الصيرفة الشاملة وأثرها في تحسين الأداء المالي

(دراسة تطبيقية في مصرفي الرشيد والرافدين (فرع) البصرة)[1]

The universal banking and its impact on improving financial performance

(Applied study in Al-Rasheed and Al-Rafidain Banks (Branch) Basra)

ا.م.د. زينب شلال عكار الباحث: على قدوري والي

Dr. Zainab Shallal Akkar aliw26254@gmail.com

كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة البصرة

تاريخ استلام البحث 2021/7/24	تاريخ قبول النشر 13/ 9 /2021	تاريخ النشر 2021/12/22

المُستخلص

تهدف الدراسة إلى الكشف عن واقع تطبيق مفهوم الصيرفة الشاملة في تحسين الأداء المالي لدى مصرفي الرافدين والرشيد الحكوميين فرع البصرة، للوقوف على تصورات الموظفين لأبعاد الصيرفة الشاملة في هذه المصارف، وتم صياغة نموذجًا يتكون من متغيرين رئيسين، يتمثل الأول بالصيرفة الشاملة والثاني بالمتغير التابع ومن فرضية رئيسة واحدة مفادها(وجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين الصيرفة الشاملة وتحسين الأداء المالي)، وبالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي تبنتْ الدراسة استخدم اسلوب العينة العشوائية البسيطة مع موظفي مصرفي الرافدين والرشيد في البصرة، تم توزيع (350)استمارة استبانة وكان عدد الاستبانات المُسترجعة (313) استمارة، اما الصالحة للتحليل الاحصائي فقد كانت (270)استمارة استبانة بمعدل استجابة(% (77 ، ولقد تم استخدام مختلف الوسائل الإحصائية بوساطة برنامج (AMOS. V.23)و.(SPSS.V.23)

وقد خرجت الدراسة بنتائج حول وجود علاقة أثر معنوية بين الصيرفة الشاملة وتحسين الأداء المالي، واستنادًا الى هذه النتائج تمت صياغة مجموعة من الاستنتاجات والتوصيات التي توصلت اليها الدراسة.

الكلمات المفتاحية: *الصيرفة الشاملة، الأداء المالي.*

Abstract

The study aims to reveal the reality of the application of the concept of universal banking in improving the financial performance of the afidain and Al-Rasheed governmental banks, the Basra branch, to determine the employees' perceptions of the dimensions of universal banking in these banks. One principal that (there is a significant effect relationship between universal banking and improving financial performance), and based on the analytical descriptive approach, the study adopted the simple random sampling method with the employees of Rafidain and Al-Rasheed Banks in Basra, 350 questionnaires were distributed and the number of retrieved questionnaires was (313 forms, while the valid for statistical analysis were (270) questionnaires with a response rate of 77 %), and various statistical means were used by means of (AMOS.V.23) and (SPSS.V.23).

[1] ـ بحث مستل من رسالة الماجستير الموسومة دور الصيرفة الشاملة في تحسين الأداء المالي باستخدام مؤشرات الربحية والسيولة (دراسة تطبيقية في مصرفي الرشيد والرافدين فرع البصرة)

The study came out with results about the existence of a significant impact relationship between universal banking and improving financial performance, and based on these results, a set of conclusions and recommendations were formulated.

Keywords: *universal banking, financial performance.*

المقدمة

شهدت الاقتصاديات العالمية تغيرات كبيرة وتطورات واضحة خاصة في العقود الأخيرة وجملة من المستجدات في ظل التطورات العالمية التي تتسارع بشكل كبير وفي مختلف القطاعات المالية، الاقتصادية والاستثمارية، ومن اهم القطاعات التي تأثرت بهذا التطور هو القطاع المصرفي Jonathan & Macey,1993:203)).فظهرت اهمية استراتيجية التنويع في المؤسسات المالية والمصرفية والتي يطلق عليها تسمية استراتيجية الصيرفة الشاملة (universal banking) او نموذج الصيرفة ذات الخدمات المتكاملة او الصيرفة المختلطة أو الصيرفة متعددة الاغراض)، كخيار استراتيجي لتلك المؤسسات الباحثة عن تحقيق ميزة تنافسية (Melnick et al,2012:37-38).

ولقد جاءت هذه الدراسة تماشيًا مع التوجه العلمي للدراسات السابقة ومحاولة إثراء الجانب العلمي، وتوضيح الى أي مدى تستطيع الصيرفة الشاملة في المصارف تحسين الأداء المالي، والإجابة عن مجموعة من التساؤلات التي تستفهم عن وجود العلاقة بين المتغيرين (الصيرفة الشاملة والأداء المالي) في مصرفي الرافدين والرشيد فرع البصرة، إذ تم وضع مجموعة من الأهداف تسعى الدراسة الحالية الى تحقيقها استنادًا الى مجموعة من الحقائق والمعلومات.

المحور الأول: منهجية الدراسة والدراسات السابقة

أولًا: منهجية الدراسة

1. مشكلة الدراسة

إن اعتماد استراتيجية الصيرفة الشاملة في العمل المصرفي، أصبح ضرورة لا بد منها للتعايش مع مستجدات البيئة المصرفية المعاصرة، وعلى هذا الأساس، كان على المؤسسات العربية، التفكير بصورة جدية في إيجاد السبل الكفيلة بتحديث أجهزتها المصرفية التي أرتبطت بالأجهزة المصرفية العالمية، وخاصة في إطار سعي المصارف الى تعظيم الربحية وتقليل أي احتمالات لنقص السيولة وتقليل درجة المخاطرة الى اقل درجة ممكنة، وقد اخذ يزداد دور هذه المصارف على المستوى الاقتصاد المحلي، فضلا على مستوى الاقتصاد العالمي والمعاملات الخارجية في إطار تعميق مفهوم المصارف الشاملة(عبد الباسط،2:2015).

ولغرض تحديد مستوى تطبيق الصيرفة الشاملة في القطاع المصرفي العراقي وتحديدا في مصرفي الرافدين والرشيد في محافظة البصرة، فقد تم إعداد استمارة فحص متكونة من (20)سؤالًا ولقد تم توزيع القائمة والاستحصال على (25) قائمة على موظفي مصرف الرشيد فرع قضاء القرنة ومصرف الرافدين فرع قضاء المدينة في محافظة البصرة.

تأسيسًا على ما تقدم يمكن صياغة ملخص اشكالية الدراسة الحالية بالآتي: (ما هو أثر تطبيق الصيرفة الشاملة في تحسين الأداء المالي في مصرفي الرافدين والرشيد فرع البصرة).

2. تساؤلات الدراسة

1- هل هناك علاقة بين الصيرفة الشاملة وتحسين الأداء المالي؟
2- هل هناك علاقة بين دوافع التحول إلى الصيرفة الشاملة وتحسين الأداء المالي؟
3- هل هناك علاقة بين استراتيجية الصيرفة الشاملة وتحسين الأداء المالي؟

3. أهداف الدراسة

1- التعرف على طبيعة العلاقة بين الصيرفة الشاملة وتحسين الأداء المالي إن وجدت.
2- التعرف على طبيعة العلاقة بين دوافع التحول إلى الصيرفة الشاملة وتحسين الأداء المالي إن وجدت
3- التعرف على طبيعة العلاقة بين استراتيجية الصيرفة الشاملة وتحسين الأداء المالي إن وجدت.

