسية في البنوك محل الدراسة وتضمن 12 عبارة موزعة على مجموعة من المحاور الفرعية في مايلي:

- بعد المسؤولية الاجتماعية من 13 الى 15؛
- بعد صورة المؤسسة البنكية من 16 الى 18؛
- بعد الابداع من 19 الى 21؛
- بعد جودة الخدمات البنكية من 22 الى 24.

### الفرع الثاني: مقياس أداة الدراسة (الاستبيان)

لتحويل إجابات الدراسة إلى بيانات كمية، تم استخدام مقياس ليكارت الخماسي لكونه أكثر تغييرا وتنوعا وباعتباره يعطي مجالات أوسع للإجابة، ويمكن توضيح الدرجات الخمس للموافقة في الجدول كالاتي:

الجدول رقم (2-2): يوضح درجات مقياس ليكارت الخماسي

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

المصدر: أيمن صالح سلامة، الإحصاء (أسس ومبادئ)، دار النشر والتوزيع، الطبعة الاولى، عمان، 2013، ص 238. يتضح من خلال الجدول السابق أنه يعطي مجال أوسع للإجابة، حيث تمثل إجابة موافق بشدة الدرجة الأكبر أي 5، وموافق الدرجة 4، ومحايد الدرجة 3، وغير موافق الدرجة 2 وغير موافق بشدة الدرجة الأقل وهي 1.

الجدول رقم (2-3): يوضح طول خلايا مقياس ليكارت الخماسي

المتوسط المرجح	(1.79-1)	(2.59-1.8)	(3.39-2.60)	(4.19-3.40)	(5-4.20)
اتجاه الإجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
المستوى	منخفض جدا	منخفض	متوسط	مرتفع	مرتفع جدا

المصدر: بوقفلول الهادي، تحليل البيانات باستخدام spss، ندوة علمية، جامعة عنابة، 2013، ص: 24. يتضح من خلال الجدول السابق أن طول خلايا مقياس ليكارت الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) حيث يتم حساب المدى  $(1-5=4)$  ومن طول الخلية أي  $(0.80=5/4)$ ، وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى بداية المقياس وهي واحد (01)، وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية.

#### - صدق وثبات أداة الدراسة

قصد معرفة صدق الأداة المستخدمة في الدراسة وثباتها، لأي قدرة الاستبيان على قياس المتغيرات التي وضعت لقياسها، تم عرض الاستبيان على بعض الأساتذة على مستوى الكلية من أجل تحكيمه، وقد أشاروا إلى بعض الملاحظات، تم أخذها بعين الاعتبار.

كما تم التأكد من صدق وثبات الاستبيان من خلال توزيع الاستمارات على عينة من الأفراد، وتم استرجاعها تفرغ بياناتها، ثم إعادة توزيعها على نفس العينة بعد فترة زمنية قدرت بعشرة (10) أيام وكانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (4-2): يوضح صدق أداة الدراسة

نتائج الفترة T+1	نتائج الفترة T		
0.767	1	معامل بيرسون	نتائج الفترة T
0.00	/	مستوى الدلالة	
1	0.767	معامل بيرسون	نتائج الفترة T+1 مستوى الدلالة
/	0.00	مستوى الدلالة	

المصدر: إعداده بناء على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من خلال نتائج الجدول أن هناك ارتباط قوي ومرتفع خلال الفترة (T) وكذا الفترة (T+1) وهي نتائج ايجابية تخدم الدراسة، ومنه يمكن استخدام الاستبيان والثقة في نتائجه. بالإضافة الى الإختبار السابق، تم حساب معامل ألفا كرومباخ (Cronbach's Alpha) لتحديد درجة الثبات، وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي :

الجدول رقم (5-2): يوضح قيمة معامل الثبات لمتغيرات الدراسة المستقلة والتابعة

معامل الثبات ألفا كرومباخ (%)	اسم المتغير	رقم الفقرة في استمارة الاستبيان
94.7%	ادارة الازمات المصرفية	من الفقرة 01 إلى 12
94.7%	السمعة المؤسسية	من الفقرة 12 إلى 24
95.1%	معامل الثبات الكلي	من الفقرة 01 إلى 24

المصدر: تم إعداده بناء على نتائج التحليل الإحصائي.

يلاحظ من الجدول رقم (05) أن معامل الثبات لجميع متغيرات الدراسة مرتفعة، حيث بلغ معامل الثبات لكافة فقرات أداة الدراسة 95.1%، وهي نسبة ثبات عالية ومقبولة لأغراض إجراء الدراسة، ومنه يمكن اعتماد استمارة الاستبيان.

خلاصة القول أنه تم في هذه الدراسة، الإعتماد على الإستبيان والمقابلة في جمع البيانات والمعلومات حيث تضمن الإستبيان 24 عبارة مقسمة الى قسمين، حيث تم الإعتماد على مقياس ليكارت

الخماسي وتم إثبات وصدق الاستبيان بناء على معامل ألفا كرونباخ، وسيتم في المطلب الموالي التعرف على البرامج والأدوات الإحصائية المعتمد عليها في تحليل الدراسة.

### المطلب الثالث: البرامج والأدوات الإحصائية المستعملة في تحليل الدراسة

تم استخدام مجموعة من الأدوات الإحصائية والبرامج من أجل القيام بقراءة ودارسة أجوبة عينة الدراسة لأثر إدارة الأزمات المصرفية على السمعة المؤسسية للبنوك التجارية، وسيتم توضيح ذلك من خلال هذا المطلب.

#### الفرع الأول: البرامج المستخدمة في معالجة البيانات

لتحقيق أهداف الدراسة والتحليل البيانات سيتم الاعتماد على طرق إحصائية يتم من خلالها وصف المتغيرات وتحديد نوعية العلاقة الموجودة بينها، بداية بجمع البيانات الموزعة وترميزها ثم إدخال البيانات الموزعة وترميزها، ثم إدخال البيانات بالحاسوب الآلي باستعمال برنامج الحزمة الإحصائية الاجتماعية Spss26 ، كذلك تم استخدام برنامج (Excel 2013) وهو كذلك أحد البرامج الإلكترونية التي تستعمل لإدارة البيانات والمعلومات وتحليلها .

#### الفرع الثاني: الأدوات الإحصائية

تتمثل الأدوات الإحصائية المستخدمة في دراسة الإستبيان في مايلي:<sup>1</sup>

#### 1- التكرارات والنسب المئوية

حيث استخدمت لغرض معرفة تكرارات فئات متغير ما ويفيد في وصف خصائص عينة الدراسة ولتحديد الاستجابة اتجاه محاور أداة الدراسة، وتحسب بالعلاقة الآتية:

$$\text{النسبة المئوية} = \frac{\text{تكرار المجموعة} \times 100}{\text{المجموع الكلي التكرارات}}$$

#### 2- معامل ألفا كرونباخ

يتم استخدامه لقياس درجة ثبات وصدق أداة الدراسة، يأخذ قيمة تتراوح بين الصفر والواحد الصحيح، تعتبر قيمة المعامل التي تساوي 60% مقبولة للحكم على ثبات الاستبانة وكلما زادت قيمة المعامل زادت درجة ثبات وصدق أسئلة الاستبيان، يعبر عنه بالمعادلة التالية:

<sup>1</sup> - عبد الله إبراهيم الفقي، الإحصاء التطبيقي باستخدام برنامج SPSS، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2014، ص ص : 142-95.

$$a = \frac{n}{n-1} \left( 1 - \frac{\sum vi}{vt} \right)$$

حيث:  $\alpha$ : معامل ألفا كرونباخ؛

$n$ : عدد الأسئلة؛

$Vt$ : معامل التباين لأسئلة المحور؛

$Vi$ : التباين لأسئلة المحور.

### 3- الانحراف المعياري

يتم حسابها لتحديد استجابات أفراد الدراسة نحو محاور وأسئلة الدراسة، حيث أن الانحراف المعياري عبارة عن مؤشر احصائي يقيس مدى التشتت في التغيرات، ويعبر عنه بالعلاقة الآتية:

$$\delta = \frac{\sqrt{\sum (Xi - \bar{X})^2}}{N}$$

حيث:

$S$ =يمثل الإنحراف المعياري؛

$Xi$ =يمثل قيمة الأسئلة؛

$X$ =يمثل المتوسط الحسابي؛

### 4- المتوسط الحسابي (Mean)

هو عبارة عن مؤشرا لترتيب البنود حسب أهميتها من وجهة نظر أفراد العينة المختارة، ويعبر عنه بالعلاقة الموالية

$$X = \frac{\sum Xi}{N}$$

حيث:

$X$ =يمثل المتوسط الحسابي.

$Xi$ =تمثل قيمة الأسئلة.

$N$ =يمثل عدد الأسئلة.

### 5- الانحدار الخطي البسيط

ويستخدم هذا الاختبار لتحديد تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع. ويتعلق بتحليل الانحدار بالتنبؤ بالمستقبل (غير معروف) اعتمادا على بيانات جمعت عن الماضي (المعروف)، فهو يحل احد

المتغيرات (المتغير التابع) متأثراً بعامل آخر أو أكثر من عامل مستقل، وقد تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار أثر ادارة الأزمات المصرفية على السمعة المؤسسية في البنوك التجارية لولاية - تبسة-.

#### 6-اختبار T-test

يتم الاعتماد عليه لاختبار الفرضيات عند مستوى دلالة  $0,05 \leq \text{sig}(a)$ ، والذي يدل على أن احتمال الخطأ المسموح به يكون في حدود 5% ما يعكس مجال الثقة بنسبة 95%.

#### 7-اختبار T للعينات المستقلة (T-Test pour échantillons appariés)

استخدم لاختبار الفرضيات المتعلقة بمدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة وترتبط بالمتغيرات المستقلة التي لا تستخدم الانحدار الخطي.

#### 8-تحليل التباين الأحادي (One wa ANOVA)

استخدم لاختبار الفرضيات المتعلقة بمدى وجود فروقات ذات دلالة إحصائية ترتبط بالخصائص الوظيفية التي تحتوي على أكثر من مجموعتين، وتتمثل في هذه الدراسة: العمر والمستوى التعليمي والصنف المهني وعدد سنوات الخدمة.

#### 9- معامل الارتباط بيرسون

يستخدم معاملا لارتباط بيرسون لتحديد مدى ارتباط متغيرات الدراسة ببعضها، وتم حسابها انطلاقا من برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss26، حيث أنه محصور ضمن المجال [1-1]، أي بين الواحد الصحيح السالب و الواحد الصحيح الموجب، فإذا اقتربت القيمة من الواحد الصحيح الموجب هذا يعني أن هناك علاقة طردية ذات تأثير إيجابي قوي جدا، والعكس إذا اقتربت من 0 هذا يعني أن هناك علاقة طردية ذات تأثير سلبي جدا بين المتغيرات والعكس إذا اقتربت من 0 فهناك علاقة عكسية ذات تأثير سلبي ضعيف جدا بين المتغيرات.

خلاصة القول أنه تم في هذه الدراسة استخدام مجموعة من البرامج تتمثل في برنامج (Exel2013)، وبرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss26) وكذلك مجموعة من الأدوات الإحصائية، والمتمثلة في التكرارات والنسب المئوية ومعامل ألفا كرومباخ، واختبار T للعينات المستقلة وكذلك المتوسط الحسابي والانحراف المعياري إضافة الى معامل الارتباط بيرسون.

خلاصة القول أن مجتمع الدراسة يتمثل في مجموعة من الموظفين في البنوك التجارية لولاية - تبسة-، كما تم الاعتماد على الاستبيان والمقابلة في جمع البيانات و المعلومات، حيث تضمن 24 عبارة



مقسم إلى قسمين تم الاعتماد فيه على مقياس ليكارت الخماسي وإثبات وصدق أداة الدراسة بناء على معامل ألفا كرومباخ، حيث تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss26) وبرنامج (Exel2013) لتحليل البيانات التي تم جمعها في هذه الدراسة، وكذلك مجموعة من الأدوات الإحصائية المتمثلة في المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، وهذا من أجل تحليل نتائج الاستبيان واختبار الفرضيات والتي سيتم التطرق إليها في المبحث الموالي .

### المبحث الثاني: تحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات

في هذا المبحث سيتم عرض وتحليل إجابات فرضيات الدراسة وتفسيرها، بغرض الوصول إلى نتائج الدراسة التطبيقية، التي تقيس متغيرات الدراسة وفقا لتوجهات عينة الدراسة، ومنه تقتضي دراسة هذا المبحث تقسيمه إلى المطالب التالية:

- **المطلب الأول:** الوصف الإحصائي لعينة الدراسة؛
- **المطلب الثاني:** عرض وتحليل نتائج الدراسة التطبيقية؛
- **المطلب الثالث:** اختبار فرضيات الدراسة.

### المطلب الأول: الوصف الإحصائي لعينة الدراسة

سيتم في هذا المطلب عرض وتحليل النتائج المتعلقة بالبيانات الشخصية لعينة الدراسة من حيث متغير الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المركز الوظيفي، الخبرة المهنية.

#### الفرع الأول: متغير الجنس

توزعت عينة الدراسة حسب الجنس على النحو الموضح في الجدول التالي:

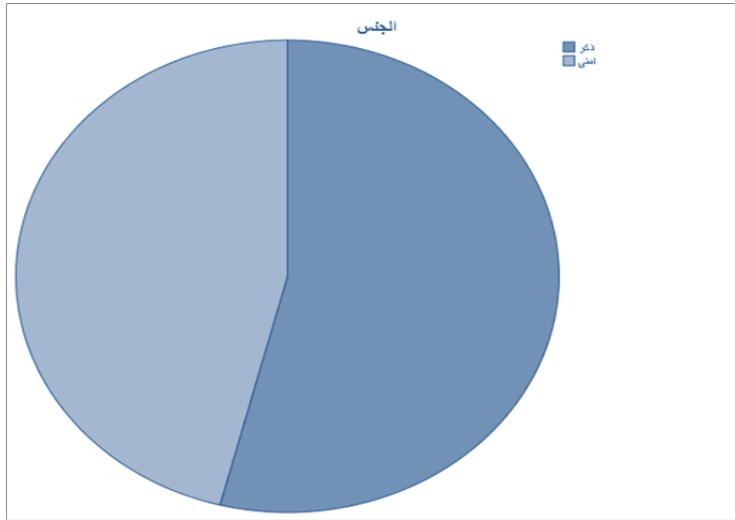
الجدول رقم (6-2): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الجنس

النسبة (%)	التكرار	البيان
54%	27	ذكر
46%	23	أنثى
<b>100</b>	<b>50</b>	<b>المجموع</b>

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج تحليل (SPSS).

يمكن ترجمة معلومات الجدول السابق إلى الشكل البياني الموالي:

الشكل رقم (2-2): يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الجدول رقم (6) (06)

يتضح من خلال نتائج الجدول والشك لأعلاه أن نسبة الذكور جاءت أعلى من النسبة الإناث حيث سجلت نسبة الذكور نسبة مئوية قدرت بـ 54% ، وسجلت فئة الإناث نسبة قدرت بـ 46%، وتعد هذه النسب متقاربة بين الجنسين ويفسر هذا أن العمل في البنوك التجارية لا يقتصر على فئة الذكور فقط.

الفرع الثاني: متغير الفئة العمرية

توزعت عينة الدراسة حسب العمر على النحو الموضح في الجدول التالي:

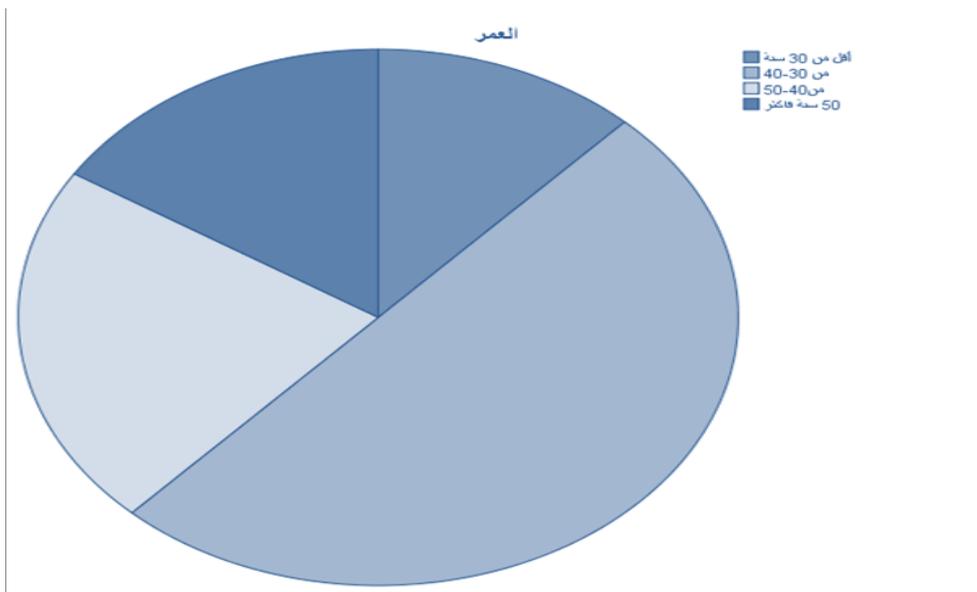
الجدول رقم (7-2): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الفئة العمرية

النسبة (%)	التكرار	البيان
12	6	أقل من 30 سنة
50	25	من 30 إلى 40 سنة
22	11	من 40 إلى 50 سنة
16	8	50 سنة فأكثر
100	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج تحليل (SPSS).

يمكن ترجمة معلومات الجدول السابق إلى الشكل البياني الموالي:

الشكل رقم (3-2): يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الفئة العمرية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الجدول رقم (07)

يتضح من الجدول والشكل أعلاه أن أعلى نسبة محققة بالنسبة لمتغير الفئة العمرية كانت من فئة (من 30 إلى 40 سنة) بنسبة هي الأعلى والتي قدرت بـ 50%. ، لتليها الفئة العمرية (من 40 إلى 50 سنة) في المرتبة الثانية بنسبة قدرت بـ: 22%، واحتلت الفئة (أقل من 30 سنة) المرتبة الثالثة بنسبة قدرت بـ: 18.6%، لتحل في الأخير الفئة (أكبر من 50 سنة) المرتبة الأخيرة بنسبة هي الأضعف والتي

قدرت بـ: 3.4%، ومنه يمكن القول أن البنوك محل الدراسة تحتوي على فئة من الشباب يملكون المعرفة لاستيعاب فقرات الاستبيان والإجابة عليها.

### الفرع الثالث: متغير المستوى التعليمي

توزعت عينة الدراسة حسب الجنس على النحو الموضح في الجدول التالي:

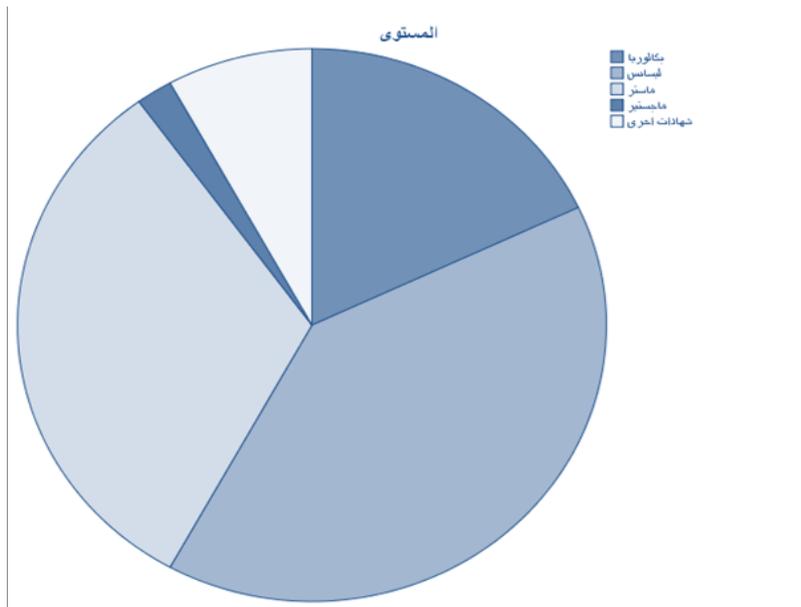
الجدول رقم (8-2): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير المستوى العلمي

البيان	التكرار	النسبة (%)
بكالوريا	9	18
ليسانس	20	40
ماستر	16	32
ماجستير	1	2
دكتوراه	00	00
شهادات أخرى	4	8
المجموع	50	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج تحليل (SPSS).

يمكن ترجمة معلومات الجدول السابق إلى الشكل البياني الموالي:

الشكل رقم (4-2): يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير المستوى



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الجدول رقم (08)

يتضح من الجدول والشكل أعلاه أن أغلبية عينة الدراسة كانت من ضمن فئة (ماستر) بنسبة قدرت بـ: 45.8%، لتليها في المرتبة الثانية فئة (الليسانس) بنسبة قدرت بـ: 37.3%، وسجلت باقي الفئات نسبة منخفضة، كما لم تسجل فئة (دكتوراه) أي تكرار يذكر، ويلاحظ من خلال هذه النتائج أن البنوك تحوز على كفاءات جامعية علمية كبيرة يمكنها تقديم الإضافة والتطوير، بها ويمكن تفسير هذه النتائج بالنظر للمستويات العلمية التي تطلبها البنوك في مختلف مسابقات التوظيف التي تنظمها.

#### الفرع الرابع: متغير المركز الوظيفي

توزعت عينة الدراسة حسب المركز الوظيفي على النحو الموضح في الجدول التالي:

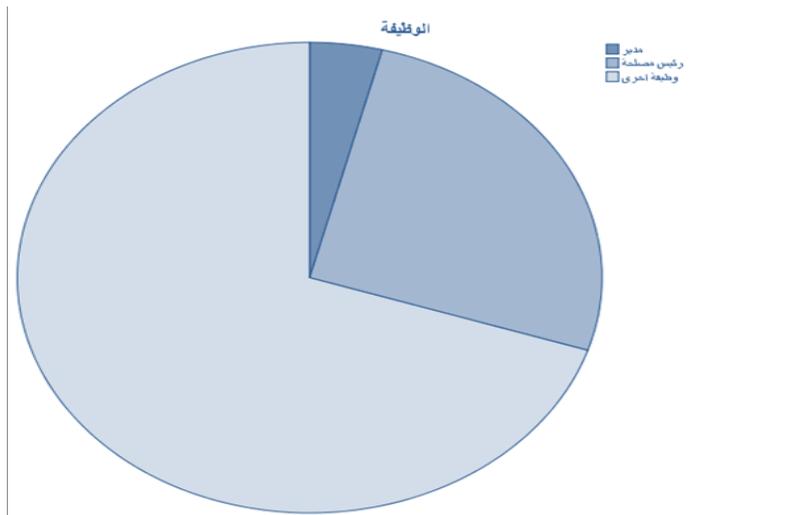
الجدول رقم (9-2): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير المركز الوظيفي

البيان	التكرار	النسبة (%)
مدير	2	4%
رئيس مصلحة	13	26%
وظيفة أخرى	35	70%
المجموع	50	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج تحليل (SPSS).

يمكن ترجمة معلومات الجدول السابق الى الشكل البياني الموالي:

الشكل رقم (5-2): يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير المركز الوظيفي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الجدول رقم (09)

يتضح من الجدول والشكل أعلاه أن أغلبية عينة الدراسة كانت من ضمن فئة وظيفة أخرى (اداري، عون اداري، سكريتاريا وغيرها) بنسبة قدرت بـ: 74.6%، لتليها في المرتبة الثانية فئة رئيس

مصلحة بنسبة قدرت بـ: 18.6%، واحتلت الفئة مدير المرتبة الثالثة والأخيرة بنسبة قدرت بـ: 6.8% وهذا الأمر إيجابي في البنوك التجارية محل الدراسة.

### الفرع الخامس: متغير الخبرة المهنية

توزعت عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية على النحو الموضح في الجدول التالي:

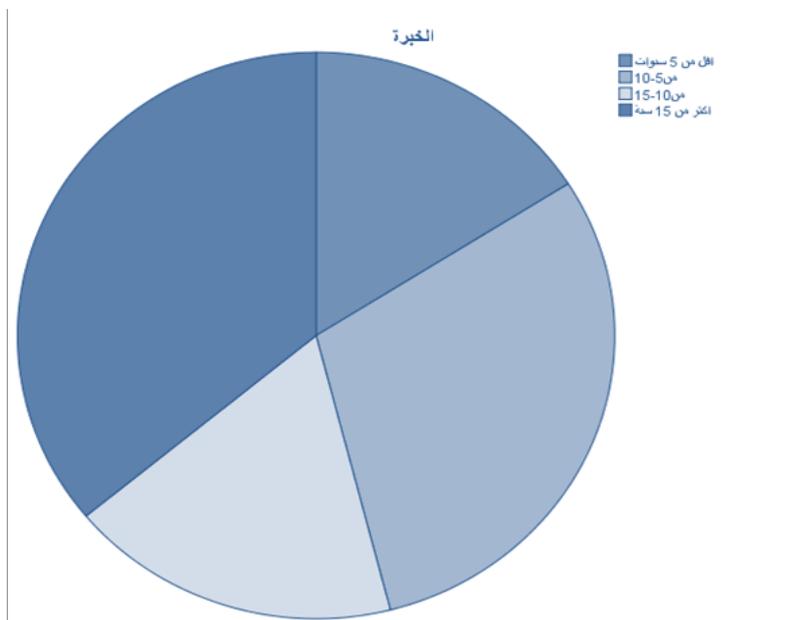
الجدول رقم (10-2): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير المركز الوظيفي

البيان	التكرار	النسبة (%)
أقل من 05 سنوات	8	16%
من 05 إلى أقل من 10 سنوات	15	30%
من 10 إلى 15 سنة	9	18%
أكثر من 15 سنة	18	36%
المجموع	50	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج تحليل (SPSS).

يمكن ترجمة معلومات الجدول السابق الى الشكل البياني الموالي:

الشكل رقم (6-2): يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الجدول رقم (10)

يتضح من الجدول والشكل أعلاه أن أغلبية عينة الدراسة كانت من ضمن فئة (من 05 إلى 10 سنوات) بنسبة قدرت بـ: 30%، لتليها في المرتبة الثانية فئة (أقل من 05 سنوات) بنسبة قدرت بـ: 18%، واحتلت الفئة (أكثر من 15 سنة) المرتبة الثالثة بنسبة قدرت بـ: 36%، واحتلت الفئة (من 10 إلى 15 سنة) المرتبة الأخيرة بنسبة قدرت بـ: 15.3% ويمكن تفسير هذه النتائج أنها منطقية لتطوير أداء البنوك

التجارية وهذا ما يعزز القدرة العلمية والعملية على استيعاب فقرات الاستبيان والاجابة عليها بصورة مناسبة.

خلاصة القول أنه تم في هذا المطلب الوصف الإحصائي لعينة الدراسة، من خلال عرض وتحليل النتائج المتعلقة بالبيانات الشخصية لعينة الدراسة، من حيث متغير الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المركز الوظيفي والخبرة المهنية، وسيتم عرض وتحليل نتائج الدراسة في المطلب الموالي.

#### المطلب الثاني: عرض وتحليل محاور الدراسة

في هذا المطلب سيتم عرض البيانات الأساسية والتي تمثل استجابات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة ، وقد تم الاستعانة في ذلك ببرنامج (SPSS26).

#### الفرع الأول: استجابات أفراد عينة الدراسة نحو متغير ادارة الأزمات المصرفية في البنوك التجارية

سيتم اختبار هذا المحور من خلال الفقرات من 01 الى 12 من حيث المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، والجدول الموالي يوضح ذلك:

#### الجدول رقم (11-2): يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات الحوكمة المصرفية

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	ترتيب العبارات
01	لدى البنك خطة طوارئ لمواجهة و إدارة الأزمات المصرفية؛	3,58	0,92780	مرتفعة	9
02	يلتزم البنك بربط الرقابة بإدارة الأزمات المصرفية كونها أداة لتوقع العراقيل المختلفة و العمل على تجنبها ؛	3,30	1,23305	متوسطة	12
03	يعمل البنك في إدارة الأزمات المصرفية على فريق عمل مدرب و مؤهل لذلك ؛	3,80	1,32480	مرتفعة	2
04	يساهم البنك في توفير الإمكانيات التكنولوجية من اجل التعامل و إدارة الأزمات المصرفية ؛	3,74	1,27471	مرتفعة	4
05	توجد متابعة دورية و تقييم شامل لأداء البنك؛	3,84	1,26749	مرتفعة	1
06	يساهم تأهيل و تدريب العاملين بشكل جيد في إدارة الأزمات المصرفية و الحفاظ على سمعته ؛	3,64	1,22491	مرتفعة	8
07	يساعد نظام الإنذار المبكر (التنقيط المصرفي ) على التدخل و اتخاذ إجراء علاجي خاص قبل و قوع أزمة مصرفية ؛	3,72	1,30993	مرتفعة	6
08	يحفظ البنك بالمعلومات بالمعلومات التفصيلية للازمات السابقة و مراجعتها دوريا للاستفادة و التعلم منها ؛	3,72	1,32542	مرتفعة	5
09	يساهم البنك في توفير الإمكانيات المادية من اجل التعامل و إدارة الأزمات المصرفية ؛	3,32	1,40611	متوسطة	11
10	تتأثر السمعة المؤسسية للبنك بتداعيات الأزمات المصرفية	3,50	1,44632	مرتفعة	10



7	مرتفعة	1,33417	3,66	تسعى إدارة الأزمات المصرفية على ضمان الأداء الجيد و الحفاظ على الاستقرار المالي داخل البنك ؛	11
3	مرتفعة	1,36367	3.76	العناية المهنية من أهم مرتكزات الأداء المالي للبنوك التجارية.	12
/	مرتفعة	1.28653	3.6316	إجمالي درجة المحور	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج تحليل (SPSS).