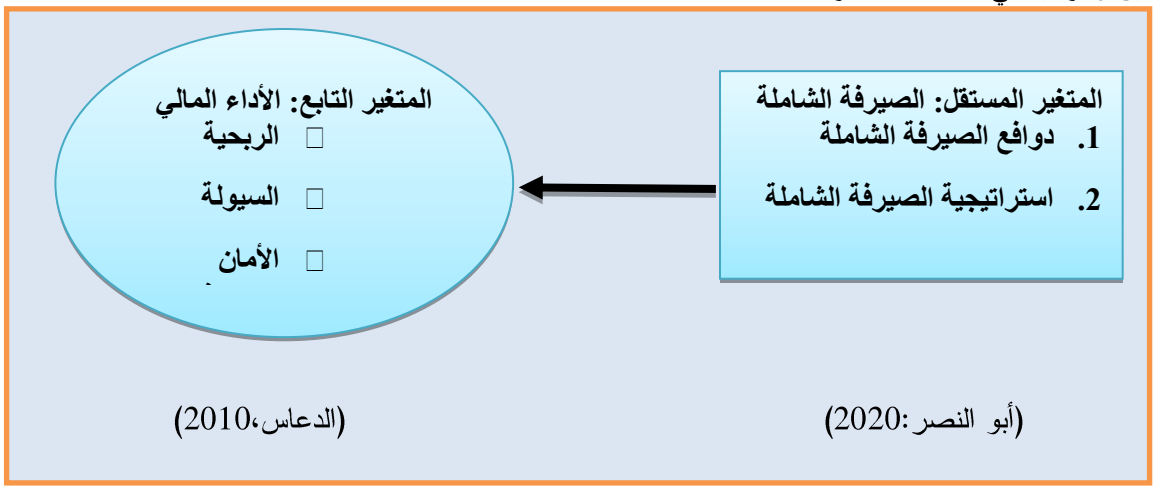
4. أهمية الدراسة

1. تقدم الدراسة اطارًا نظريًا يغطي متغيرات الدراسة في ضوء استعراض خلاصة جهود الباحثين والمفكرين في هذا المجال.
2. تُسهم هذه الدراسة في تسليط الضوء في نتائج تساعد في الكشف عن السبل التي يمكن أن تتبناها المصارف المحلية لمواجهة تحديات المنافسة وتحسين الأداء المالي.

5. المخطط الفرضي للدراسة

تم تطوير انموذج فرضي تظهر فيه طبيعة العلاقة بين المتغيرين الذي جرى على اساسهما صياغة مشكلة الدراسة، يظهر في الشكل رقم (1)إن المتغير المستقل هو الصيرفة الشاملة وجرى قياسه من خلال بعدين، (دوافع الصيرفة الشاملة واستراتيجية الصيرفة الشاملة). أما المتغير التابع فقد تم قياسه من خلال ثلاثة أبعاد (الربحية، السيولة، الأمان المصرفي).

ومن ثم ستحاول هذه الدراسة اختبار علاقة وتأثير الصيرفة الشاملة في تحسين الأداء المالي في فروع مصرفي الرافدين والرشيد في محافظة البصرة.



شكل 1 المخطط الفرضي للدراسة

المصدر: من إعداد الباحثان استنادًا إلى الأدبيات السابقة

6.تطوير فرضيات الدراسة

استنادًا الى نموذج الدراسة أعلاه يمكن صياغة الفرضية الآتية:

الفرضية الرئيسة: توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين الصيرفة الشاملة وتحسين الاداء المالي.

7. طرق جمع البيانات

يُعد الاستبيان من أهم المصادر التي اعتمد عليها الدراسة لجمع البيانات وهو عبارة عن مجموعة من الأسئلة يُسجل المستجيبون إجاباتهم عليهـــــــــــا (Sekaran, 2010:294) ولغرض الإلمام بجوانب المشكلة والكيفية التي يجري بها قياس متغيرات الدراسة وما هو المطلوب وقد تم استخدام مقياس Likert الخماسي (Five-Point Likert)(أوافق بشدة"5"، أوافق"4"، محايد"3"، لا أوافق" 2"، لا أوافق بشدة"1") (والجدول (1) يوضح المتغيرات الرئيسة والأبعاد والمصادر التي تم اعتمادها في وضع فقرات الاستبانة النهائية وعلى جزأين الجزء الأول الأسئلة الخاصة بالمعلومات الديموغرافية للمستجيب، والجزء الثاني كما موضـــــــح في الجدول الآتي:

جدول (1) فقرات الاستبانة ومصادرها

المتغيرات الرئيسة	الأبعاد	الفقرات	المقياس المعتمد
الصيرفة الشاملة	دوافع الصيرفة الشاملة	9-1	(أبو النصر:2020)
	استراتيجية الصيرفة الشاملة	35-10	(المعموري وحسين،2018)
الأداء المالي	الربحية	41-36	(Kontesa,2015)
	السيولة	42-48	(الدعاس: 2010)
	الأمان المصرفي	55-49	(دنوره:2018)

المصدر: من إعداد الباحثان استنادًا إلى المصادر المذكورة آنفًا

8. عينة الدراسة

من أجل تحديد حجم العينة الذي يناسب مجتمع الدراسة الحالي البالغ (860) موظفًا استعانت الدراسة ولغرض اختبار الفرضيات وتحقيق أهداف الدراسة بالجدول الإحصائي الذي أورده(Krejcie, & Morgan,1970:608)، الذي أشار فيه إلى ان حجم العينة الذي يناسب مجتمع الدراسة الحالي هو(265) موظفًا كحد ادنى، اما عدد فروع المصرفين فهو (21) مصرفًا، وبما ان عمل ووظائف الفروع متشابه، تم اختيار (4) فروع من مصرف الرافدين،

و (4)فروع من مصرف الرشيد، وقد قام الباحثان بتوزيع((350 استمارة استبانة لضمان الحصول على الحد الأدنى من حجم العينة المستهدف، وكان عدد الاستمارات المسترجعة (312)استمارة، تم استبعاد بعض الاستمارات لعدم تطابقها مع الشروط، أو لعدم الإجابة عن كل او بعض الأسئلة، ومن ثم يصبح عدد الاستمارات الصالحة للتحليل ((270استمارة استبانة وهي تمثل نسبة (%(77 من العدد الكلي للاستبانات الموزعة على الفئة المستهدفة.

9. الاساليب الاحصائية المستخدمة

اعتمدت الدراسة الحالية على استعمال مجموعة من الاساليب الاحصائية في برنامج الاحصائي v AMOS.23)) و((SPSS v.23 لتحليل البيانات ويمكن وضع الخطوات التي اعتمدتها الدراسة الحالية في تقييم الاستبانة وتحليل بياناتها.

10. نطاق الدراسة

1- الحدود البشرية: شمل مجتمع الدراسة توزيع استمارة الاستبانة على عينة من موظفي مصرفي الرافدين والرشيد فرع محافظة البصرة.
2- الحدود المكانية: تشمل الدراسة الحالية عينة من فروع مصرفي الرافدين والرشيد في محافظة البصرة.
3- الحدود الزمانية: تمثلت الحدود الزمانية للدراسة من إعداد الدراسة بشكل عملي والتي تبدأ من الزيارات الاولية من قبل الباحثين لتشخيص المشكلة وطيلة فترة الدراسة.