يتضح من الجدول أعلاه أن أعلاه أن استجابات أفراد العينة نحو مدى تأثير الأزمات المصرفية المصرفية يتجه نحو الموافقة بنسب مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لجميع الفقرات 3.43، كما أكدت النتائج المسجلة في الانحرافات المعيارية أن هناك فروق ضعيفة في إجابات أفراد عينة الدراسة، حيث بلغت قيمة الانحراف المعياري لكافة فقرات المجال 0.727، وسيتم توضيح ذلك وفقاً لكل عبارة من عبارات هذا المحور من خلال ما يلي:

- العبارة رقم (01): لدى البنك خطة طوارئ لمواجهة وإدارة الأزمات المصرفية؛ حيث سجلت متوسط حسابي قدر ب: 3,58 وانحراف معياري قدر ب: 0,92780 واحتلت العبارة المرتبة (9) بدرجة قبول مرتفعة، وهذا يعني أن بعض من البنوك عينة الدراسة توافق على أن لدى البنك خطة طوارئ لمواجهة وإدارة الأزمات المصرفية، وهي النقطة كان يجب أن يتم التركيز عليها لمواجهة الأزمات المفاجئة في البنك، عن طريق أخذ كافة الاحتياطات لمواجهة الأزمات المصرفية عن طريق وضع أجهزة و مخططات لإدارة الأزمات؛

- العبارة رقم (02): يلتزم البنك بربط الرقابة بإدارة الأزمات المصرفية كونها أداة لتوقع العراقيل المختلفة والعمل على تجنبها؛ حيث سجلت متوسط حسابي قدر ب: 3,30 وانحراف معياري قدر ب: 1,23305، واحتلت العبارة المرتبة (11) بدرجة قبول متوسطة، وهذا يعني أن عينة الدراسة ترى بأن بعض البنوك يقومون فعلاً بتحديد لجان مراقبة تعمل على تسيير أعمال البنوك ومراقبتها بفعالية وكفاءة للابتعاد عن المخاطر والأخطاء وأيضاً من الناحية القانونية، خاصة في بنك الوطني الجزائري هذا من ضمن ما قاله مدير البنك؛

- العبارة رقم (03): يعمل البنك في إدارة الأزمات المصرفية على فريق عمل مدرب ومؤهل لذلك حيث سجلت هذه العبارة متوسط حسابي قدر ب: 3,80 وانحراف معياري قدر ب: 1,32480، وقد احتلت هذه العبارة المرتبة (4) بدرجة قبول مرتفعة، وهذا يعني أن البنك يعتمد على فريق عمل مدرب و ذو

خبرة في ادارة أزماته المصرفية عن طريق تكوين موظفيه من طرف خبراء في هذا المجال لمواجهة أزماته؛

**العبارة رقم (04):**يساهم البنك في توفير الإمكانيات التكنولوجية من اجل التعامل و ادارة الازمات المصرفية؛ حيث سجلت هذه العبارة متوسط حسابي قدر ب:3,74، وانحراف معياري قدر ب:1,27471، وقد احتلت هذه العبارة المرتبة (1) بدرجة قبول مرتفعة، وهذا يعني أن البنوك منها البنك الخارجي والبنك الوطني الجزائري يوافقون على أن البنك يساهم على تقديم المساعدات للعمال والعمل على توفير كافة الإمكانيات التكنولوجية عن طريق توفير كافة الأجهزة المتطورة كأجهزة الصراف الآلي و الودائع المباشرة و عمليات الشراء عبر بطاقة الخصم لتسهيل سحب و ايداع الأموال و توفير المرونة لسحب الأموال في أي وقت ؛

- **العبارة رقم (05):** توجد متابعة دورية و تقييم شامل لأداء البنك؛ حيث سجلت هذه العبارة متوسط حسابي قدر ب:3,84، وانحراف معياري قدر ب: 1,26749، وقد احتلت هذه العبارة المرتبة (09) بدرجة قبول مرتفعة، وهذا يعني أن عينة الدراسة ترى بأن كافة البنوك توجد لديها متابعة دورية و تقييم شامل لأداء البنك عن طريق استراتيجياتها و الحصول على تقارير سنوية عن وضع البنك و تقديمها للبنك المركزي الجزائري ؛

- **العبارة رقم (06):**يساهم تأهيل و تدريب العاملين بشكل جيد في إدارة الأزمات المصرفية و الحفاظ على سمعته؛ حيث سجلت هذه العبارة متوسط حسابي قدر ب: 3,64، وانحراف معياري قدر ب: 1,22491، وقد احتلت هذه العبارة المرتبة (04) بدرجة قبول مرتفعة، وهذا يعني أن عينة الدراسة ترى بأن البنوك تقوم بشكل كبير بتشجيع و تأهيل و تدريب العاملين بشكل جيد على إدارة الأزمات المصرفية باعتبار أن تنمية الموارد البشرية من أهم التحديات التي يجب الارتقاء بها و اختبار أفضل الكفاءات عند تأسيس أي مؤسسة مالية ، هذا من ضمن ما قاله مدير البنك الخارجي الجزائري ؛

- **العبارة رقم (07):**يساعد نظام الإنذار المبكر (التنقيط المصرفي ) على التدخل و اتخاذ إجراء علاجي خاص قبل و قوع الأزمة المصرفية؛ حيث سجلت هذه العبارة متوسط حسابي قدر ب: 3,72، وانحراف معياري قدر ب: 1,30993، وقد احتلت هذه العبارة المرتبة (06) بدرجة قبول مرتفعة، وهذا يعني أن عينة الدراسة ترى بأنه يساعد نظام الإنذار المبكر على التدخل و الوقاية و العلاج عن طريق توفير البنية التحتية لأنظمة الانذار المبكر أمر جوهري للتنبؤ بأداء البنوك كالبرامج الإحصائية المناسبة و التقارير و المعلومات اللازمة فهو جزء من نظام إدارة الأزمات و تقييم احتمال حدوثها ؛

- العبارة رقم (08): يحتفظ البنك بالمعلومات بالمعلومات التفصيلية للالتزامات السابقة و مراجعتها دوريا للاستفادة و التعلم منها حيث سجلت متوسط حسابي قدر ب: 3,72 وانحراف معياري قدر ب: 1,32542، واحتلت العبارة المرتبة (1) بدرجة قبول مرتفعة ، وهذا يعني أن عينة الدراسة ترى بأن البنوك تحتفظ بجميع المعلومات السابقة اللازمة و مراجعتها دائما من أجل الاستفادة منها و تجنب الوقوع في نفس الأخطاء السابقة ؛

- العبارة رقم (09): يساهم البنك في توفير الإمكانات المادية من أجل التعامل و إدارة الأزمات المصرفية؛ حيث سجلت هذه العبارة متوسط حسابي قدر ب: 3,32 وانحراف معياري قدر ب: 1,12504، وقد احتلت هذه العبارة المرتبة (12) بدرجة قبول مرتفعة ، وهذا يعني أن عينة الدراسة ترى بأن البنوك تساهم على توفير و تسخير كافة المتطلبات والإمكانات المادية عن طريق وضع احتياطات صرف من أجل مواجهة الأزمات المصرفية والتعامل معها و القضاء عليها ؛

- العبارة رقم (10): تتأثر السمعة المؤسسية للبنك بتداعيات الأزمات المصرفية، حيث سجلت هذه العبارة متوسط حسابي قدر ب: 3,50 وانحراف معياري قدر ب: 1,44632، وقد احتلت هذه العبارة المرتبة (10) بدرجة قبول مرتفعة، وهذا يعني أن عينة الدراسة ترى بأن السمعة المؤسسية للبنوك تتأثر جراء حدوث أزمات داخل البنوك كانت الأزمات المصرفية داخل البنك أقل تكون السمعة جيدة و العكس صحيح ؛

- العبارة رقم (11): تسعى إدارة الأزمات المصرفية على ضمان الأداء الجيد و الحفاظ على الاستقرار المالي داخل البنك؛ حيث سجلت متوسط حسابي متوسط قدر ب: 3,66 وانحراف معياري قدر ب: 3,33417، واحتلت العبارة المرتبة (7) بدرجة قبول مرتفعة ، وهذا يعني أن عينة الدراسة ترى أن البنوك تسعى على إدارة الأزمات المصرفية بشكل فعال لضمان الأداء الجيد داخل البنك و الحفاظ على الاستقرار المالي داخله فكلما كانت طريقة ادارة الأزمات جيدة تكون النتيجة جيدة وتحافظ على سمعة البنك ؛

- العبارة رقم (12): العناية المهنية من أهم مرتكزات الأداء المالي للبنوك التجارية؛ حيث سجلت متوسط حسابي متوسط قدر ب: 3,76 وانحراف معياري قدر ب: 1,36367، واحتلت العبارة المرتبة (3) بدرجة قبول مرتفعة ، وهذا يعني أن عينة الدراسة ترى أن العناية المهنية من أهم مرتكزات الأداء المالي للبنوك حيث يجب التركيز عليها و الاهتمام بها عن طريق توفير المناخ الجيد للعمل و تقديم امتيازات للموظفين كالترقيات في العمل و رفع الأجور و توفير الضمان الاجتماعي لهم داخل البنوك .

الفرع الثاني: استجابات أفراد عينة الدراسة نحو متغير أبعاد المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية يتم اختبار هذا المحور من خلال الفقرات من 13 إلى 24 من حيث المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، والجدول الموالي يوضح ذلك.

1- استجابات أفراد عينة الدراسة نحو بعد المسؤولية الاجتماعية للسمعة المؤسسية في البنوك التجارية

تتمثل نتائج استجابات أفراد عينة الدراسة في الجدول الموالي:

الجدول رقم (12-2): يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات بعد المسؤولية الاجتماعية

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	ترتيب العبارات
13	يوفر البنك المناخ الجيد للعمل يضمن صحة و سلامة موظفيه ؛	3.80	1,08797	مرتفعة	9
14	يساهم البنك بالتقليل من مشكلة البطالة من خلال تقديم فرص عمل للأفراد ؛	3.46	1,26507	متوسطة	11
15	يعمل البنك على توفير أفضل الخدمات للمجتمع بأقل تكلفة و بأفضل جودة .	3.98	1.25340	مرتفعة	3
1	إجمالي درجة البعد وترتيبه في المحور	3.74	1.16235	مرتفعة	1

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج تحليل (SPSS).

يتضح من الجدول أعلاه أن أعلاه أن استجابات أفراد العينة نحو مدى تأثير إدارة الأزمات المصرفية يتجه نحو الموافقة بنسب مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لجميع الفقرات 3.74، كما أكدت النتائج المسجلة في الانحرافات المعيارية أن هناك فروق ضعيفة في إجابات أفراد عينة الدراسة، حيث بلغت قيمة الانحراف المعياري لكافة فقرات المجال 1.16235، و سيتم توضيح ذلك وفقا لكل عبارة من عبارات هذا المحور من خلال ما يلي:

- العبارة رقم (13): يوفر البنك المناخ الجيد للعمل يضمن صحة و سلامة موظفيه؛ حيث سجلت متوسط حسابي قدر ب: 3.80 وانحراف معياري قدر ب: 1,08797، واحتلت العبارة المرتبة (9) في البعد بدرجة قبول مرتفعة وهذا يعني أن عينة الدراسة، ترى بأن البنوك التجارية تحرص دائما على توفير المناخ المناسب و الجيد الذي يحرص على صحة و سلامة موظفيه كالحرص على وضع التقليل من ساعات العمل و وضع التوقيت المناسب للعمل؛ ومن ضمن البنوك التي تعمل على سلامة موظفيه بنك التنمية المحلية ؛

- العبارة رقم (14): يساهم البنك بالتقليل من مشكلة البطالة من خلال تقديم فرص عمل للأفراد، حيث سجلت متوسط حسابي قدر ب: 3,98 وانحراف معياري قدر ب: 1,134027، واحتلت العبارة المرتبة (11) داخل البعد بدرجة قبول متوسطة، وهذا يعني أن عينة الدراسة محايدة ترى أن البنك نوعا ما تساهم بالتقليل من مشكلة البطالة من خلال تقديم فرص عمل للأفراد و فتح مسابقات و طنية للتوظيف في البنوك؛

- العبارة رقم (15): يعمل البنك على توفير أفضل الخدمات للمجتمع بأقل تكلفة و بأفضل جودة؛ حيث سجلت هذه العبارة متوسط حسابي هو الأعلى والذي قدر ب: 3.76 وانحراف معياري قدر ب: 1.208، واحتلت العبارة المرتبة (3) بدرجة قبول مرتفعة، وهذا يعني أن عينة الدراسة ترى أن البنك يعمل على توفير أفضل الخدمات للمجتمع بأقل تكلفة و بأفضل جودة، و تسهيل الحصول عليها كسحب القروض و خطابات الضمان و تبادل العملات الأجنبية، و هذا ما قاله أيضا مدير بنك الفلاحة و التنمية الريفية؛

- استجابات أفراد عينة الدراسة نحو بعد الصورة البنكية للسمعة المؤسسية في البنوك التجارية

تتمثل نتائج استجابات أفراد عينة الدراسة في الجدول الموالي:

الجدول رقم (13-2): يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات بعد صورة المؤسسة

#### البنكية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	ترتيب العبارات
16	يحرص البنك على تقديم أفضل صورة أمام العملاء و المجتمع؛	4,14	1,12504	مرتفعة	1
17	تؤثر الصورة السلبية على العاملين باتخاذ مواقف معينة تجاه ادارة البنك؛	3,74	1,35240	متوسطة	10
18	سمعة البنك تعطي الصورة على قدرة البنك على تلبية كافة الاحتياجات و الخدمات للعملاء و أصحاب المصلحة .	0,04	1,17734	منخفضة	12
إجمالي درجة البعد وترتيبه في المحور					1
		2.64	1.21826	متوسطة	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج تحليل (SPSS).

يتضح من الجدول أعلاه أن أعلاه أن استجابات أفراد العينة نحو مدى تأثير إدارة الأزمات المصرفية يتجه نحو الموافقة بنسب مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لجميع الفقرات 2.64، كما أكدت النتائج المسجلة في الانحرافات المعيارية أن هناك فروق ضعيفة في إجابات أفراد عينة الدراسة،

حيث بلغت قيمة الانحراف المعياري لكافة فقرات المجال 1.21826، وسيتم توضيح ذلك وفقا لكل عبارة من عبارات هذا المحور من خلال ما يلي:

- العبارة رقم (16): **يحرص البنك على تقديم أفضل صورة أمام العملاء والمجتمع؛** حيث سجلت هذه العبارة متوسط حسابي هو الأعلى والذي قدر بـ: 4.14 وانحراف معياري قدر بـ: 1.12504 واحتلت العبارة المرتبة (1) بدرجة قبول مرتفعة، وهذا يعني أن عينة الدراسة ترى بأن البنوك التجارية تحرص على تقديم أفضل صورة أمام العملاء و المجتمع عن طريق حسن الاستقبال و التعامل مع العملاء داخل البنك ؛

- العبارة رقم (17): **تؤثر الصورة السلبية على العاملين باتخاذ مواقف معينة تجاه إدارة البنك؛** حيث سجلت هذه العبارة متوسط حسابي قدر بـ: 3.74 انحراف معياري قدر بـ: 1،17734، وقد احتلت هذه العبارة المرتبة (10) بدرجة قبول متوسطة ، وهذا يعني أن عينة الدراسة محايدة ترى أن الصورة السلبية تؤثر على العاملين باتخاذ مواقف معينة تجاه إدارة البنك ، عن طريق الاستقالة من البنك ؛

العبارة رقم (18): **سمعة البنك تعطي الصورة على قدرة البنك على تلبية كافة الاحتياجات و الخدمات للعملاء و أصحاب المصلحة،** حيث سجلت هذه العبارة متوسط حسابي قدر بـ: 0.04 وانحراف معياري قدر بـ: 1،17734، وقد احتلت هذه العبارة المرتبة (12) بدرجة قبول منخفضة ، وهذا يعني أن عينة الدراسة لا ترى أن سمعة البنك تعطي الصورة على قدرة البنك على تلبية كافة الاحتياجات و الخدمات للعملاء و أصحاب المصالح .

### 3- استجابات أفراد عينة الدراسة نحو بعد الإبداع للسمعة المؤسسية في البنوك التجارية

تتمثل نتائج استجابات أفراد عينة الدراسة في الجدول الموالي:

#### الجدول رقم (14-2): يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات بعد الإبداع

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	ترتيب العبارات
19	يعتبر الإبداع أداة أساسية لنمو البنوك و تطورها و الحفاظ على سمعته ؛	3،82	1.15511	مرتفعة	8
20	يعمل البنك على إدخال ممارسات مبدعة في ضوء تدعيم الكفاءات المهنية و الإدارية في البنك؛	3،96	1.06828	مرتفعة	5
21	يركز البنك على الموهبة في اختيار الموظفين لكي تكون الإنتاجية عالية و مبدعة .	3،86	1.34027	مرتفعة	6
	إجمالي درجة البعد وترتيبه في المحور	3.88	1.23890	مرتفعة	1

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج تحليل (SPSS).

يتضح من الجدول أعلاه أن أعلاه أن استجابات أفراد العينة نحو مدى تأثير إدارة الأزمات المصرفية يتجه نحو الموافقة بنسب مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لجميع الفقرات 3.88، كما أكدت النتائج المسجلة في الانحرافات المعيارية أن هناك فروق ضعيفة في إجابات أفراد عينة الدراسة، حيث بلغت قيمة الانحراف المعياري لكافة فقرات المجال 1.23890، وسيتم توضيح ذلك وفقاً لكل عبارة من عبارات هذا المحور من خلال ما يلي:

- العبارة رقم (19): يعتبر الإبداع أداة أساسية لنمو البنوك و تطويرها و الحفاظ على سمعته ؛حيث سجلت هذه العبارة متوسط حسابي قدر بـ: 3.8200 وان؛ انحراف معياري قدر بـ: 1.11511، واحتلت العبارة المرتبة (8) بدرجة قبول مرتفعة، وهذا يعني أن عينة الدراسة ترى بأن البنوك التجارية تعتبر الإبداع أداة أساسية لنمو و تطوير البنك لأنه من أهم الأشياء التي تعطي قيمة وإضافة للبنك و تضعه محل تميز عن البنوك الأخرى و بالتالي تصنع له أحسن سمعة بين البنوك و تحاف عليها ؛

- العبارة رقم (20): يعمل البنك على إدخال ممارسات مبدعة في ضوء تدعيم الكفاءات المهنية و الإدارية في البنك؛ حيث سجلت هذه العبارة متوسط حسابي قدر بـ: 3.9600 وانحراف معياري قدر بـ: 1.06828، وقد احتلت هذه العبارة المرتبة (05) بدرجة قبول مرتفعة، وهذا يعني أن عينة الدراسة ترى بأن البنوك التجارية تقوم بإدخال ممارسات و أفكار مبدعة و تشجيعها و العمل على تطويرها في ضوء دعم الكفاءات المهنية و الإدارية عن طريق ادخالها للبنك و العمل بيها و توسيع العمل بها و تطويرها و دعمها ؛

- العبارة رقم (21): يركز البنك على الموهبة في اختيار الموظفين لكي تكون الإنتاجية عالية و مبدعة، حيث سجلت متوسط حسابي قدر بـ: 3,86 انحراف معياري قدر بـ: 1.34027، واحتلت العبارة المرتبة (6) في البعد بدرجة قبول مرتفعة وهذا يعني أن عينة الدراسة، ترى بان البنوك التجارية تحرص بشكل كبير فعلا على الموهبة في لإختيار موظفيها لكي تكون الخدمات التي تقدمها في أفضل مستوى و بأفضل جودة .

#### 1- استجابات أفراد عينة الدراسة نحو بعد جودة الخدمة البنكية في البنوك التجارية

تتمثل نتائج استجابات أفراد عينة الدراسة في الجدول الموالي:

الجدول رقم (15-2): يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات بعد جودة الخدمة البنكية

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	ترتيب العبارات
22	يركز البنك على الخدمات التي تعطي قيمة اقتصادية عالية؛	3,96	1,14214	مرتفعة	4
23	يعمل البنك على توفير أحسن الخدمات للإرضاء العملاء و تحقيق أحسن سمعه؛	3,82	1,35059	مرتفعة	7
24	يعمل البنك على تزويد الخدمات و تنويعها للمنافسة مع البنوك الأخرى .	4,14	1,22907	مرتفعة	2
	إجمالي درجة البعد وترتيبه في المحور	3.97	1.2406	مرتفعة	1

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج تحليل (SPSS).

يتضح من الجدول أعلاه أن أعلاه أن استجابات أفراد العينة نحو مدى تأثير إدارة الأزمات المصرفية يتجه نحو الموافقة بنسب مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لجميع الفقرات 3.97، كما أكدت النتائج المسجلة في الانحرافات المعيارية أن هناك فروق ضعيفة في إجابات أفراد عينة الدراسة، حيث بلغت قيمة الانحراف المعياري لكافة فقرات المجال 1.2406، و سيتم توضيح ذلك وفقاً لكل عبارة من عبارات هذا المحور من خلال ما يلي:

- العبارة رقم (22): يركز البنك على الخدمات التي تعطي قيمة اقتصادية عالية؛ حيث سجلت متوسط حسابي قدر بـ: 3.96 وانحراف معياري قدر بـ: 1.14214، واحتلت العبارة المرتبة (4) في البعد بدرجة قبول مرتفعة وهذا يعني أن عينة الدراسة، ترى بأن البنوك التجارية تحرص بشكل كبير فعلاً على الخدمات التي تعطي قيمة اقتصادية عالمية للبنك عن طريق توفير خدمات متطورة عالمية ذات جودة عالية تخدم الاقتصاد الوطني و تنافس باقي البنوك ؛

- العبارة رقم (23): يعمل البنك على توفير أحسن الخدمات للإرضاء العملاء و تحقيق أحسن سمعه؛ حيث سجلت متوسط حسابي قدر بـ: 3.81 وانحراف معياري قدر بـ: 1,35059، واحتلت العبارة المرتبة (7) داخل البعد بدرجة قبول مرتفعة، وهذا يعني أن عينة الدراسة ترى بأن البنوك التجارية تحرص فعلاً على توفير أحسن الخدمات لإرضاء و كسب ثقتهم و تحقيق أحسن سمعة ممكنة عن طريق توفير قروض بأقل فوائد و تسهيل مختلف التعاملات داخل البنك ؛

- العبارة رقم (24): يعمل البنك على تزويد الخدمات و تنويعها للمنافسة مع البنوك الأخرى ،حيث سجلت متوسط حسابي قدر بـ: 4.14 و انحراف معياري قدر بـ: 1.22، و احتلت العبارة المرتبة (2) داخل البعد بدرجة قبول مرتفعة ، و هذا يعني أن عينة الدراسة ترى بأن البنوك تحرص على تزويد



الخدمات و تنويعها للمنافسة مع البنوك الأخرى عن طريق الابداع في تطوير الخدمات المقدمة داخل البنك للحصول على المراتب الأولى في المنافسات الدولية .

خلاصة القول أنه تم عرض البيانات الأساسية والتي تمثل استجابة أفراد العينة في الاستبيان على مستوى محور إدارة الأزمات المصرفية، وكذا محور السمعة المؤسسية وما يتضمنه من بعد المسؤولية الاجتماعية و بعد صورة المؤسسة البنكية و بعد الإبداع و بعد جودة الخدمة البنكية ، وذلك باختبار بيانا المحور وتوضيح النتائج المتوصل إليها، وسيتم اختبار فرضيات الدراسة في المطلب الموالي.

#### المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

بعد عرض وتحليل بيانات الدراسة سيتم مناقشتها في ضوء الفرضيات للوقوف على درجة تحققها وبطلانها. من خلال اختبار الفرضية الرئيسية وفرضياتها الفرعية مع التأكد من التوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة.

#### الفرع الأول: اختبار التوزيع الطبيعي

قبل تطبيق تحليلا لانحدار لاختبار الفرضية الرئيسية تم إجراء اختبار كلمجروف-سمرنوف(Kolmogorov-Smirnov) من أجل ضمان ملائمة البيانات لافتراض ان تحليل الانحدار ،أو بعبارة أخرى للتحقق من مدى إتباع البيانات للتوزيع الطبيعي (Normal Distribution) كاختبار ضروري للفرضيات لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعيا. وقد تم إجراء الاختبار بعد توزيع كلا لاستثمارات وجمعها من قبل أفراد عينة الدراسة ، وكانت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

#### الجدول رقم (16-2): يوضح نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

محاور الاستبيان	محتوى المحور	قيمة Z	مستوى الدلالة (sig)
المحور الأول	إدارة الأزمات المصرفية	0.847	0.344
المحور الثاني	السمعة المؤسسية	0.343	0.470
الاستبيان ككل		0.595	0.4065

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج spss

يتضح من خلال نتائج الجدول أعلاه أن قيمة مستوى الدلالة لكل محور وكذا الإجمالي أكبر من (0.05)، أي أن (sig>0.05) وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي ويمكن استخدام الاختبارات المعلمية.

#### الفرع الثاني: نتائج الفرضيات الفرعية (الفرضية الرئيسية الأولى)

لاختبار الفرضيات تم الاعتماد على نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط، الذي يسمح بدراسة إمكانية وجود علاقة بين المتغير المستقل إدارة الأزمات المصرفية والمتغير التابع السمعة المؤسسية كما تم الاعتماد على معامل الارتباط ( $R$ ) لمعرفة طبيعة العلاقة (طردية أو عكسية) عند مستوى دلالة (0.05  $\alpha$ )، وقد تم حساب معامل التحديد ( $R^2$ ) لمعرفة نسبة التغير في المتغيرات التابعة نتيجة للتغير في المتغير المستقل. ويمكن توضيح نتائج اختبار الفرضيات الفرعية من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (17-2): يوضح نتائج اختبار الفرضيات الفرعية

المتغير المستقل	أبعاد المتغير التابع	ثابت الانحدار ( $\alpha$ )	ثابت الإنحدار ( $\beta$ )	معامل الارتباط ( $R$ )	معامل التحديد ( $R^2$ )	قيمة (t)	القيمة المحسوبة (F)	مستوى الدلالة (sig)
إدارة الأزمات المصرفية	البعد المسؤولية الاجتماعية	0.71098	0.492	0.709	0.503	2.205	48.552	0.000
	بعد صورة المؤسسة البنكية	0.77827	0.364	0.614	0.337	3.461	28.897	0.000
	بعد الإبداع	0.62949	0.565	0.075	0.547	2.687	64.588	0.000
	بعد جودة الخدمات البنكية	0.76888	0.445	0.675	0.456	2.633	40.276	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من خلال نتائج تحليل الانحدار البسيط، الذي استخدم لمعرفة ما إذا كان هناك تأثير

للمتغير المستقل في السمعة المؤسسية بالبنوك التجارية لولاية -تبسة- حيث تبين أنه:

### 1- الفرضية الفرعية الأولى

الفرضية الصفرية: لا توجد علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ )

لإدارة الأزمات المصرفية على بعد المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية - تبسة -

الفرضية البديلة: توجد علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \geq 0.05$ ) لإدارة

الأزمات المصرفية على بعد المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية - تبسة -

يتضح من خلال الجدول رقم (17) لتحليل الانحدار الخطي البسيط حيث بلغت قيمة ( $R^2$ ) معامل

التحديد 0.503، مما يفسر أن نسبة 50.39% من التغيرات الحاصلة في يعود سببها لإدارة الأزمات

المصرفية ، كما أن معامل الارتباط (R) يشير إلى أن المتغير المستقل و التابع مرتبطين بنسبة مرتفعة تقدر ب 72.9%، وفيما يتعلق بتأثير إدارة الأزمات المصرفية على بعد المسؤولية الاجتماعية للسمعة المؤسسية فقد بلغت قيمة معامل الانحدار 0.492 (قيمة موجبة)، أي أن الزيادة بمقدار وحدة واحدة في المتغير المستقل تؤدي إلى الزيادة في تطبيق بعد جودة الخدمات البنكية بنسبة 49.2%، وأن قيمة T وبلغت 2.205 و 48.552 على التوالي عند مستوى الدلالة Sig=0.00 و هي دالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0.05، و بهذه النتائج تقبل الفرضية المصرفية الموالية:

" توجد علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بعد جودة الخدمات البنكية على إدارة الأزمات البنكية في البنوك التجارية لولاية -تبسة- ."

## 2- الفرضية الفرعية الثانية

الفرضية المصرفية: لا توجد علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لإدارة الأزمات المصرفية على بعد صورة المؤسسة البنكية في البنوك التجارية - تبسة-  
الفرضية البديلة: توجد علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \geq 0.05$ ) لإدارة الأزمات المصرفية على بعد صورة المؤسسة البنكية في البنوك التجارية - تبسة-

يتضح من خلال نتائج الجدول رقم (17) لتحليل الانحدار الخطي البسيط حيث بلغت قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) 0.337، مما يفسر أن نسبة 33.7% من التغيرات الحاصلة في بعد المسؤولية الاجتماعية يعود سببها إدارة الأزمات المصرفية ، كما أن معامل الارتباط (R) 0.709 يشير إلى أن المتغير المستقل و التابع مرتبطين بنسبة مرتفعة تقدر ب 0.614%، وفيما يتعلق بتأثير إدارة الأزمات المصرفية على بعد صورة المؤسسة البنكية للسمعة المؤسسية فقد بلغت قيمة معامل الانحدار 0.364 (قيمة موجبة)، أي أن الزيادة بمقدار وحدة واحدة في المتغير المستقل تؤدي إلى الزيادة في تطبيق بعد المؤسسة البنكية للسمعة المؤسسية بنسبة 36.4%، وأن قيمة T وبلغت 3.461 و 28.897 على التوالي عند مستوى الدلالة Sig=0.00 و هي دالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0.05، و بهذه النتائج تقبل الفرضية المصرفية الموالية:

" توجد علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لبعد الإبداع على إدارة الأزمات المصرفية في البنوك التجارية لولاية -تبسة-."

## 3- الفرضية الفرعية الثالثة

**الفرضية الصفرية:** لا توجد علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لإدارة الأزمات المصرفية على بعد صورة المؤسسة البنكية في البنوك التجارية - تبسة-  
**الفرضية البديلة:** توجد علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \geq 0.05$ ) لإدارة الأزمات المصرفية على بعد الإبداع في البنوك التجارية - تبسة-

يتضح من خلال نتائج الجدول رقم (17) لتحليل الانحدار الخطي البسيط، حيث بلغت قيمة  $(R^2)$  معامل التحديد 0.565، مما يفسر أن نسبة 48.9% من التغيرات الحاصلة في بعد الصورة البنكية يعود سببها لإدارة الأزمات المصرفية، كما أن معامل الارتباط ( $R$ ) يشير إلى أن المتغير المستقل و التابع مرتبطين بنسبة مرتفعة تقدر ب 75%، وفيما يتعلق بتأثير إدارة الأزمات المصرفية على البعد الإبداع للسمعة المؤسسية فقد بلغت قيمة معامل الانحدار 0.614 (قيمة موجبة)، أي أن الزيادة بمقدار وحدة واحدة في المتغير المستقل تؤدي إلى الزيادة في تطبيق بعد الإبداع للسمعة المؤسسية بنسبة 56.5%، وأن قيمة  $T$  و  $f$  بلغت 2.687 و 64.588 على التوالي عند مستوى الدلالة  $Sig=0.00$  وهي دالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0.05، و بهذه النتائج تقبل الفرضية الصفرية الموالية:

" توجد علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لبعد صورة المؤسسة على إدارة الأزمات المصرفية في البنوك التجارية لولاية - تبسة -".

#### 4- الفرضية الفرعية الرابعة

**الفرضية الصفرية:** لا توجد علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لإدارة الأزمات المصرفية على بعد الإبداع في البنوك التجارية - تبسة-  
**الفرضية البديلة:** توجد علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \geq 0.05$ ) لإدارة الأزمات المصرفية على بعد الإبداع في البنوك التجارية - تبسة-

يتضح من خلال نتائج الجدول رقم (17) لتحليل الانحدار الخطي البسيط، حيث بلغت قيمة  $(R^2)$  معامل التحديد 0.547، مما يفسر أن نسبة 54.7% من التغيرات الحاصلة في البعد الأخلاقي يعود سببه إدارة الأزمات المصرفية، كما أن معامل الارتباط ( $R$ ) 0.075 يشير إلى أن المتغير المستقل و التابع مرتبطين بنسبة مرتفعة تقدر ب 75%، وفيما يتعلق بتأثير إدارة الأزمات المصرفية على بعد الإبداع للسمعة المؤسسية فقد بلغت قيمة معامل الانحدار 0.565 (قيمة موجبة)، أي أن الزيادة بمقدار وحدة واحدة في المتغير المستقل تؤدي إلى الزيادة في تطبيق بعد الإبداع للسمعة المؤسسية بنسبة 56.5%، وأن

قيمة T و f بلغت 2، 687 و 588،64 على التوالي عند مستوى الدلالة Sig=0.00 و هي دالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0.05، و بهذه النتائج تقبل الفرضية الصفرية الموالية:

" توجد علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لبعد الإبداع على إدارة الأزمات المصرفية في البنوك التجارية لولاية -تبسة- ."