11. تصميم الدراسة

يشير تصميم الدراسة إلى وضع الخطط لجمع المعلومات المطلوبة وتحليلها واختبار صحة الفرضيات، بالاستناد إلى الوقت والسؤال البحثي، ووضع اطارًا لتحديد العلاقات بين المتغيرات (Cooper&Schindler,2014:125)، وتبنت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي إذ يعتمد هذا المنهج على جمع البيانات ومن ثم تحليلها لغرض تفسير النتائج وتقديم مجموعة من الاستنتاجات والتوصيات للحصول على فهم أحسن لمشكلة البحث (Zikmund et al., 2010:55).

ثانيًا: الدراسات السابقة

1. دراسة)أبو النصر،2020:(تهدف الدراسة الى تقديم أطار نظري عن مفهوم المصارف الشاملة. وإلى الكشف عن مدى تبني المصارف السعودية لمفهوم المصارف الشاملة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وطبقت في السعودية، وكان مجتمع الدراسة متمثلة في المصارف السعودية المحلية والأجنبية العاملة في المنطقة الغربية (22مصرف محلية واجنبية)، وعينة الدراسة:(8 مصارف محلية واجنبية)، وخلصت الدراسة الى ان مستوى تطبيق الصيرفة الشاملة في المصارف السعودية كان متوسطا، وبينت الدراسة ان المصارف الاسلامية تفوقت على المصارف التقليدية على تحقيق مفهوم المصرف الشامل.
2. دراسة :(Zafar, 2012)تهدف الدراسة الى استكشاف إمكانات المؤسسات المالية متعددة الأغراض / خدمات الصيرفة الشاملة، وتحليل قوة وضعف وفرصة وتهديد المصارف الشاملة في السياق الهندي، واستخدمت الدراسة منهج البحث الوصفي (طريقة الملاحظة وطريقة دراسة الحالة)، ، وطبقت في الهند، وكان مجتمع وعينة الدراسة هي المصارف في السوق الهندية، وخلصت الدراسة الى أن الصيرفة الشاملة

تُسهم في الكفاءة في توفير التكلفة ولكن ليس بشكل كبير، وأن عددًا قليلًا جدًا من المصارف الشاملة لديها أذرع مصرفية استثمارية تتمتع بقوة كافية للوقوف بمفردها، وأن المصارف الشاملة تتمتع بكفاءة وإنتاجية أعلى في المناطق الحضرية.

3. دراسة ((Ahamed, et el,2014: تهدف الدراسة الى دراسة العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات والأداء المالي للمؤسسات العامة المدرجة في ماليزيا، واستخدمت الدراسة منهج البحث الوصفي، وطبقت في ماليزيا، وكان مجتمع وعينة الدراسة ثلاث شركات كبيرة مدرجة في المجلس الرئيس لبورصة ماليزيا، وخلصت الدراسة الى ان هناك علاقة ايجابية بين مقاييس الأداء المالي للمؤسسات وممارسات المسؤولية الاجتماعية للشركات جنبًا إلى جنب مع حجم المؤسسة وإيرادات المؤسسة كمتغير مستقل.
4. دراسة : (Muriithi,2016)تهدف الدراسة الى تحديد تأثير المخاطر المالية على الأداء المالي للمصارف التجارية في كينيا، واستخدمت الدراسة منهج بيانات اللوحة، وطبقت في كينيا، يشكل مجتمع الدراسة من جميع المصارف التجارية المسجلة والعاملة في عام 2014، وخلصت الدراسة الى أن مخاطر السوق تتطلب أنظمة إدارة وتحليل كافية لتقييم كل عنصر من عناصر المخاطر المهمة، ويمكن التخفيف من مخاطر السيولة عن طريق الاحتفاظ باحتياطيات نقدية كافية، وزيادة قاعدة الودائع وتقليل فجوة السيولة، والتمويل الكافي والمتوفر والمطلوب للتمويل المستقر سيحسن ربحية المصرف.

المحور الثاني: الإطار الفلسفي للدراسة

اولًا: الصيرفة الشاملة

- ماهية الصيرفة الشاملة

ترتب على التطورات البيئية التكنولوجية والمتسارعة داخل وخارج الحدود السياسية، الحاجة لثورة مصرفية يمكنها تعبئة المدخرات العامة واستخدامها بشكل فعال، نتيجة لذلك ظهرت خدمات الصيرفة الشاملة كآلية جديدة لأداء هذه الوظيفة كسوبر ماركت مالي مع مجموعة متنوعة من المنتجات المالية تحت سقف واحد، إذ يمكن للمؤسسات الحصول على قروض وسلف، ويمكنها ايداع الأموال، والاستفادة من الخدمات المفيدة الأخرى من هذه المؤسسات المالية متعددة الأغراض، ومن ثم أصبح من الضروري التخلي عن الانشطة التقليدية واللجوء إلى التوسع في الانشطة من خلال خدمات الصيرفة الشاملة والتي تتضمن خدمات الصيرفة الاستثمارية وتقديم خدمات التأمين فضلًا عن التوسع الجغرافي لفروعها وعملياتها.((Zafar,2012:81

جدول **(1)**مفهوم الصيرفة الشاملة وفقًا للتسلسل التاريخي

ت	الباحث والسنة	المفهوم
.1	**(MOHAMMED &MENSAH ,2006:71)**	مورد شامل لجميع المنتجات والأنشطة المالية مثل الودائع والقروض قصيرة وطويلة الأجل والتأمين والخدمات المصرفية الاستثمارية، إلخ.
.2	**Zafar, 2012:82))**	مؤسسة مالية تقدم خدمات مصرفية تجارية واستثمارية، تشمل الخدمات المتعلقة بالمدخرات والقروض والاستثمارات، ولكن في ظل الممارسة الواقعية، تُعد المؤسسات التي تقدم مجموعة واسعة

		من الخدمات المالية، بما يتجاوز الأعمال المصرفية التجارية والاستثمارات المصرفية وغيرها من الأنشطة المختلفة بما في ذلك التأمين، صيرفة شاملة.
.3	Schildbach,2012,3))	مؤسسة مالية قد تقدم – وغالبًا ما تقدم – مجموعة واسعة من الخدمات المصرفية، بما في ذلك: الخدمات المصرفية للأفراد والأعمال والمؤسسات، والخدمات للزبائن من المؤسسات (المالية) وإدارة الأصول والثروات وخدمات الدفع والخدمات المصرفية الاستثمارية.
.4	Jain & Colloquium:2013,2))	تقديم مجموعة متكاملة من المنتجات والخدمات، بما في ذلك الخدمات المصرفية الاستثمارية والتجارية والمعاملات المصرفية وجمع الأصول والخدمات المصرفية للأفراد، والتي تعمل في جميع مراكز الأعمال الرئيسة في العالم.
.5	Morales &Trinidad,2019:5))	تكتل للخدمات المالية يجمع بين خدمات التجزئة المصرفية وتجارة الجملة والاستثمارات المصرفية تحت سقف واحد ويحقق التآزر فيما بينها.

جدول (9)مفهوم الصيرفة الشاملة وفقًا للتسلسل التاريخي

المصدر: من إعداد الباحث بالاستناد إلى المصادر المذكورة آنفًا

يمكن إضافة تعريف من قبل الباحثين للصيرفة الشاملة بانها تعني قيام المصرف بتبني استراتيجية التنويع في تقديم خدمات مالية متنوعة واستثمار الأموال المتاحة في منافذ مختلفة، إذ توفر ربحية أعلى ومخاطر أقل.