الفرع الثالث: نتائج الفرضيات الفرعية (الفرضية الرئيسية الثانية)

يمكن توضيح أهم نتائج اختبار الفرضيات الفرعية من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (18-2): يوضح تحليل التباين الأحادي Anova للبيانات الشخصية والوظيفية

المحور	المتغيرات التابعة	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مسنوى الدلالة Sig
الجنس	السمعة المؤسسية	بين المجموعات	7.120	28	0.254	1.008	0.501
		داخل المجموعات	5.300	21	0.252		
	المجموع	12.420	49				
العمر	السمعة المؤسسية	بين المجموعات	22.680	28	0.810	0.972	0.535
		داخل المجموعات	17.500	21	0.833		
	المجموع	40.180	49				
المستوى التعليمي	السمعة المؤسسية	بين المجموعات	43.867	28	1.567	0.898	0.611
		داخل المجموعات	36.633	21	1.744		
	المجموع	80.500	49				
المركز الوظيفي	السمعة المؤسسية	بين المجموعات	7.253	28	0.259	0.683	0.829
		داخل المجموعات	7.967	21	0.379		
	المجموع	15.220	49				
الخبرة المهنية	السمعة المؤسسية	بين المجموعات	32.453	28	1.159	0.835	0.677
		داخل المجموعات	29.167	21	1.389		
	المجموع	61.620	49				

المصدر: تم إعداده بناء على نتائج التحليل الإحصائي spss.

يتضح من خلال نتائج تحليل التباين الأحادي Anova الذي استخدم لمعرفة، ما إذا كان هناك علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين إجابات أفراد العينة لأثر إدارة الأزمات المصرفية على السمعة المؤسسية يعزى للخصائص الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المركز الوظيفي، الخبرة المهنية) في البنوك التجارية لولاية -تبسة- حيث تبين أنه:

### 1-الفرضية الفرعية الأولى

-الفرضية الصفرية: لا توجد علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين اجابات افراد العينة لأثر ادارة الأزمات المصرفية على السمعة المؤسسية يعزى لمتغير الجنس في البنوك التجارية - تبسة-

الفرضية البديلة: توجد علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \geq 0.05$ ) بين اجابات افراد العينة لأثر ادارة الأزمات المصرفية على السمعة المؤسسية يعزى لمتغير الجنس في البنوك التجارية - تبسة-

بما أن قيمة F المحسوبة (1.008) ومستوى الدلالة فيها أكبر من ( $\alpha \geq 0.05$ )، وعليها فإنه لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية في محاور الدراسة تعود للاختلاف الجنس في البنوك التجارية - تبسة-وتبين هذه النتائج أن كلا من الذكور والإناث، يرون أن البنوك التجارية محل الدراسة تسعى الى التأثير على ادارة الأزمات المصرفية على السمعة المؤسسية، وعليه تقبل الفرضية البديلة الموالية: " لا توجد علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \geq 0.05$ ) بين اجابات افراد العينة لأثر الحوكمة المصرفية على أبعاد المسؤولية الاجتماعية يعزى لمتغير الجنس في البنوك التجارية - تبسة-".

### 2-الفرضية الفرعية الثانية

-الفرضية الصفرية: لا توجد علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين اجابات افراد العينة لأثر ادارة الأزمات المصرفية على السمعة المؤسسية يعزى لمتغير العمر في البنوك التجارية - تبسة- .

-الفرضية البديلة: توجد علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \geq 0.05$ ) بين اجابات افراد العينة يعزى لمتغير العمر في البنوك التجارية - تبسة- .لأثر ادارة الأزمات المصرفية على السمعة المؤسسية ، بما أن قيمة F المحسوبة (0.972) ومستوى الدلالة فيها أكبر من ( $\alpha \geq 0.05$ ) وعليها فإنه لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية في محاور الدراسة تعود للاختلاف العمر في البنوك التجارية -تبسة-حيث أن كل الفئات العمرية المختلفة التي تتكون منها عينة الدراسة، تتفق على أن البنوك التجارية محل الدراسة تسعى الى التأثير على ادارة الأزمات المصرفية من خلال السمعة المؤسسية ، وعليه تقبل الفرضية البديلة الموالية:

" لا توجد علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \geq 0.05$ ) بين اجابات افراد العينة لأثر الحوكمة المصرفية على أبعاد المسؤولية الاجتماعية يعزى لمتغير العمر في البنوك التجارية - تبسة".

#### 1- الفرضية الفرعية الثالثة

- الفرضية الصفرية: توجد علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين اجابات افراد العينة لأثر ادارة الأزمات المصرفية على السمعة المؤسسية يعزى لمتغير المستوى التعليمي في البنوك التجارية - تبسة-

-الفرضية البديلة: لا توجد علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \geq 0.05$ ) بين اجابات افراد العينة لأثر ادارة الأزمات المصرفية على السمعة المؤسسية يعزى لمتغير المستوى التعليمي في البنوك التجارية - تبسة-

بما أن قيمة F المحسوبة (0.898) ومستوى الدلالة فيها أكبر من ( $\alpha \geq 0.05$ ) وعليها فإنه لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية في محاور الدراسة تعود للاختلاف المستوى التعليمي في البنوك التجارية -تبسة-، وهو ما يمكن أن يفسر على أن المستوى التعليمي له دور في تأثير ادارة الأزمات المصرفية على السمعة المؤسسية في البنوك التجارية- تبسة-، وهذا ما يفسر أنه كلما زاد المستوى التعليمي زادت كفاءة الموظفين، وعليه تقبل الفرضية الصفرية الموالية:

"توجد علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين اجابات افراد العينة ادارة الأزمات المصرفية على السمعة المؤسسية يعزى لمتغير المستوى التعليمي في البنوك التجارية - تبسة-".

#### 4-الفرضية الفرعية الرابعة

-الفرضية الصفرية: توجد علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين اجابات افراد العينة لأثر ادارة الأزمات المصرفية على السمعة المؤسسية يعزى لمتغير المركز الوظيفي في البنوك التجارية - تبسة-

-الفرضية البديلة: توجد علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \geq 0.05$ ) بين اجابات افراد العينة لأثر ادارة الأزمات المصرفية على السمعة المؤسسية يعزى لمتغير المركز الوظيفي في البنوك التجارية - تبسة-

بما أن قيمة F المحسوبة (0.683) ومستوى الدلالة فيها أكبر من ( $\alpha \geq 0.05$ ) وعليها فإنه لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية في محاور الدراسة تعود للاختلاف المركز الوظيفي في البنوك التجارية -تبسة-، حيث أن كل المراكز الوظيفية المختلفة التي تتكون منها عينة الدراسة تتفق على أن البنوك التجارية تسعى إلى التأثير على إدارة الأزمات المصرفية من خلال أبعاد السمعة المؤسسية، وعليه تقبل الفرضية البديلة الموالية:

"لا توجد علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \geq 0.05$ ) بين اجابات افراد العينة لأثر ادارة الأزمات المصرفية على أبعاد السمعة المؤسسية يعزى لمتغير المركز الوظيفي في البنوك التجارية - تبسة-".

#### 5-الفرضية الفرعية الخامسة

-الفرضية الصفرية: لا توجد علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين اجابات افراد العينة لأثر ادارة الأزمات المصرفية على السمعة المؤسسية يعزى لمتغير الخبرة المهنية في البنوك التجارية - تبسة-

-الفرضية البديلة: توجد علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \geq 0.05$ ) بين اجابات افراد العينة لأثر ادارة الأزمات المصرفية على السمعة المؤسسية يعزى لمتغير الخبرة المهنية في البنوك التجارية - تبسة-

بما أن قيمة F المحسوبة (0.835) ومستوى الدلالة فيها أكبر من ( $\alpha \geq 0.05$ ) وعليها فإنه لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية في محاور الدراسة تعود للاختلاف الخبرة المهنية في البنوك التجارية -تبسة-، حيث أن مختلف الخبرات المهنية التي تتكون منها عينة الدراسة تتفق على أن البنوك التجارية محل الدراسة تسعى إلى التأثير على إدارة الأزمات المصرفية من خلال أبعاد السمعة المؤسسية ، وعليه تقبل الفرضية البديلة الموالية:

"لا توجد علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \geq 0.05$ ) بين اجابات افراد العينة لأثر ادارة الأزمات المصرفية على السمعة المؤسسية يعزى لمتغير الخبرة المهنية في البنوك التجارية - تبسة-".

#### الفرع الرابع: عرض وتحليل نتائج اختبار الفرضيات الرئيسية

يتضمن هذا الفرع عرض وتفسير النتائج ومناقشتها من خلال ما تم التوصل إليه:

#### اختبار الفرضية الرئيسية الأولى



ويمكن تمثيل أهم نتائجها من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (19-2): يوضح نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الأولى

المتغير المستقل	المتغير التابع	ثابت الانحدار (α)	ثابت الانحدار (β)	معامل الإرتباط (R)	معامل التحديد (R <sup>2</sup> )	قيمة (t)	القيمة المحسوبة (F)	مستوى الدلالة (sig)
ادارة الأزمات المصرفية	السمعة المؤسسية	0576،	0.580	0.767	0.503	462،3	587،68	0.000

المصدر: تم إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج التحليل spss

-الفرضية الصفرية: لا توجد علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ )

لإدارة الأزمات المصرفية على السمعة المؤسسية في البنوك التجارية لولاية تبسة.

- الفرضية البديلة: توجد علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \geq 0.05$ ) لإدارة

الأزمات المصرفية على السمعة المؤسسية في البنوك التجارية لولاية تبسة.

يتضح من خلال نتائج الجدول رقم (19) لتحليل الانحدار الخطي البسيط حيث بلغت قيمة

معامل التحديد  $R^2$  0.503، مما يفسر أن نسبة 59.8% من التغيرات الحاصلة في بعد الابداع يعود

سببه لإدارة الأزمات المصرفية ، كما أن معامل الارتباط (R) يشير إلى أن المتغير المستقل و التابع

مرتبطين بنسبة مرتفعة تقدر ب 77.3%، وفيما يتعلق بتأثير ادارة الأزمات المصرفية على لبعده الابداع

للسمعة المؤسسية فقد بلغت قيمة معامل الانحدار 0.580 (قيمة موجبة)، أي أن الزيادة بمقدار وحدة

واحدة في المتغير المستقل تؤدي إلى الزيادة في تطبيق بعد الابداع لسمعة المؤسسة بنسبة 11.6%، وأن

قيمة T و f بلغت 3.462 و 68.587 على التوالي عند مستوى الدلالة Sig=0.00 وهي دالة إحصائية

عند مستوى المعنوية 0.05، و بهذه النتائج تقبل الفرضية الصفرية الموالية:

"توجد علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لادارة الأزمات

المصرفية على السمعة المؤسسية بالبنوك التجارية لولاية تبسة-".

ويمكن كتابة العلاقة بين ادارة الأزمات المصرفية و السمعة المؤسسية في شكلها الرياضي من

خلال المعادلة الخطية للانحدار كما يلي:

$$Y=0.576x+0.580$$

حيث أن:

X: ادارة الأزمات المصرفية ؛

Y: السمعة المؤسسية .

وبالتالي ومن خلال تحليل نتائج التحليل الإحصائي، تم برهنة أن ادارة الأزمات المصرفية لها أثر على السمعة المؤسسية في البنوك التجارية لولاية -تبسة- .

#### اختبار الفرضية الرئيسية الثانية

- الفرضية الصفرية: لا توجد علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين إجابات أفراد العينة لأثر ادارة الأزمات المصرفية على السمعة المؤسسية يعزى للخصائص الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المركز الوظيفي، الخبرة المهنية) في البنوك التجارية - تبسة-.

- الفرضية البديلة: توجد علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \geq 0.05$ ) بين إجابات أفراد العينة لأثر ادارة الأزمات المصرفية على السمعة المؤسسية يعزى للخصائص الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المركز الوظيفي، الخبرة المهنية) في البنوك التجارية - تبسة-.

من خلال نتائج جدول تحليل التباين الأحادي Anova للبيانات الشخصية والوظيفية نلاحظ ما

يلي:

أن كل المتغيرات (الجنس، العمر، المركز الوظيفي والخبرة المهنية)، تبين فيها أن قيمة F المحسوبة ومستوى الدلالة فيها جميعا (أكبر من 0.05)، وهو ما يشير إلى أنه لا توجد فروق إيجابية ذات دلالة إحصائية في كل من ( الجنس، العمر، المركز الوظيفي، الخبرة المهنية) في البنوك التجارية-تبسة-، وبالتالي وفق لهذه المتغيرات (الجنس، العمر، المركز الوظيفي، الخبرة المهنية ) يتم قبول الفرضية البديلة الموالية :

"لا توجد علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \geq 0.05$ ) بين إجابات

أفراد العينة لأثر ادارة الأزمات المصرفية على السمعة المؤسسية

يعزى للخصائص الشخصية والوظيفية (الجنس والعمر، المستوى التعليمي، المركز الوظيفي،

الخبرة المهنية) في البنوك التجارية -تبسة-".

أما بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي، حيث تبين أن قيمة F المحسوبة (1.997) عند مستوى

الدلالة (0,05) وقد اتضح كذلك أن مستوى الدلالة (sig=0.03) وهي أقل من مستوى الدلالة (0,05)

وهو ما يدل على وجود علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية يعزى إلى المستوى التعليمي في البنوك التجارية -تبسة- . وهو ما يمكن أن يفسر على أن المستوى التعليمي له أثر على السمعة المؤسسية في البنوك التجارية -تبسة-، وبالتالي وفق لمتغير المستوى التعليمي يتم قبول الفرضية الصفرية الموالية:

"توجد علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين إجابات أفراد العينة لأثر ادارة الأزمات المصرفية على السمعة المؤسسية يعزى للمستوى التعليمي في البنوك التجارية -تبسة-".

خلاصة القول أنه تم في هذا المطلب، استخدام التوزيع للبيانات والانحدار الخطي البسيط للاختبار فرضيات الدراسة، المتمثلة في الفرضية الرئيسية المتعلقة بوجود علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية لإدارة الأزمات المصرفية على السمعة المؤسسية بالبنوك التجارية لولاية -تبسة-، من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة والفرضيات الفرعية المتعلقة بوجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية لأبعاد السمعة المؤسسية (المسؤولية الاجتماعية ، صورة المؤسسة البنكية ،الابداع ، جودة الخدمة البنكية) على ادارة الأزمات المصرفية بالبنوك التجارية لولاية -تبسة- .

خلاصة القول أنه تم في هذا المبحث الوصف الإحصائي لعينة الدراسة من خلال عرض وتحليل النتائج المتعلقة بالبيانات الشخصية لعينة الدراسة، كما تم عرض البيانات الأساسية المتمثلة في استجابات أفراد العينة نحو مدى تأثير ادارة الأزمات المصرفية على السمعة المؤسسية بالبنوك التجارية لولاية -تبسة-، حيث تم التوصل إلى أن المستوى التعليمي لعينة الدراسة يؤثر على السمعة المؤسسية ، واتضح أن ادارة الأزمات المصرفية تؤثر في جميع أبعاد السمعة المؤسسية كما هو موضح من خلال الدراسة الميدانية حيث جاءت جميع مستويات الدلالة الاحصائية أقل من مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )، واتضح إجمالاً ان هناك علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لادارة الأزمات المصرفية على السمعة المؤسسية بالبنوك التجارية لولاية -تبسة-.

## خلاصة الفصل الثاني

من خلال هذا الفصل والذي تم فيه اسقاط الادب النظري على الجانب التطبيقي، لمحاولة معرفة واقع اعتماد البنوك التجارية لولاية تبسة لإدارة الأزمات المصرفية وأثرها على السمعة المؤسسية ، وذلك بالاعتماد على نموذج افتراضي لتوضيح متغيرات الدراسة، وبناءا على هذا النموذج تم تصميم استمارة الدراسة والتي تتكون من ثلاث محاور أساسية، يمثل المحور الاول جزء للبيانات الشخصية والوظيفية لمجتمع الدراسة، والمحور الثاني خاص بالمتغير المستقل وهو ادارة الأزمات المصرفية والمكون من اثنتا عشر (12) عبارة، أما المحور الثالث والذي يمثل المتغير التابع وهي السمعة المؤسسية بمختلف أبعادها ( بعد المسؤولية الاجتماعية ، بعد صورة المؤسسة البنكية ،بعد الابداع و جودة الخدمة البنكية ) والمكون أيضا من اثنتا عشر (12) عبارة، والذي تم توجيهه الى عينة مكونة من 85 موظف، ليتم بعد ذلك اخضاع البيانات الواردة في الاستمارة للتحليل باستخدام برنامج التحليل الاحصائي الاجتماعي SPSS20 مع قياس صدق وثبات أداة الدراسة حيث تم الاستعانة بالأساليب الاحصائية، الوصفية والاستدلالية لتحديد أثر المتغير المستقل على المتغير التابع، الذي يؤكد أو ينفي صحة فرضيات الدراسة.

حيث أكدت نتائج اختبار الفرضيات على أن:

- هناك فروق ذات دلالة احصائية لبعدها الاجتماعية على ادارة الأزمات المصرفية المصرفية؛
- هناك فروق ذات دلالة احصائية لبعدها صورة المؤسسة البنكية على ادارة الأزمات المصرفية؛
- هناك فروق ذات دلالة احصائية لبعدها الابداع على ادارة الأزمات المصرفية؛
- هناك فروق ذات دلالة احصائية لبعدها جودة الخدمة البنكية على ادارة الأزمات المصرفية؛
- هناك فروق ذات دلالة احصائية لإدارة الأزمات المصرفية على السمعة المؤسسية؛
- لا فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \geq 0.05$ ) بين إجابات أفراد العينة لأثر ادارة الأزمات المصرفية على السمعة المؤسسية يعزى للخصائص الشخصية والوظيفية في البنوك التجارية -تبسة-

خاتمة

من خلال ما سبق تم التوصل الى أن ادارة الأزمات المصرفية هي النظام الذي على أساسه تكون العلاقات التي تحكم الاطراف الاساسية واضحة بما يؤدي الى تحسين الاداء، حيث تعمل البنوك التجارية على تطبيق مبادئ ادارة الأزمات المصرفية لتوفير إطار فعال من أجل تحقيق السمعة المؤسسية تجاه أصحاب المصالح ومحيط البنك بصفة عامة.

وأن تطبيقها هو أساس الالتزام بالسمعة المؤسسية مما يسمح لها بتحسين أداءها وزيادة كفاءتها وفعاليتها هذا من جهة، ومن جهة أخرى فهي تعتبر من الموارد الغير المادية التي تخلق قيمة في البنوك واكتساب ميزة تنافسية.

### 1- نتائج الدراسة

تتمثل نتائج الدراسة في جانبين يتم توضيحها فيما يلي:

#### 1-1- نتائج الدراسة النظرية

تم الوقوف على جملة من النتائج في الدراسة النظرية تتمثل في:

- تطبيق ادارة الأزمات المصرفية من قبل البنوك يسمح لها بتحسين أداءها ويؤدي إلى زيادة كفاءتها وفعاليتها؛
- تطبيق ادارة الأزمات المصرفية من قبل البنوك يحقق لها مجموعة من المزايا مما يساعد على تحسين العلاقات الاجتماعية وعلاقات العمل وعلى تحسين مجالات أخرى مثل حماية البيئة؛
- حتى تضمن البنوك التطبيق الأمثل للإدارة الأزمات المصرفية عليها أن توفر مجموعة من المحددات الداخلية والخارجية؛
- تعتمد ادارة الأزمات المصرفية على ستة ركائز: السلوك الأخلاقي، الرقابة والمساءلة، إدارة المخاطر، الكفاءات والمهارات، الهيكل التنظيمي، التشريعات والأنظمة القانونية؛
- إن تبني السمعة المؤسسية لا يعني مجرد تكاليف تتحملها البنوك التجارية، بل هي التزام أخلاقي اتجاه المجتمع؛
- تطبيق مبادئ السمعة المؤسسية تساهم في ضمان حقوق أصحاب المصالح؛
- تساعد إدارة الامتات المصرفية على ضمان التزام البنوك بالسمعة المؤسسية وضمان المحافظة على أصحاب المصالح.

## 1-2- نتائج الدراسة الميدانية

تمثلت نتائج الدراسة الميدانية في النقاط الموالية:

- تعتمد البنوك التجارية بولاية -تبسة- على الجنس الذكري أكثر من النساء في ممارسة نشاطهم؛
- تعتمد البنوك التجارية بولاية -تبسة- على الفئات الشابة في ممارسة نشاطهم؛
- أغلب الموظفين في البنوك التجارية لولاية -تبسة- يحملون شهادات جامعية؛
- يتمتع أغلب العاملين في البنوك التجارية لولاية تبسة- على أقدمية تتراوح بين 5 إلى 10 سنوات؛
- الموظفين بالبنوك التجارية لولاية تبسة لديهم تخصص علمي في مختلف المجالات؛
- لوحظ أن اتجاهات الموظفين في البنوك التجارية لولاية -تبسة- نحو محور ا
- ادارة الأزمات المصرفية كانت إيجابية بدرجة مقبولة؛
- أظهرت النتائج أن اتجاهات الموظفين في البنوك التجارية لولاية -تبسة- نحو محور السمعة المؤسسية كانت بمستوى متوسط؛
- هناك فروق ذات دلالة احصائية لبعدها المسؤولية الاجتماعية لإدارة الأزمات المصرفية؛
- هناك فروق ذات دلالة احصائية لبعدها جودة الخدمة البنكية لإدارة الأزمات المصرفية؛
- هناك فروق ذات دلالة احصائية لبعدها الابداع لإدارة الأزمات المصرفية؛
- هناك فروق ذات دلالة احصائية للبعد صورة المؤسسة البنكية لإدارة الأزمات المصرفية؛
- هناك فروق ذات دلالة إحصائية للإدارة الأزمات المصرفية على أبعاد السمعة المؤسسية ؛
- لا توجد علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \geq 0.05$ ) بين إجابات أفراد العينة لأثر إدارة الأزمات المصرفية على السمعة المؤسسية يعزى للخصائص الشخصية والوظيفية في البنوك التجارية -تبسة-".

## 2- إختبار الفرضيات

من خلال ما سبق وبعد الاحاطة بمختلف الاطر النظرية والتطبيقية المرتبطة إدارة الأزمات المصرفية على السمعة المؤسسية ، تم التوصل الى أن هناك علاقة تأثير إيجابية بين المتغيرين وهو ما يثبت صحة الفرضية الرئيسية الاولى المتمثلة في: «توجد علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) للإدارة الامتازات المصرفية على السمعة المؤسسية في البنوك التجارية لولاية-

تبسة-"، ويكون ذلك من خلال الالتزام بإدارة الأزمات المصرفية وعلاقتها بأبعاد السمعة المؤسسية اتجاه كل من الموظفين والزبائن والمجتمع والبيئة.

-**تتمحور الفرضية الفرعية الاولى لهذه الدراسة حول:** «توجد علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) للمسؤولية الاجتماعية على إدارة الأزمات المصرفية في البنوك التجارية لولاية تبسة-» من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، ومنه ثبت صحة الفرضية بوجود علاقة بين البعد الاقتصادي للسمعة المؤسسية بالبنوك التجارية، وذلك من خلال عمل البنوك محل الدراسة على حرص البنك على تحمل كافة المشاكل والازمات التي تواجه البنك و عملائه.

-**تتمحور الفرضية الفرعية الثانية لهذه الدراسة حول:** «توجد علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) للبعد جودة الخدمة البنكية على إدارة الأزمات المصرفية في البنوك التجارية لولاية تبسة-» من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، ومنه ثبت صحة الفرضية بوجود علاقة بين البعد على إدارة الأزمات المصرفية بالبنوك التجارية، وذلك من خلال توفر ظروف عمل مناسبة للموظفين فيه او السعي لتقديم خدمات ذات جودة و قيمة اقتصادية عالية ، و العمل على تسهيل عمليات تمويل المشاريع

-**تتمحور الفرضية الفرعية الثالثة لهذه الدراسة حول:** «توجد علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) للبعد الابداع على إدارة الأزمات المصرفية في البنوك التجارية لولاية تبسة-» من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، ومنه ثبت صحة الفرضية بوجود علاقة بين البعد الابداع للسمعة المؤسسية على إدارة الأزمات المصرفية بالبنوك التجارية، وذلك من خلال قيام البنوك محل الدراسة بتشجيع الموظفين على تطوير المواهب والأفكار داخل البنك.

-**تتمحور الفرضية الفرعية الرابعة لهذه الدراسة حول:** «توجد علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) للبعد صورة المؤسسة البنكية على إدارة الأزمات المصرفية فيا لبنوك التجارية لولاية تبسة-» من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، ومنه ثبت صحة الفرضية بوجود علاقة بين بعد صورة المؤسسة البنكية للسمعة المؤسسية على إدارة الأزمات المصرفية بالبنوك التجارية، وذلك من خلال تقديم البنك أفضل صورة ممكنة عن البنك.

كما ثبت صحة الفرضية الرئيسية الثانية والمتمثلة في: "لا توجد علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \geq 0.05$ ) بين اجابات افراد العينة لأثر إدارة الأزمات المصرفية على



أبعاد السمعة المؤسسية يعزى للخصائص الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المركز الوظيفي، الخبرة المهنية) في البنوك التجارية - تبسة-".

-تتمحور الفرضية الفرعية الاولى لهذه الدراسة حول: «لا توجد علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \geq 0.05$ ) بين اجابات افراد العينة لأثر إدارة الازمات المصرفية على أبعاد السمعة المؤسسية يعزى لمتغير الجنس في البنوك التجارية - تبسة-، ومنه ثبت صحة الفرضية ويفسر ذلك، أن الجنس لا يتدخل في التأثير على متغيرات الدراسة .

-تتمحور الفرضية الفرعية الثانية لهذه الدراسة حول: «لا توجد علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \geq 0.05$ ) بين اجابات افراد العينة لأثر إدارة الازمات المصرفية على ابعاد السمعة المؤسسية يعزى لمتغير العمر في البنوك التجارية - تبسة-، ومنه ثبت صحة الفرضية ويفسر ذلك، أن العمر لا يتدخل في التأثير على متغيرات الدراسة.

-تتمحور الفرضية الفرعية الثالثة لهذه الدراسة حول: "لا توجد علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \geq 0.05$ ) بين اجابات افراد العينة لأثر إدارة الأزمات المصرفية على ابعاد السمعة المؤسسية يعزى لمتغير المستوى التعليمي في البنوك التجارية - تبسة-، ومنه تم نفي الفرضية، ويفسر ذلك أن المستوى التعليمي يتدخل بشكل كبير في التأثير على متغيرات الدراسة.

-تتمحور الفرضية الفرعية الرابعة لهذه الدراسة حول: «لا توجد علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \geq 0.05$ ) بين اجابات افراد العينة لأثر إدارة الأزمات المصرفية على أبعاد السمعة المؤسسية يعزى لمتغير المركز الوظيفي في البنوك التجارية - تبسة-، ومنه ثبت صحة الفرضية ويفسر ذلك أن المركز الوظيفي لا يتدخل في التأثير على متغيرات الدراسة .

-تتمحور الفرضية الفرعية الخامسة لهذه الدراسة حول: "لا توجد علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \geq 0.05$ ) بين اجابات افراد العينة لأثر إدارة الأزمات المصرفية على ابعاد السمعة المؤسسية يعزى لمتغير الخبرة المهنية في البنوك التجارية - تبسة-، ومنه ثبت صحة الفرضية، ويفسر ذلك أن الخبرة المهنية لا يتدخل في التأثير على متغيرات الدراسة .

### 3-الإقتراحات

تتمثل أهم الاقتراحات نحو هذه الدراسة في ما يلي:

- الاستفادة من خبرات الدول المتقدمة في مجال تطبيق إدارة الأزمات المصرفية والسمعة المؤسسية؛

- تقديم الدعم والحوافز والامتيازات للبنوك من أجل تشجيعها على الاستمرار في تبني السمعة المؤسسية والابداع في نشاطاتها؛
- نشر وتوعية البنوك بمفهوم ودور وأهمية إدارة الأزمات المصرفية ومدى مساهمتها في تحسين الأداء؛
- ضرورة توفر الشفافية على مستوى المعلومات المتعلقة بنتائج وأداء البنوك التجارية؛
- الاهتمام بالمواضيع التي تدرس إدارة الأزمات المصرفية والسمعة المؤسسية نظرا لدورها الكبير في عمليات التسيير؛
- وضع برامج السمعة المؤسسية ضمن سياسة وإستراتيجيات البنوك؛
- تنويع الأنشطة الاجتماعية التي تقوم بها البنوك ضمن إطار السمعة المؤسسية والتي تحقق رضا الأطراف أصحاب المصلحة؛
- توجيه سياسات البنوك نحو المساهمة في رفاهية المجتمع والمحافظة على البيئة.

#### 4-آفاق البحث

- بعد الإنتهاء من معالجة إشكالية الدراسة التي ركزت على مدى تأثير إدارة الازمات المصرفية على السمعة المؤسسية، ظهرت العديد من الجوانب والإشكاليات الجديدة بمواصلة البحث فيها ومنها:
- إدارة الأزمات المصرفية كآلية للحد من المخاطر المصرفية في البنوك التجارية؛
  - إدارة الأزمات المصرفية كمدخل لتعزيز السمعة المؤسسية في المؤسسات الاقتصادية.

# قائمة المراجع

## ولا: المراجع باللغة العربية

## 1- الكتب

1- آية رياض العبد القادر بورزان، إدارة الأزمات، من منشورات الجامعة الافتراضية السورية ، سوريا ، 2021 .

2- غسان قاسم داود اللامي، خالد عبد الله إبراهيم العيساوي، إدارة الأزمات (الأسس والتطبيقات

)، دار المنهجية للنشر و التوزيع، العراق، 2020 .

3- عبد الله إبراهيم الفقي، الإحصاء التطبيقي باستخدام برنامج SPSS، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2014، ص ص : 95-142.

## 2-المذكرات و الرسائل

1-بيان ابراهيم الشلبي ،اثر قدرات تكنولوجيا المعلومات على إدارة الأزمات دراسة ميدانية على قطاع البنوك التجارية الأردنية، رسالة ماجستير (غير منشورة ) ، كلية الأعمال ، قسم الأعمال الالكترونية ، تخصص الأعمال الالكترونية ، جامعة الشرق الأوسط ، 2018.

2-روابع عبد الرحمان ،اثر أزمة المالية العالمية على حركة التجارة الخارجية للتكتل الاقتصادي الأوروبي دراسة قياسية لفترة(2000-2004)، أطروحة دكتوراه (غير منشورة) ، كلية علوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير ، قسم العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد دولي ، جامعة بسكرة ، 2018 .

3- عبد الحكيم شاهد ،اثر فعالية نظم المعلومات الإدارية على إدارة الأزمات في القطاع المصرفي الجزائري دراسة و جهة نظر بعض موظفي البنوك التجارية الجزائرية للفترة 2012-2017، مذكرة دكتوراه (غير منشورة )، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، قسم علوم التسيير ، تخصص إدارة أعمال ، جامعة ورقلة ، 2018.

3- هبة حمادي ، دور التخطيط الاستراتيجي للعلاقات العامة في إدارة مخاطر السمعة - شركة تزويد

كهرباء الشمال نموذجاً - ، مذكرة ماجستير (غير منشورة) ، جامعة النجاح الوطنية ، نابلس 2021

4- نادية العقون ، العولمة المصرفية الوقاية والعلاج دراسة لأزمة الرهن العقاري في الولايات المتحدة

الأمريكية الاقتصادية و الأزمات، أطروحة دكتوراه (غير منشورة) ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية

وعلوم التسيير ، قسم العلوم الاقتصادية ، تخصص اقتصاد التنمية ، جامعة الحاج لخضر باتنة ،

. 2013

5- يزن غسان ، إدارة الأزمات المصرفية و تأثير الأزمة المالية الحالية على المصارف السورية، رسالة

ماجستير (غير منشورة) ، كلية الاقتصاد ، قسم المصارف و التأمين ، جامعة دمشق ، 2013 .