- ابعاد الصيرفة الشاملة

البعد الأول: دوافع التحول للصيرفة الشاملة

لقد شهد العالم العديد من التغيرات الكبيرة، مما زاد من تأثيرها على بيئة العمل الاقتصادي بشكل عام والصناعة المصرفية بشكل خاص، وأخذ هذا الموضوع يشغل حيزًا كبيرًا من اهتمامات الباحثين والمصرفيين ويدفعهم نحو ضرورة التكيف باتجاه التحول المصرفي الشامل، ومن أهم هذه الدوافع (عبد الخالق،2008:4-8):-

1. الدافع الذاتي: لدى المصارف حافز ذاتي مستمر لتطوير أداءها، خاصة إذا كانت لديها إدارة ذكية فعالة قادرة على قراءة ورصد وتحليل التطورات والتحولات من حولها واتخاذ القرارات والسياسات اللازمة للتكيف معها.
2. الوعي المتزايد لدى عموم الزبائن وارتفاع توقعاتهم وطلباتهم من المصارف: إذ يفضلون الحصول على حزمة من الخدمات المتكاملة من جهة واحدة أو مصرف واحد.
3. التطور العلمي والتكنولوجي في وسائل الاتصال والمعلومات والذي نتج عنه ما يعرف بتكنولوجيا المعلومات، أدى هذا التطور إلى خلق المناخ لظهور المصارف الحديثة، والتبادل السريع للمعلومات بين المصارف والزبائن، وبين المصارف والسوق، وبين المصارف وقطاعات الإنتاج والخدمات.

4. الخصخصة: إذ تُعد من أهم دوافع الوصول إلى تطبيق مفهوم المصارف الشاملة وتقليل معدلات المخاطر، تُسهم الخصخصة في تنشيط البورصة وتوسيع قاعدة الملكية وزيادة المنافسة في السوق المصرفي وتعمل على تحسين الأداء الاقتصادي وتحديث الإدارة ورفع كفاءة مستوى أداء الخدمات المصرفية (عقل،570:2000).

5. تحرير تجارة الخدمات المصرفية: تعد الاتفاقية العامة للتجارة في الخدمات إحدى النتائج المهمة لجولة أوروغواي، والتي تعد الجولة الثامنة الشهيرة في نظام تحرير التجارة الدولية من خلال الاتفاقية العامة للتجارة والتعريفات الجمركية الجات((GATT التي كشفت بعد مفاوضات شاقة استمرت قرابة ثماني سنوات Schildbach.2012,6)).

6. زيادة حدة المنافسة: تُعد المنافسة دافعا قويا باتجاه تطوير المصارف والتحول باتجاه المصارف الشاملة، إذ اشتدت المنافسة أكثر مع دخول المؤسسات المالية غير المصرفية وغيرها من المؤسسات غير المالية مثل المؤسسات الصناعية والتجارية وشركات التأمين التي تُقدم خدمات مماثلة لخدمات المصارف التجارية Hitt & Hoskisson,2012:14)).

7. أدت عمليات الدمج والاستحواذ على نطاق واسع بين المصارف والمؤسسات المالية إلى نمو الحجم والقوة التنافسية للكيانات المندمجة، ومن ثم ظهرت تكتلات مالية جديدة يمكن أن تعظم وفورات الحجم والنطاق من خلال إنتاج المؤسسة خدمات مالية متنوعة تسمى المصارف الشاملة (.Thoti: 2010:3)

8. زيادة الوزن النسبي لما يعرف بالاقتصاد الرمزي وما يصاحبه من تعاظم تحركات رؤوس الأموال غير المرتبطة بتحركات السلع والخدمات، ظهور البورصات وانتشارها في الكثير من الدول النامية مواكبة إفساح المجال لقوى السوق على الصعيدين الوطني والدولي، وهذا ما يدعمه ويعززه التقدم المذهل في تكنولوجيا المعلومات ووسائل التحويلات المالية التي تزداد أمنا مع مرور الوقت، مثل نظام SWIFT(الشلتوني وعلي،13:2013).

9. زودت الابتكارات التكنولوجية المؤسسات المالية بقدرة أكبر على تقديم خدمات مالية متعددة واستغلال اقتصاديات النطاق، من جانب آخر استجاب المنظمون لقوى السوق هذه بإزالة القيود، وقد أدى ذلك إلى ظهور تقديم خدمات الصيرفة الشاملة .AL-jarhi,2005:31)).

10. المخاطر المصرفية وقرارات لجنة بازل :أصدرتْ لجنة بازل الدولية مجموعة من المعايير لوضع الحدود الدنيا لرأس مال المصرف لمواجهة المخاطر من أجل الحفاظ على استقرار النظام المصرفي العالمي، مما دفع المصارف إلى تنويع أنشطتها.

11.ظهور مستحدثات وأدوات مالية جديدة: وتتمثل في الأدوات المصرفية كالتجارة الإلكترونية وشهادات الإيداع والقروض المشتركة والمشتقات (الصيرفي،79:2016-80).

البعد الثاني: استراتيجيات المصارف الشاملة

من أجل ذلك تقوم إدارة المصارف الشاملة بتفعيل عملياتها وخدماتها على عدد من الاستراتيجيات، أهمها، استراتيجية التنويع في ممارسة الأنشطة المصرفية، والدخول في مجالات استثمار جديدة، مع الاقدام على أنشطة غير مصرفية وانماط جديدة لأنشطة الفروع المصرفية المختلفة وكما يلي (عبد الحميد،21:2000): -

1. التنويع في ممارسة الأنشطة المصرفية: وتشير الأنشطة المصرفية إلى العمليات المالية التي يقوم به المصرف لتسهيل الخدمات التي يطلبها الزبائن كالقروض والودائع والتحويلات المالية وغيرها من الخدمات التي ترتبط بشكل مباشر أو غير مباشر بالسيولة المالية والاقتصاد ودعم عمليات التنمية والاستثمار.

2. التنويع في مجال التمويل: تقوم المصارف الشاملة بالعديد من الأنشطة في مجال تنويع مصادر التمويل التي تشمل إصدار شهادات ايداع قابلة للتداول والإقراض طويل الأجل من خارج الجهاز المصرفي، واتخاذ المصارف الشاملة لشكل المؤسسة القابضة المصرفية، والتوريق (التسنيد).

3. التنويع في مجال الاستثمار: تؤدي المصارف الشاملة دورًا حيويًا في مجال الاستثمار من خلال مجموعة من الأنشطة والخدمات من خلال تبني استراتيجية التنويع في محفظة الأوراق المالية، فضلاً عن التنويع في القروض الممنوحة من خلال تقديم قروض تشمل جميع الأنشطة الاقتصادية سواء كانت زراعية أو تجارية أو صناعية أو حتى خدمات أخرى، أو الدخول في مجالات استثمارية جديدة كالأسناد والتسويق وتقديم الاستشارة(عقل،572:2000).

4. الدخول في مجالات غير مصرفية: إذ أن استراتيجية التنويع في هذا المحور تميل إلى الدخول في المجالات غير مصرفية من جانب المصارف الشاملة، إذ أثبتت التجارب أن هذا يزيد الربحية والعائد دون إضافة مخاطر نقص السيولة، كالقيام بنشاط التأجير التمويلي ونشاطات المتعلقة بالاتجار بالعملة، فضلًا عن توليها إصدار الأوراق المالية (أسهم وسندات) لمؤسسات الأعمال(العربيد،120:2000).