### 3-المجلات و الملتقيات

1- بورزق إبراهيم فوزي ، مقومات الاقتصاد الجزائري في ظل الأزمات المالية العالمية 2000 و الأزمة

البترونية 2015، مجلة الحقوق و العلوم الإنسانية -دراسات اقتصادية- ، مجلد 7 ، عدد 1 ، جامعة

الجلفة، 2013.

2- بلقيي فطوم ، سيفون باية ، دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات ، مجلة الاناسة و علوم المجتمع

، مجلد 4، عدد 8 ، جامعة المسيلة ، 2020 .

3-جدور مصطفى المحفوظ ، بن جيمة عمر ، اثر المرونة الاستباقية في إدارة الأزمات دراسة ميدانية

لشركة نفضال تيارت، مجلة المقريزي للدراسات الاقتصادية و المالية ، مجلد 6، عدد 2 ، جامعة بشار ،

. 2022

4- عبد الغني حريري ، دور تحرير المالي في الأزمات و التعثر المصرفي،مداخلة في الملتقى الدولي

حول الأزمة المالية و الاقتصادية الدولية و الحوكمة العالمية، جامعة سطيف ، 2009.

- 5-يسبع الضاوية ،الأنماط القيادية وفق نظرية الشبكة الإدارية لمديري المؤسسات الصحية العمومية بولاية المدية و مساهمتها في تفعيل مراحل إدارة الأزمات- دراسة ميدانية- ، مجلة الاقتصاديات المالية البنكية و إدارة الأعمال ، مجلد 10 ، عدد 2 ، 2021 .
- 6- زاهية توام ،أهمية المسؤولية الاجتماعية في تعزيز سمعة المؤسسة -دراسة تحليلية لتقارير السمعة للنموذج ، مجلة الإستراتيجية والتنمية المجلد 11، العدد 02، جامعة مستغانم ، 2021.
- 7- نصر الدين عبد القادر عثمان ،مصطفى حميد الطائي،توظيف استراتيجيات الاتصال الإلكتروني في بناء السمعة المؤسسية،مجلة التدوين ،المجلد 7، العدد15 ، جامعة عجمان ،2020.
- 8- مرابط أمينة ،بن يحيى سهيلة ،السمعة الإلكترونية للمؤسسات مسبات و نتائج -دراسة حالة متعاملي الهاتف النقال الجزائر-، مجلة دفاتر ، المجلد 17 ، العدد1، جامعة تلمسان 2021.
- 9- سجاد سعيد ، امل محمود علي ، علاقة إدارة الأزمات المصرفية بالسمعة المؤسسية دراسة استطلاعية لعنة من المصارف العراقية، المجلة العراقية للعلوم الاقتصادية ، مجلد 20، عدد73 ، جامعة المستنصرية ، 2022.
- 10- الهام منصور ، شيماء منصور ،دور الذكاء التنافسي في تعزيز سمعة المنظمة -دراسة تطبيقية على الشركة الجزائرية للهاتف النقال موبليس و كالة ورقلة من وجهة نظر مواطنيها، مجلة الامتياز لبحوث الاقتصاد و الإدارة ، مجلد 2 ، عدد2 ، جامعة ورقلة ،2018.
- 11-حاتم علي حيدر صالح ،السمعة المؤسسية -دراسة وصفية لتطور المفهوم و أساليب القياس، مجلة الباحث الإعلامي ،مجلد 12، عدد49 ،جامعة صنعاء ، اليمن ،2020.
- 12-محمد جابر هادي الظالمي ،الذكاء الاستراتيجي و أثره في تعزيز سمعة المؤسسات التعليمية ، مجلة القادسية للعلوم الإدارية و الاقتصادية ، مجلد 18 ، عدد 1 ، المعهد التقني - كربلاء - ، 2016 .

- 13-مبارك ريان ،البقظة التكنولوجية و إدارة السمعة المؤسسية في الجزائر دراسة في الفرص و التحديات، مجلة الرسالة للدراسات الإعلامية ، مجلد 5، عدد 1 ، جامعة قسنطينة 3 ، 2021 .
- 14- يسرى بوترة ، خالد العلاوي ، سمعة المؤسسة بين حتمية مراجعة الآليات التقليدية و ضرورة تبني التحولات الالكترونية، مجلة العلوم الإنسانية ، المجلد 8، العدد2 ، جامعة أم البواقي ،2020 .
- 15-بحري صابر ،خرموش منى ،بناء و تعزيز سمعة المنظمة منظور تحليلي في ظل الاعداد و المصادر التنظيمية، مجلة التنظيم و العمل ، مجلد 9 ، عدد 3 ، جامعة محمد لمين دباغين سطيف 2 ، 2021 .
- 16- زهراء صالح حمدي ،تطور أساليب التنبؤ بالأزمات المالية و سبل و سبل الخروج منها مع الإشارة إلى تحارب عالمية ، مجلة العلوم الإدارية العراقية ، مجلد 3 ، عدد 2 ، جامعة الحدباء ، 2019 .
- 17-امحمد بن الدين ،إدارة أزمات عولمة النشاط المصرفي و الديون المتعثرة، مداخلة في الملتقى الدولي حول إدارة الأزمات في الوطن العربي الواقع و التحديات ، جامعة أدرار ،9-10 ديسمبر 2015.
- 18- سوما سلطين ، عرين حربا ،دور استخدام نظام الإدارة ، مجلة العلوم الاقتصادية و القانونية، مجلد 41 ، عدد 4 ، جامعة تشرين ، 2019 .
- 19- المطري احمد علي حسين، الرفيق محمد يحيى ، الاشوال محمد عبد الله احمد ،مدى توافر متطلبات تطبيق ممارسات إدارة الأزمات في البنوك اليمنية، مجلة العلوم الاقتصادية و الإدارية و القانونية ، مجلد 3 ، عدد 8 ، جامعة فلسطين ، 2019.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

1- prepared by an IMF staff Team led by Marc Dobler Marina Moretti , and Alvaro Piris No. **Managing systemic Banking Crises New Lessons and Lessons Relearned**, Monetary and Capital Markets Department, international monetary fund , vol 20, N°5 ,2020 .

2-jacques botes ,Aidan Lawson , vasilypozdyshv and rastkovrbaski, **Managing banking crises in emerging market economies** , FSI Insights on Policy Implementation , Financial Stability Institute, N° 38 , 2021.

3-benelmouffok souheila, **Lesplqns De Gestion Des Crises Bancaire Une Tautologie Ou Une Utopie ?** , revue des sciences Gumaines ,vol 26 , N°1 , universiteMentouri de Constantine , 2015 .

4-Dung Phuong Hoang , Ngoc thang Doah , thihongneguyen , **An expanded model of bank reputation in the covid -19-: A vitnames contribution** , magazine nature health emergency colletion , vol 7, N°2 , 2022.

5-David adeabah ,charlesandoh , simpliceasongu , albert gemegah, **reputational risks in banks : A review of research themes , frame works methods and future researchdivections** ,journal of economic surveys , university of johannesburg , chanlegon , 2022.

6-Christianneduosakwe ,belenrwise , hay ford amegbenathalie . B. chinje ,jun – hwacheah , T,Ramayah , **Amulti country study of bank reputation omong customers in Africa :key amtedcdents and consequences** ,journal of retailing and consumer services , vol 56, university of pertaria Gordon institute of business science , south Africa , 2020



7- Mario R.Englert ، Christopher Koch and Jens wustemam ، **The Effects of Financial crisis on theorganizationalreputation of banks :An empirical analysis of newspaper articles**، journal business society ، vol 59 ، N°8 ، university Mainz jakolr welder ، 2018 .

الملاحق

## الملحق رقم 01: الاستبيان



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة تبسة  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم: العلوم الاقتصادية

استمارة استبيان:

أثر إدارة الأزمات المصرفية على السمعة المؤسسية للبنوك التجارية دراسة  
حالة البنوك التجارية بولاية- تبسة-

مذكرة لنيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية تخصص: اقتصاد نقدي و بنكي

إشراف الدكتورة  
- سارة حلّيمي

من إعداد الطلبة  
- إيمان زغبي  
- عبسي أميرة

أخي الكريم أختي الكريمة

في إطار تحضير لإعداد مذكرة تخرج ماستر على مستوى كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير تخصص: اقتصاد نقدي و بنكي بجامعة العربي التبسي - تبسة، نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي يهدف إلى معرفة آراءكم حول موضوع  
أثر إدارة الأزمات المصرفية على السمعة المؤسسية للبنوك التجارية دراسة حالة - البنوك التجارية بولاية تبسة-

لذا نرجو من سيادتكم تقديم المساعدة في إتمام هذه الدراسة من خلال الإجابة على العبارات بوضع علامة (X) أمام العبارة المناسبة.

وللأمانة العلمية فان إجاباتكم ستعامل بشكل سري ولغايات البحث العلمي فقط.

تقبلوا منا فائق الشكر، الاحترام والتقدير على تعاونكم.

القسم الأول: المعلومات العامة

يرجى وضع علامة (X) أمام الإجابة المناسبة

**1- الجنس** أنثى ذكر**2- العمر** من 30-40 سنة أقل من 30 سنة من 40 إلى 50 سنة**3- المستوى العلمي** ماجستير ليسانس باكالوريا شهادات أخرى دكتوراه ماجستير**4- المركز الوظيفي:** وظيفة أخرى رئيس مصلحة مدير**4- الخبرة المهنية** من 5 إلى 10 سنوات أقل من 5 سنوات أكثر من 15 سنة من 10 إلى 15 سنةالقسم الثاني: العبارات الخاصة بالدراسةالمحور الأول: إدارة الأزمات المصرفية

إدارة الأزمات المصرفية هي كيفية التغلب على الأزمات في البنوك بما يؤدي إلى تحقيق الأداء الجيد و الاستقرار المالي داخل البنك .

الرجاء الإجابة على العبارات الآتية بوضع علامة (x) في الخانة المناسبة:

الرقم	عبارات الاستبيان	الدرجة				
		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
01	لدى البنك خطة طوارئ لمواجهة و إدارة الأزمات المصرفية ؛					
02	يلتزم البنك بربط الرقابة بإدارة الأزمات المصرفية كونها أداة لتوقع العراقيل المختلفة و العمل على تجنبها ؛					
03	يعمل البنك في إدارة الأزمات المصرفية على فريق عمل مدرب و مؤهل لذلك ؛					
04	يساهم البنك في توفير الإمكانيات التكنولوجية من أجل التعامل و ادارة الأزمات المصرفية ؛					
05	توجد متابعة دورية و تقييم شامل لأداء البنك ؛					
06	يساهم تأهيل و تدريب العاملين بشكل جيد في إدارة الأزمات المصرفية و الحفاظ على سمعته ؛					
07	يساعد نظام الإنذار المبكر (التنقيط المصرفي ) على التدخل و اتخاذ اجراء علاجي خاص قبل وقوع أزمة مصرفية ؛					
08	يحتفظ البنك بالمعلومات التفصيلية للالتزامات السابقة و مراجعتها دوريا للاستفادة و التعلم منها؛					
09	يساهم البنك في توفير الإمكانيات المادية من أجل التعامل و ادارة الأزمات المصرفية ؛					
10	تتأثر السمعة المؤسسية للبنك بتداعيات الأزمات المصرفية ؛					
11	تسعى ادارة الأزمات المصرفية على ضمان الأداء الجيد و الحفاظ على الإستقرار المالي داخل البنك ؛					
12	العناية المهنية من أهم مرتكزات الأداء المالي للبنوك التجارية .					

المحور الثاني: السمعة المؤسسية

السمعة المؤسسية هي مجموعة من الصفات التي تنسب للشركة ، و التي يتم استنتاجها من الإجراءات السابقة للبنك و الناتج النهائي و الانطباعات الذاتية التي تتكون عند الأفراد أو الجماعات إزاء شخص معين ، أو نظام ما ، أو منشأة معينة ، أو بنك محلي أو دولي أو مهمة معينة .

الرجاء الإجابة على العبارات الآتية بوضع علامة (x) في الخانة المناسبة:

الرقم	عبارات الاستبيان	الدرجة			
		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق بشدة
<b>بعد المسؤولية الاجتماعية</b>					
01	يوفر البنك مناخ جيد للعمل يضمن صحة وسلامة موظفيه ؛				
02	؛ يساهم البنك بالتقليل من مشكلة البطالة من خلال تقديم فرص عمل للأفراد ؛				
03	يعمل البنك على توفير أفضل الخدمات للمجتمع بأقل تكلفة و بأفضل جودة .				
<b>بعد صورة المؤسسة البنكية</b>					
04	يحرص البنك على تقديم أفضل صورة أمام العملاء و المجتمع ؛				
05	تؤثر الصورة السلبية على العاملين باتخاذ مواقف معينة تجاه إدارة البنك؛				
06	سمعة البنك تعطي الصورة على قدرة البنك على تلبية كافة الاحتياجات و الخدمات للعملاء و أصحاب المصلحة .				
<b>بعد الإبداع</b>					
07	يعتبر الإبداع أداة أساسية لنمو البنوك و تطورها و				

					الحفاظ على سمعته ؛	
					يعمل البنك على إدخال ممارسات مبدعة في ضوء تدعيم الكفاءات المهنية و الإدارية في البنك ؛	08
					يركز البنك على الموهبة في اختيار الموظفين لكي تكون الإنتاجية عالية و مبدعة .	09
<b>بعد جودة الخدمة البنكية</b>						
					يركز البنك على الخدمات التي تعطي قيمة اقتصادية عالية ؛	10
					يعمل البنك على توفير أحسن الخدمات للإرضاء العملاء و تحقيق أحسن سمعته؛	11
					يعمل البنك على تزويد الخدمات و تنويعها للمنافسة مع البنوك الأخرى .	12

الملحق رقم 02: قائمة الأساتذة المحكمين

الرتبة	الأستاذ
أستاذ محاضر أ	غريب الطاوس
أستاذ محاضر أ	بن قيراط و داد
أستاذ محاضر أ	بوحنك هدى

الملحق رقم 03: مخرجات spss

معامل ألفا كرونباخ الاجمالي

ReliabilityStatistics

Cronbach's Alpha	N of Items
951،	35

معامل الفا كرونباخ لإجمالي المحور الأول إدارة الأزمات المصرف و المحور الثاني السمعة المؤسسية و أبعادها

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ادارة الأزمات المصرفية	5467.121	455.581	913،	947،
المؤولية الاجتماعية	4317.121	177.581	835،	948،
صورة المؤسسة البنكية	2050.121	990.583	793،	948،
بعد الابداع	2983.121	942.580	880،	947،
جودة الخدمات البنكية	2050.121	649.578	858،	947،
السمعة المؤسسية	2850.121	998.580	947،	947،

### البيانات الشخصية

#### الجنس

	Frequency	Percent
Valid ذكر	27	54.0
انثى	23	46.0
Total	50	100.0



## العمر

		Frequency	Percent
Valid	أقل من 30 سنة	6	12.0
	من 30-40	25	50.0
	من 40-50	11	22.0
	سنة فأكثر 50	8	16.0
	Total	50	100.0

## المستوى التعليمي

		Frequency	Percent
Valid	بكالوريا	9	18.0
	ليسانس	20	40.0
	ماستر	16	32.0
	ماجستير	1	2.0
	شهادات اخرى	4	8.0
	Total	50	100.0