5. ممارسة بعض الأنشطة غير المصرفية من خلال شركات شقيقة تضمها مؤسسة قابضة: إذ يشرع كبار المساهمين في المصرف، في إعادة تنظيم المصرف ليكون وحده تابعة لمؤسسة قابضة، على أن تمتد سيطرة المؤسسة على مصارف أخرى، كما قد تمتد إلى مؤسسات تمارس أنشطة غير مصرفية، وعلى أن تكون لكل وحدة تحت مظلة المؤسسة القابضة شخصية معنوية مستقلة (هندي،72:2006).

6. ممارسة أنماط جديدة لأنشطة الفروع المصرفية: ويتضمن هذا المحور على القيام بالأنشطة الآتية من خلال الفروع كتقديم الأنشطة المصرفية في المحلات الكبرى والسوبر ماركت وإنشاء الفروع المصرفية التي تتخذ شكل مخازن الأقسام والبوتيك، فضلًا عن إنشاء الفروع كاملة الآلية أو شبة الآلية.

ثانيًا: الأداء المالي

- ماهية الأداء المالي

حظي الأداء المالي باهتمام متزايد من قبل الدارسين والباحثين والاداريين والمستثمرين، إذ يُعد بانه مقياس تحقيق المصرف لأهدافه المالية، الذي يسترشد بأهدافها المالية ومعاييرها، تقوم المصارف باعتبارها جزءًا مهمًا من النظام المالي دورًا مهمًا في الإسهام في التنمية الاقتصادية للبلد، ويشير أداء المصرف إلى قدرة المصرف على تحقيق أرباح مستدامة، تحمي الربحيةُ المصارف من الخسائر غير المتوقعة، إذ إنها تعزز مركز رأس المال وتحّسن الربحية المستقبلية من خلال استثمار الأرباح المحتجزة، وإن المصرف الذي يتكبد خسائرًا باستمرار سيستنفذ في النهاية من قاعدة رأس ماله، مما يعرض بدوره حاملي الأسهم والديون للخطر، فمن أجل إنشاء قيمة للمساهمين، يجب أن يكون عائد المصرف على حقوق الملكية أكبر من تكلفة حقوق الملكية .((Muriithi,2016:8

جدول (2) مفهوم الأداء المالي

ت	المصدر	المفهوم
1	Codjia,2010,12))	يتمثل الأداء المالي بالعائدات المالية للمؤسسة، إذ يتم استعراضها (العائدات المالية) تفصيلا في ملخصات حسابية، فضلًا عن عرض مقدار الإيرادات والمصروفات والأرباح والخسائر.
3	(Muriithi,2016:7)	يمثل قدرة المصرف على الاستفادة من القرارات والاستراتيجيات التشغيلية والاستثمارية لتحقيق أهدافه المالية.
4	(Oranga & Ondabu, 2018:230)	الأداء المالي هو عملية ذاتية يتم من خلالها تحليل كيفية استخدام المؤسسة لأصولها الأساسية، وهو مقياس للصحة المالية للمؤسسة، وهو وسيلة للمقارنة بين أداء مختلف المؤسسات التي تعمل في هذه الصناعة، للتعرف على نقاط القوة وما يعززها، ونقاط الضعف وما يحد منها.
5	(Shawar & Siddiqui,2019,31)	إنه يمثل قدرة المصرف على استخدام أصوله الأساسية وتحويلها إلى إيرادات أو ربح.

المصدر: – من إعداد الباحث استنادًا إلى المصادر المذكورة آنفًا

- أهمية الأداء المالي

يمكن توضيح أهمية الأداء المالي بما يأتي– :(Kontesa,2015: 187))

1. يفسر الأداء المالي إسهام المصرف في عملية التطور والتنمية الاقتصادية، وذلك بتحقيق أفضل العوائد بأقل التكاليف.
2. يُعد الأداء المالي مؤشراً لمدى نجاح المصرف في بلوغ أهدافه المخططة.
3. يُعد رصيداً من المعلومات اللازمة والضرورية لمختلف المستويات الادارية لمساعدتها في التخطيط والتنظيم والرقابة، إذ تساعدها في اتخاذ القرارات المهمة.
4. يعمل الأداء المالي على الوصول إلى مواطن الضعف في المصرف بقصد تشخيصها ومن ثم معالجتها، وبنفس الوقت تعزيز نقاط القوة والعمل على استمرارها.

- أبعاد المتغير التابع (الأداء المالي)

البعد الأول: الربحية

عرف كل من (Lartey et al,2013) ربحية المصرف بانها تمثل قدرة المصرف على تحقيق إيرادات تزيد عن التكلفة، فيما يتعلق بقاعدة رأس مال المصرف، فإن القطاع المصرفي السليم والمربح أكثر قدرة على تحمل الصدمات السلبية والإسهام في استقرار النظام المالي.

وهناك من عرفها (Sehrish et al, 2012:189)بانها الهدف الطموح لأي مؤسسة ومنها المصارف على الرغم من وجود أهداف أخرى واختلاف المناهج التي تعمل ضمنها تلك المصارف، فهي تُعد من العناصر المهمة

عند تقييم أداء أي مؤسسة بشكل عام والمصارف بشكل خاص، وبالمقابل فأن الربحية لا تعطي تصورًا شموليًا لتقييم الأداء، فإذا كانت الربحية تحقق بنسبة عالية بالمقارنة بسنة الأساس فيتم أخذها كمؤشر لأداء أفضل للمصرف.

البعد الثاني: السيولة

عرف ((Gitman et al,2015:54السيولة بانها قدرة المؤسسة على الوفاء بالتزاماتها قصيرة الأجل عند استحقاقها، في حين عرفها كل من ((Lartey et al,2013:48على انها تمثل قدرة المصرف على تمويل جميع الالتزامات التعاقدية عند استحقاقها، وقد يشمل تلك التزامات الإقراض والاستثمار وسحب الودائع واستحقاق المسؤولية، وهذه الإمكانات أو القدرة تتوقف أساسًا على وجود سوق تباع فيه هذه الأصول، فإذا كانت هناك سوقًا متسعة مُنظمة لبيع الأصول طويلة الأجل فهي هنا لا تقل سيولة عن الأصول قصيرة الأجل.

البعد الثالث: الأمان المصرفي

يقصد بالأمان المصرفي بحسب تعريف كل من (Al-Afeef & Al-Ta'ani,2017:103) بأنه التحذير من المخاطر التي قد تواجهها المصارف من عملياتها التشغيلية، وتعكس قدرة المصرف على معالجة المخاطر التي تسبب الخسائر وتقليل ربحية المصرف وقدرته على الوفاء بالالتزامات، يتم قياسها من خلال قدرة المصرف على رد الودائع لأصحابها أو من خلال الأصول الخطرة، والتي تشمل القروض الممنوحة والأوراق المالية والأصول الثابتة وغير السائلة، والتي يصعب تحويلها إلى نقد بسرعة وبدون خسارة، فضلًا من خلال هامش الأمان يتم مواجهة مخاطر الاستثمار في الأوراق المالية.

المحور الثالث: الأطار الميداني

أولًا: اختبار التوزيع الطبيعي

من أجل تطبيق الاختبارات الإحصائية المعروفة والتي تحقق الهدف المنشود للدراسة يجب التأكد من توزيع البيانات، إذ إن أغلب الاختبارات الإحصائية تشترط ان تكون البيانات تتوزع توزيعا طبيعيا وتسمى في هذه الحالة بالاختبارات المعلمية أما إذا لم تتوزع البيانات توزيعا طبيعيا ففي هذه الحالة يجب استخدام الاختبارات اللامعلمية (Sekaran & Bougie,2010:337-338)وعلى اساس ذلك تبنت الدراسة إجراء اختبار البيانات باستخدام المختبر(Kolmogorov-Smirnova) لمعرفة توزيع البيانات إذا تم توزيعها توزيعا طبيعيا أم لا (Cooper & Schindler,2014:612)من خلال إجراء اختبارين لاختبار الفرضيات الآتية :

Ho: البيانات تتوزع توزيعاً طبيعيًا.

1H: البيانات لا تتوزع توزيعًا طبيعيًا

1. إجراء اختبار **Kolmogorov-Smirnov**)) للتوزيع الطبيعي على المتغير المستقل (الصيرفة الشاملة):

بناءً على ما تم التطرق إليه في أعلاه سيتم تلخيص اختبار البيانات للمتغير المستقل /الصيرفة الشاملة وتوضيحها وفق الجدول رقم ((3المدرج في أدناه:

الجدول 3 نتائج الاختبار للمتغير المستقل (الصيرفة الشاملة)

Kolmogorov-Smirnov test				Kolmogorov-Smirnov test			
Sig. (2 tailed)	n	Test Statistic	ت	Sig. (2 tailed)	N	Test Statistic	ت
				البعد الأول: – دوافع التحول إلى الصيرفة الشاملة			
.540	270	.321	Q18	.642	270	.368	Q1
.845	270	.255	Q19	.423	270	.452	Q2
.521	270	.421	Q20	.356	270	.265	Q3
.328	270	.135	Q21	.625	270	.423	Q4
.446	270	.325	Q22	.541	270	.324	Q5
.253	270	.341	Q23	.521	270	.125	Q6
.210	270	.139	Q24	.362	270	.625	Q7
.325	270	.249	Q25	.458	270	.423	Q8
.423	270	.285	Q26	.285	270	.325	Q9
.111	270	.225	Q27	البعد الثاني: – استراتيجية وأنشطة الصيرفة الشاملة			
.325	270	.452	Q28	.384	270	.241	Q10
.625	270	.436	Q29	.128	270	.328	Q11
.485	270	.365	Q30	.542	270	.342	Q12
.464	270	.254	Q31	.325	270	.428	Q13
.354	270	.251	Q32	.647	270	.234	Q14
.487	270	.398	Q33	.425	270	.332	Q15
.362	270	.425	Q34	.346	270	.421	Q16
.346	270	.422	Q35	.070	270	.125	Q17

المصـــــــــدر: من إعداد الباحثان بالاستناد إلى مخرجات (spss.v.23)

من خلال الجدول المذكور آنفًا يتبن ان قيم الاختبار المتمثل بالمعنوية ((Sig لكافة فقرات البعد الأول بكل متغيراته أعلى من قيمة (0.05)وهذا يعني قبول الفرضية الصفرية التي تنص على ان البيانات تتوزع توزيعا طبيعياً.

2. إجراء اختبار (Kolmogorov–Smirnov) للتوزيع الطبيعي على المتغير المعتمد :يمكن تلخيص نتائج اختبار توزيع البيانات الخاصة بالمتغير المعتمد والموضحة في الجدول الآتي:

الجدول (4) نتائج الاختبار المتغير المعتمد (الأداء المالي)

Kolmogorov–Smirnov test				Kolmogorov–Smirnov test			
Sig. (2 tailed)	n	Test Statistic	ت	Sig. (2 tailed)	N	Test Statistic	ت
				البعد الأول: الربحية:			
.091	270	.158	Q46	.524	270	.321	Q36
.231	270	.339	Q47	.425	270	.254	Q37
.111	270	.335	Q48	.458	270	.324	Q38
			البعد الثالث: الأمان المصرفي	.462	270	.248	Q39
.140	270	.328	Q49	.478	270	.236	Q40
.125	270	.363	Q50	.428	270	.242	Q41
.085	270	.421	Q51	البعد الثاني: السيولة:			
.132	270	.325	Q52	.235	270	.324	Q42
.085	270	.399	Q53	.345	270	.125	Q43
.235	270	.363	Q54	.222	270	.258	Q44
.240	270	.328	Q55	.201	270	.264	Q45

المصـــــــــدر: من إعداد الباحثان بالاستناد إلى مخرجات (spss.v.23)

من خلال قيم (Sig) لجميع فقرات المتغير المعتمد الأداء المالي بأبعاده الثلاث أعلى من قيمة (0.05) وهذا يعني قبول الفرضية الصفرية والتي تنص على ان البيانات تتوزع توزيعًا طبيعيًا.

ثانيًا: ثبات اداة الدراســـــــة

يقصد بالثبات هو عند تكرار الأسئلة وتطبيقها على أفراد العينة في أوقات مختلفة تعطي نفس الإجابة وبالاعتمـــــــاد على معامل (Cronbach's Alpha) الذي يُعد أحد أنواع الاختبارات الشائعة التي تســـــــــتخدم لثبات إدارة الدراسة وان أغلب الدراســـــــات تشير إلى ان قيمة معامل (Cronbach's Alpha) تكـــــــون

جيـــــــدة ومقبـــــولة عندما تكون أكبـــــر من (Morgan et al.,2004:122) (0.70) وقد تبنت الدراسة اســـــتخدم معامل (Cronbach's Alpha)لقياس الثبات وكانت النتائج كما موضحة فـــــي الجدول الآتي:

الجدول (5)قيم (Cronbach's Alpha) لقياس ثبات أبعاد الدراسة

المحـــــــــــــــاور	عدد الفقرات	Cronbach's Alpha
دوافع التحول إلى الصيرفة الشاملة	9	.856
استراتيجية وأنشطة الصيرفة الشاملة	26	.858
المتغير المستقل الرئيس (الصيرفة الشاملة)	35	.873
الربحية	6	.861
السيولة	7	.858
الأمان المصرفي	7	.853
المتغير التابع (الأداء المالي)	20	.856
جميع المحاور	55	.866

المصـــــــــدر: مخرجات (spss.v.23)

يتضح من الجدول المذكور آنفًا ان المقياس المتبع في الدراسة يتسم بالثبات مـــــــن خـــــــلال نتـــــــائج (Cronbach's Alpha)إذ ان جميع القيم كانت أعلى من (.70) وهذا ما يوضح إلى ثبات النتائج التي تم التوصل اليها(Sekaran& Bougie, 2010:33) .

ثالثًا: تحليل العاملي الاستكشافي

يُستخدم التحليل العاملي الاستكشافي لغرض تحديد عدد الأبعاد (المتغيرات الفرعية) والعوامل التي تقيس أبعاد الدراسة (Brace et al,2006:30) وبذلك يهدف إلى ايجاز المتغيرات المتعددة إلى عدد أقل من المتغيرات يطلق عليها عواملًا ويساعد فضلا عن ذلك في تحديد الأبعاد والفقرات التي يشملها المقياس واستبعاد ما هو عكس ذلك.

يتصف بكونه تحليلًا ذا طبيعة استكشافية ولا توجد فيه إحصائيات استدلالية ويبرر استخدام هذا التحليل من أجل اختبار المقاييس في حالة انعدام أطر نظرية سابقة حول الموضوع.