## المركز الوظيفي

		Frequency	Percent
Valid	مدير	2	4.0
	رئيس مصلحة	13	26.0
	وظيفة اخرى	35	70.0

Total	50	100.0
-------	----	-------

## الخبرة المهنية

		Frequency	Percent
Valid	اقل من 5 سنوات	8	16.0
	من 5-10	15	30.0
	من 10-15	9	18.0
	اكثر من 15 سنة	18	36.0
	Total	50	100.0

## المتوسطات والانحرافات المعيارية للعبارات الاستبيان

المحور الأول إدارة الأزمات المصرفية و المحور الثاني السمعة المؤسسية و أبعادها

## Statistics

	الجنس	العمر	المستوى	الوظيفة	الخبرة	x1	x2
المتوسط الحسابي	1.4600	2.4200	2.5000	2.6600	2.7400	3.5800	3.3000
الانحراف المعياري	.50346	.90554	1.28174	.55733	1.12141	.92780	1.23305

## Statistics

	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9
المتوسط الحسابي	3.8000	3.7400	3.8400	3.6400	3.7200	3.7200	3.3200
الانحراف المعياري	1.32480	1.27471	1.26749	1.22491	1.30993	1.32542	1.40611

## Statistics

	x10	x11	x12	y1	y2	y3	y4
المتوسط الحسابي	3.5000	3.6600	3.7600	3.8000	3.4600	3.9800	4.1400
الانحراف المعياري	1.44632	1.33417	1.36367	1.08797	1.26507	1.25340	1.12504

## Statistics

	y5	y6	y7	y8	y9	y10	y11
المتوسط الحسابي	3.7400	4.0400	3.8200	3.9600	3.8600	3.9600	3.8200
الانحراف المعياري	1.35240	1.17734	1.15511	1.06828	1.34027	1.14214	1.35059

## Statistics

	y12	ادارة الأزمات المصرفية	المؤولية الاجتماعية	صورة المؤسسة البنكية	بعد الابداع
المتوسط الحسابي	4.1400	3.6317	3.7467	3.9733	3.8800
الانحراف المعياري	1.22907	.90946	.99787	.97553	.95419

## Statistics

	جودة الخدمات البنكية	السمعة المؤسسية
المتوسط الحسابي	3.9733	3.8933
الانحراف المعياري	1.03200	.88849

## اختبار التوزيع الطبيعي

## One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	ادارة الأزمات المصرفية	المؤولية الاجتماعية	صورة المؤسسة البنكية	بعد الابداع	جودة الخدمات البنكية
Kolmogorov-Smirnov Z	,847	1,557	1,491	1,061	1,487
Asymp. Sig. (2-tailed)	,470	,016	,023	,210	,024

## One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	السمعة المؤسسية
Kolmogorov-Smirnov Z	,938
Asymp. Sig. (2-tailed)	,343

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

## نتائج اختبار الفرضيات

## - الفرضية الرئيسية

## Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,767 <sup>a</sup>	,588	,580	,57600

a. Predictors: (Constant) ادارة الأزمات المصرفية

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	22,756	1	22,756	68,587	,000 <sup>b</sup>
	Residual	15,925	48	,332		
	Total	38,681	49			

a. Dependent Variable: السمعة المؤسسية

b. Predictors: (Constant) ادارة الأزمات المصرفية

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,172	,339		3,462	,001
	ادارة الأزمات المصرفية	,749	,090	,767	8,282	,000

a. Dependent Variable: السمعة المؤسسية

## الفرضية الفرعية الأولى

## Model Summary

Model	R	R Square	Bتثبات الانحدار	تثبات الانحدار
	معامل الارتباط	معامل التحديد		
1	.709 <sup>a</sup>	.503	.492	.71098

a. Predictors: (Constant) ادارة الأزمات المصرفية

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
						مستوى الدلالة
1	Regression	24.527	1	24.527	48.522	.000 <sup>b</sup>
	Residual	24.264	48	.505		
	Total	48.791	49			

a. Dependent Variable: المؤالية الاجتماعية

b. Predictors: (Constant) ادارة الأزمات المصرفية

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.921	.418		2.205	.032
	ادارة الأزمات المصرفية	.778	.112	.709	6.966	.000

a. Dependent Variable: المؤولية الاجتماعية

## الفرضية الفرعية الثانية

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.614 <sup>a</sup>	.377	.364	.77827

a. Predictors: (Constant) ادارة الأزمات المصرفية

### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	17.557	1	17.557	28.987	.000 <sup>b</sup>
	Residual	29.074	48	.606		
	Total	46.631	49			

a. Dependent Variable: صورة المؤسسة البنكية

b. Predictors: (Constant) ادارة الأزمات المصرفية

### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

1	(Constant)	1,583	,457		3,461	,001
	ادارة الأزمات المصرفية	,658	,122	,614	5,384	,000

a. Dependent Variable: صورة المؤسسة البنكية:صورة

### الفرضية الفرعية الثالثة

#### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,757 <sup>a</sup>	,574	,565	,62949

a. Predictors: (Constant)ادارة الأزمات المصرفية

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	25,593	1	25,593	64,588	,000 <sup>b</sup>
	Residual	19,020	48	,396		
	Total	44,613	49			

a. Dependent Variable: بعد الابداع

b. Predictors: (Constant)ادارة الأزمات المصرفية

#### Coefficients<sup>a</sup>



Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,994	,370		2,687	,010
	ادارة الأزمات المصرفية	,795	,099	,757	8,037	,000

a. Dependent Variable: بعد الابداع

### الفرضية الفرعية الرابعة

#### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,675 <sup>a</sup>	,456	,445	,76888

a. Predictors: (Constant) ادارة الأزمات المصرفية

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	23,810	1	23,810	40,276	,000 <sup>b</sup>
	Residual	28,377	48	,591		
	Total	52,187	49			

a. Dependent Variable: جودة الخدمات البنكية

b. Predictors: (Constant) ادارة الأزمات المصرفية

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,190	,452		2,633	,011
	ادارة الأزمات المصرفية	,766	,121	,675	6,346	,000

a. Dependent Variable: جودة الخدمات البنكية

## ANOVA

Anova لمتغيرات البيانات الشخصية معام

		مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F	Sig.
الجنس	Between Groups	7,120	28	,254	1,008	,501
	Within Groups	5,300	21	,252		
	Total	12,420	49			
العمر	Between Groups	22,680	28	,810	,972	,535
	Within Groups	17,500	21	,833		
	Total	40,180	49			
المستوى	Between Groups	43,867	28	1,567	,898	,611

	<b>Within Groups</b>	<i>36.633</i>	<i>21</i>	<i>1.744</i>		
	<b>Total</b>	<i>80.500</i>	<i>49</i>			
الوظيفة	<b>Between Groups</b>	<i>7.253</i>	<i>28</i>	<i>.259</i>	<i>.683</i>	<i>.829</i>
	<b>Within Groups</b>	<i>7.967</i>	<i>21</i>	<i>.379</i>		
	<b>Total</b>	<i>15.220</i>	<i>49</i>			
الخبرة	<b>Between Groups</b>	<i>32.453</i>	<i>28</i>	<i>1.159</i>	<i>.835</i>	<i>.677</i>
	<b>Within Groups</b>	<i>29.167</i>	<i>21</i>	<i>1.389</i>		
	<b>Total</b>	<i>61.620</i>	<i>49</i>			





الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة العربي السنوسي - تبسة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

الرقم: ..... إ.ع.إق/ل.ع.إق/ت.ع.إق/ع.ت.ع.إق/ت.ع.إق/2022 2023

## اتفاقية التربص

### المادة الأولى:

هذه الاتفاقية تصبغ علاقات جامعة العربي السنوسي تبسة ممثلة من طرف عميد كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

مع المؤسسة: ..... بنك الفلاحة والتنمية الريفية

مقرها في: ..... شارع العقيد محمود الشربيتي

ممثلة من طرف: ..... بنو ميسر مسعود

أдресه: ..... حديد الزكالة

هذه الاتفاقية تهدف إلى تنظيم تربص نظيفي للطالبات الآتية أسماؤهم:

1- ..... أ. بيجان زعيني

2- ..... آ. حميرة عيسى

3- .....

4- .....

وذلك طبقا للمرسوم رقم: 90-88 المؤرخ في 03/05/1988 القرار الوزاري المؤرخ في ماي 1989.

المادة الثانية: الموضوع: ..... اشتراك الأبحاث المدعومة مع الصفحة التأسيسية في البنوك التجارية

يهدف هذا التربص إلى ضمان تطبيق الدراسات المقظة في القسم والمطابقة للبرنامج والمخططات التعليمية في تخصص الطلبة المعنيين.

التخصص: ..... اقتصاد زراعي وبيتي

### المادة الثالثة:

التربص التطبيقي يجري في: مصلحة .....

الفترة من: ..... 2023/05/01 إلى: ..... 2023/03/02

**المادة الرابعة :**

برامج الترييض المقدم من طرف الكلية مرافق عند تهيئته من طرف جامعة نيسة والمؤسسة المعنية.

**المادة الخامسة :**

وعلى عرار ذلك تتكفل المؤسسة بتعيين عون أو أكثر يكلف بمصاحبة تنفيذ الترييض التطبيقي هؤلاء الأشخاص مكثرون أيضا بالحصول على المسابقات الضرورية للسند للعمل للبرامج وكل عيانت للترييض ينبغي أن يكون على استمارة السيرة الذاتية المسلمة من طرف الكلية .

**المادة السادسة :**

خلال الترييض التطبيقي والمحدد بتلانس يوما سبع الترييض مجموع الموظفين في وجباته المحددة في النظام الداخلي وعليه يحسب على المؤسسة أن توضع للطلبة عند وصولهم لاماكن تريضهم مجموع التدابير المتعلقة بالنظام الداخلي في مجال الأمن والنظافة وتبين لم الاحتفاء الممكنة.

**المادة السابعة :**

في حالة الأخلال بهذه العواعد فالمؤسسة لها الحق في إنهاء تريض الطالب بعد إعلام القسم عن طريق رسالة مبرجة ومؤمنة الوصول.

**المادة الثامنة :**

تأخذ المؤسسة كل التدابير لحماية الترييض ضد مجموع مخاطر حوادث العمل وتسهير بالخصوص على تنفيذ كل تدابير النظافة والأمن المتعلقة بمكان العمل المعين لتنفيذ الترييض.

**المادة التاسعة :**

في حالة حاد ما على الترييض يمكن البوحية يجب على المؤسسة أن تلجأ إلى العلاج الضروري كما يجب أن يرسل تقريرا مفصلا مباشرة إلى القسم.

**المادة العاشرة :**

تتحمل المؤسسة التكاليف بالطلبة في حدود امكانياتها وحسب محمل الاتفاقية الموقعة بين الطرفين عند الوجود وإلا فالطلبة يتكفلون بانفسهم من ناحية النقل . السكن . الطعام.

16 يونيو 2022

مصادق رئيس قسم العلوم الاقتصادية  
والتربية والتربية في التدرج  
مكتبة العلوم الاقتصادية والعلوم  
الإنسانية  
قسم  
التربية والتربية  
مكتبة العلوم الاقتصادية والعلوم  
الإنسانية  
مكتبة العلوم الاقتصادية والعلوم  
الإنسانية

معمل المؤسسة  
HIBOU  
Director of the

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة العربي التبسي - تبسة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

الرقم: ..... / إ.ع.إق / ك.ع.إق.ت.ع.ت.ج.ع.ت. / 2022-2023

## اتفاقية التربص

### المادة الأولى:

هذه الاتفاقية تصبغ علاقات جامعة العربي التبسي تبسة ممثلة من طرف عميد كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

مع المؤسسة: ..... **القطر (الجزائري)** .....

مقرها في: ..... **ساحل 1، نوفمبر 1954، تبسة** .....

ممثلة من طرف: ..... **المسيد / صوامع رؤوف** .....

الرتبة: ..... **مدير الوكالة** .....

هذه الاتفاقية تهدف إلى تنظيم تربص تطبيقي للطلبة الآتية أسماؤهم:

1- **أيمان زعيبي**

2- **عيسى أميرة**

3- .....

4- .....

وذلك طبقا للرسوم رقم: 88-90 المؤرخ في 03/05/1988 القرار الوزاري المؤرخ في ماي 1989.

### المادة الثانية:

يهدف هذا التربص إلى ضمان تطبيق الدراسات المعطاة في القسم والمطابقة للبرامج والمخططات التعليمية في تخصص الطلبة المعنيين.

التخصص: **اقتصاد تجاري وتكوي**

### المادة الثالثة:

التربص التطبيقي يجري في: فصلحة .....

الفترة من: ..... **2023/3/20** ..... إلى: ..... **2023/4/20** .....





الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة العربي التبسي - تبسة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

الرقم: ..... أ.ع.إ.ف.ك.ع.إ.ق.ت.ع.ت.ج.ع.ت.ت. / 2022 / 2023

## اتفاقية التربص

### المادة الأولى:

هذه الاتفاقية تصبغ علاقات جامعة العربي التبسي تبسة ممثلة من طرف عميد كلية العلوم الاقتصادية، والعلوم التجارية، وعلوم التسيير

مع المؤسسة: ..... **المركز الوطني الجزائري** .....  
مقرها في: ..... **ب.ساحة 1 ب.تق.ج.ب.ر. 1984 تبسة** .....  
ممثلة من طرف: ..... **السيد / حركات جمال** .....  
الرتبة: ..... **مدير الوكالة** .....

هذه الاتفاقية تهدف إلى تنظيم تربص تطبق للطلبة الآتية أسماؤهم:

1- ..... **ترجيبي إيمان** .....

2- ..... **عيسى أميرة** .....

3- .....

4- .....

وذلك طبقا للرسوم رقم: 88-90 المؤرخ في 03/05/1988 القرار الوزاري المؤرخ في ماي 1989.

### المادة الثانية:

يهدف هذا التربص إلى ضمان تطبيق الدراسات المعطاه في القسم والمطابقة للبرنامج والمخططات التعليمية في تخصص الطلبة المعنيين.

التخصص: ..... **اقتصاد نقدي وبنكي** .....

### المادة الثالثة:

التربص التطبيقي بحري في مصلحة .....

الفترة من: ..... **2023/3/20** ..... إلى: ..... **2023/4/20** .....



## ملخص

تهدف هذه الدراسة لإظهار مدى تأثير إدارة الأزمات المصرفية على السمعة المؤسسية للبنوك التجارية -تيسة-، و قد إعتمدت هذه الدراسة على استخدام المنهج الوصفي التحليلي ، حيث تم جمع البيانات بالإعتماد على أداة الدراسة و المتمثلة في الإستبيان ، و قد إرتكزت الدراسة على عينة قدرت 50 استبانة صالحة للتحليل ، و قد تم الإعتماد على أساليب الإحصاء الوصفي في وصف متغيرات الدراسة .

و قد خلصت هذه الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها :وجود علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية لإدارة الأزمات المصرفية و السمعة المؤسسية، من خلال أبعادها (بعد المسؤولية الإجتماعية ، بعد الإبداع ، بعد جودة الخدمة البنكية ، بعد صورة المؤسسة البنكية )، بالبنوك التجارية لولاية- تيسة - و بناءا على نتائج البحث تم تقديم بعض التوصيات لمسؤولي البنوك التجارية لإدراك أهمية أثر إدارة الأزمات المصرفية على السمعة المؤسسية .

**الكلمات المفتاحية :** إدارة الأزمات المصرفية ، السمعة المؤسسية ، البنوك التجارية .

## Abstract

This study aims to show how banking crisis management affects commercial banks' institutional reputation. This study relied on the use of the analytical descriptive curriculum, Where the data was collected based on the study tool of the questionnaire, The study was based on a sample estimated at 50 analytical resolution, Descriptive statistical methods have been used to describe study variables.

This study has produced a series of results, the most important of which are: Having a statistically positive impact relationship to manage banking crises and institutional reputations, through their dimensions (After social responsibility, after creativity, after the quality of the banking service, after the bank image) According to the results of the research, some recommendations were made to commercial bank officials to recognize the important impact of banking crisis management on institutional reputation.

**Keywords:** banking crisis managements, institutional reputations