يتطلب نجاح هذا التحليل إجراء تحليل ((KMO واختبار Bartlett)) ويتضمن ((KMO لقياس مدى تلاؤم حجم العينة لإجراء التحليل العاملي الاستكشافي أي مدى كفاية حجم العينة وتتراوح قيمته بين 0-1))فإذا كانت القيمة (0)أو قريبة منه دل ذلك على أن قيم الارتباطات الجزئية أكبر من قيم الارتباطات الكلية وعليه يكون التحليل العاملي الاستكشافي غير ملائم ومن جانب آخر إذا كانت النتيجة (1)أو قريبة منه دل ذلك على إن القيم متواثقة، ويكون التحليل العاملي الاستكشافي ذا مصـــــــداقية، ويشترط أن يكون حجم العينة اكبر من (0.60) أي أن تكون القيم المقبولة أكبر من (Pallant,2011:192) (0.60)أما اختبار (Bartlett) فهو مؤشر العلاقة بين المتغيرات

ولكي نتأكد إن هذه العلاقة ذات دلاله معنوية يجب إن يكون مستوى الدلالة أقل من (0.05) (Pallant,2011:19) الجدول رقم (6) يوضح الاختبار بين القيم المذكورة أعلاه لمتغيرات الدراسة.

ويجب ولاكتمال التحليل العاملي الاستكشافي قياس نسبة التباين المفسر الذي يحتوي على الجذر الكامن والذي يقيس حجم التباين في كل الأبعاد التي تندرج تحت متغير واحد وهذا القياس لحجم التباين هو من أجل المقارنة فيتم قبول البعد الذي تكون فيه قيمة (Eigen Value)أكبر من (1)أما إذا كانت أقل مـــن(1) فيتم رفض البعد (Brace et al,2006:320)إما النسبة المئوية للتباين المفسر فيجب أن تكون أكـــــــبر من أو تساوي (0.60) (Hair et al,2010:110). فضلًا عن اختبار((KMO واختبار (Bartlett) وإجراء تحليل مصفوفة المكونات بعد التدوير "Matrix Component Rotated" والهدف منها جعل العلاقات بين المتغيرات والأبعاد اقوى ما يمكن ((Pallant,2011:185-18.

1. اختبار **KMO** و**Bartlett's** لمتغيرات الدراسة:

جدول (6)اختبار **KMO** و**Bartlett's**

متغيرات الدراسة	اختبار **KMO**	اختبار **Bartlett's**
الصيرفة الشاملة	**.798**	**.000**
الأداء المالي	**.847**	**.000**

المصدر: من إعداد الباحث بالاستناد إلى مخرجات برنامج **SPSS.v**23 بعد إعادة تنظيمها

من خلال الجدول المذكور آنفًا يتضح أن اختبار (KMO) لمتغيرات الدراسة الرئيسة (الصيرفة الشاملة، الأداء المالي) جميعها أكبر من (0.60)وبهذا نتأكد من إن حجم العينة ملائم لأجراء التحليل العاملي الاستكشافي بالانتقال إلى اختبار Bartlett's نجد إن النتائج جميعها أقل من (0.05)وبهذا يتضح أن جميع المتغيرات ذات دلاله معنوية.

2. مصفوفة المكونات بعد التدوير ونسب التباين بين المتغيرات:

أ. طريقة المكونات الأساسية ونسب التباين للمتغير المستقل الصيرفة الشاملة: تهدف هذه الفقرة إلى التحقق من صدق العبارات ومن عدد الأبعاد الكامنة للمقياس، ويظهر الجدول رقم 7)) نتائج التحليل العاملي الاستكشافي وفق طريقة المكونات الأساسية التي تعد أكثر طرائق التحليل العاملي الاستكشافي من حيث الدقة وشيوع الاستخدام مقارنة مع الطرائق الأخرى.

جدول (7) نتائج التحليل العاملي الاستكشافي للمتغيرالمستقل الصيرفة الشاملة

البيانات	تشعبات العوامل		البيانات	تشعبات العوامل	
	العامل الأول	العامل الثاني		العامل الأول	العامل الثاني

Q1	.750		Q20		.617
Q2	.677		Q21		.524
Q3	.466		Q22		.540
Q4	.425		Q23		.432
Q5	.521		Q24		.802
Q6	.678		Q25		.635
Q7	.685		Q26		.694
Q8	.679		Q27		.463
Q9	.434		Q28		.643
Q10		.540	Q29		.543
Q11		.489	Q30		.469
Q12		.823	Q31		.578
Q13		.789	Q32		.487
Q14		.664	Q33		.499
Q15		.554	Q34		.464
Q16		.600	Q35		.623
Q17		.747	الجذر الكامن		1.132
Q18		.580	النسبة المئوية للتباين المفسر%		75.784
Q19		.450	النسبة المئوية التراكمية للتباين%		75.784

المصدر :نتائج التحليل الإحصائي في برنامج SPSS V. 25

يمكن الاستكشاف عن طريق الجدول رقم (7)بوجود بعدين رئيسين من الفقرات الأصلية (35)فقرة والتي يحتوي عليها مقياس الصيرفة الشاملة، ونلاحظ أن كل الفقرات لمقياس الصيرفة الشاملة لم تتجاوز الحدود المقبولة وهي عدم انخفاض تشبع الفقرات عن (0.30) وانعدام فقرات عابرة على عوامل أخرى.

ب .طريقة المكونات الأساسية ونسب التباين للمتغير التابع الأداء المالي: تهدف هذه الفقرة إلى التحقق من صدق العبارات ومن عدد الأبعاد الكامنة للمقياس، ويظهر الجدول رقم ((27 نتائج التحليل العاملي الاستكشافي وفق طريقة المكونات الأساسية التي تُعد أكثر طرائق التحليل العاملي الاستكشافي من حيث الدقة وشيوع الاستخدام مقارنة مع الطرائق الأخرى.

جدول (8) نتائج التحليل العاملي الاستكشافي للمتغير التابع الأداء المالي

البيانات	تشبعات العوامل			البيانات	تشبعات العوامل		
	العامل الأول	العامل الثاني	العامل الثالث		العامل الأول	العامل الثاني	العامل الثالث
Q36	.653			Q48		.653	
Q37	.627			Q49			.701
Q38	.729			Q50			.717
Q39	.609			Q51			.742
Q40	.755			Q52			.762
Q41	.700			Q53			.533
Q42		.658		Q54			.660
Q43		.643		Q55			747.
Q44		.519		الجذر الكامن			1.378
Q45		.761		النسبة المئوية للتباين المفسر%			65.380
Q46		.459		النسبة المئوية التراكمية للتباين%			65.380
Q47		.790					

المصدر :نتائج التحليل الإحصائي في برنامج SPSS V. 25

يمكن الاستكشاف عن طريق الجدول رقم ((8بوجود ثلاث أبعاد رئيسة من الفقرات الأصلية (20)فقرة والتي يحتوي عليها مقياس الأداء المالي، ونلاحظ أن كل الفقرات لمقياس الأداء المالي لم يتجاوز الحدود المقبولة وهي عدم انخفاض تشبع الفقرات عن(0.30) وانعدام فقرات عابرة على عوامل أخرى.

رابعًا: وصـــــف متغيـــرات الدراســـــة وتشـــــخيصها

1. وصف وتشخيص بيانات المتغير المستقل (الصيرفة الشاملة) وأبعاده:

الجدول (9)ملخص نتائج الاحصاء الوصفي لأبعاد المتغير المستقل (الصيرفة الشاملة):

ت	المتغير المستقل وأبعاده	Mean	s.d	C.V
البعد الأول	دوافع التحول إلى الصيرفة الشاملة	3.93	0.82	21%
البعد الثاني	استراتيجية الصيرفة الشاملة	3,58	0.86	24%
المتغير المستقل	الصيرفة الشاملة	3.75	.84	22%

المصدر: إعداد الباحثان من مخرجات (SPSS.V.23)

ومن خلال البيانات التي ظهرت في الجدول رقم (9) يتبين الآتي:

1. ان المتوسط الحسابي العام لمتغير الصيرفة الشاملة بلغ (3.75)بمستوى استجابة متوسطة، فيظهر الجدول ان قيمته تجاوزت (3) وهي أكبر من متوسط الأداء القياسي البالغ (3) وانحراف معياري (.84)، أما معامل الاختلاف فقد بلغ (22%))، مما يدل على وجود رؤية واضحة من قبل أفراد العينة حول أهمية استخدام هذا المتغير وإمكان تطبيق وظائف الصيرفة الشاملة في مصارفهم، إذ كانت معظم الإجابات المتعلقة بهذه الوظائف ضمن الموافق بمستوى متوسط.

2. وصف وتشخيص بيانات المتغير المعتمد (الأداء المالي) وأبعاده:

الجدول (10)ملخص نتائج الاحصاء الوصفي للمتغير المعتمد (تحسين الأداء المالي)

ت	المتغير المعتمد بأبعاده	Mean	s.d	C.V
البعد الأول	الربحية	4.57	.58	%13
البعد الثاني	السيولة	4.35	.69	15%
البعد الثالث	الأمان المصرفي	4.26	.64	15%
المتغير التابع	الأداء المالي	4.49	.64	%14

المصدر: إعداد الباحثان من مخرجات (SPSS.V.23)

ومن خلال البيانات التي ظهرت في الجدول رقم ((10يتبين الآتي:

1. ان المتوسط الحسابي العام لمتغير الأداء المالي بلغ (4.49) بمستوى استجابة مرتفع، فيظهر الجدول ان قيمته تجاوزت (3) وهي أكبر من متوسط الأداء القياسي (3) وانحراف معياري (.64)، أما معامل الاختلاف فقد بلغ (14%))، مما يدل وجود رؤية واضحة من قبل أفراد العينة وثقة عالية حول إمكان تبني موضوع البحث وتطبيق أدواته الذي يضمن بالضرورة إمكان تحقيق مستويات عالية في تحسين الأداء المالي.

خامسًا: اختبـــار فرضيـــات الدراســـــة

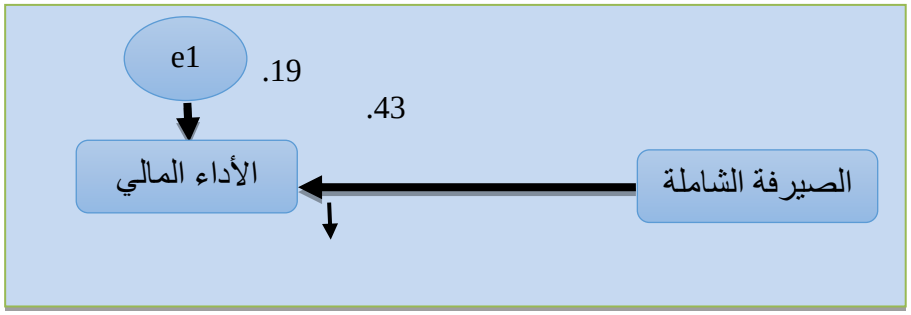
1. اختبار الفرضية الرئيسة:

جرى تحليل المسار لغرض التحقق من علاقة التأثير المباشرة بين المتغير المستقل (الصيرفة الشاملة) والمتغير المعتمد (الأداء المالي)، والنتائج موضحة في الجدول رقم ((11 والشكل رقم ((2 تبين نتائج اختبار الفرضية الرئيسة وكالآتي:

الجدول (11)اختبار الفرضية الرئيسة

اختبار الفرضية الرئيسة			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
الصيرفة الشاملة	<---	الأداء المالي	.43	.029	7.852	***	قبول الفرضية

المصدر: مخرجات برنامج (AMOS.V.23)



المصدر: مخرجات برنامج ((AMOS.V.23

من خلال الجدول والشكل المذكورين آنفًا يتبين وجود علاقة تأثير إيجابية بين الصيرفة الشاملة وتحسين الأداء المالي عند مستوى دلالة معنوية (.05)وهذا يشير إلى ان الصيرفة الشاملة تؤثر إيجابيًا في تحسين الأداء المالي.

المحور الرابع: الاستنتاجات والتوصيات

أولًا: الاستنتاجات:

1. أظهرت الدراسة على ضرورة تبني خيار الصيرفة الشاملة، وان هناك علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الصيرفة الشاملة والأداء المالي، وهذا ينسجم مع نتائج الدراسة التي تم التوصل اليها من قبل (أبو النصر:2020) و((Zafar, 2012، إذ انها تتمكن من التأثير من خلال ادواتها المتنوعة التي تعطي المصرف قابلية كبيرة في التعاطي المرن مع المتغيرات الخارجية واستثمار الواردات على اختلافها في أبواب متنوعة، وبالنتيجة تُمكن المصرف من تحسين الأداء المالي.

2. ضرورة تبني المصارف سياسة التنويع في تقديم خدمات متنوعة، تستجيب فيها للمتغيرات الخارجية وبالوقت نفسه تلبية لحاجات الزبائن المتزايدة، والذي يصب بالنتيجة في تحسين الأداء المالي.
3. بينت الدراسة ضرورة تبني المصارف محل البحث تطبيق الصيرفة الشاملة إذ يُعد هذا النموذج ضرورة تفرضها المتغيرات المتسارعة في الساحة العالمية والمحلية في المجالات المالية والمصرفية، لكن أن يكون وفق سياسة مدروسة تتناسب والظروف السائدة.

ثانيا: التوصيات

1. العمل على استقطاب الكفاءات الإدارية وتطوير الكوادر الادارية في المصارف الشاملة بالتأهيل والتدريب على الانشطة الاستثمارية بأدواتها وآلياتها كافة، وتنظيم دورات تدريبية لهم لتطوير خبراتهم ومهاراتهم ومعلوماتهم في المجال الاستثماري.
2. تشجيع المصارف على الدخول في مجالات استثمارية جديدة وعدم الاقتصار على الجوانب التقليدية بشكل يتناغم مع المتطلبات الحديثة للصيرفة الشاملة.
3. ضرورة تدعيم حجم رأس المال الممتلك في المصارف الشاملة لتتمكن من مواجهة متطلبات أنشطتها الجديدة وتغيير طبيعتها التنظيمية والسعي إلى التوظيف الامثل والأكبر للموارد المتاحة لديها.
4. ضرورة تطبيق التكنولوجيا المصرفية الحديثة إلى أقصى حد.
5. ضرورة تبني كامل لفلسفة استراتيجية التنويع ومتطلبات التوسع في استثمارات الموارد المتاحة وفي تقديم مختلف الخدمات التي تُعد من الاساسيات التي تسعى أليها الصيرفة الشاملة.
6. ضرورة تبني فلسفة التسويق المصرفي.
7. ضرورة الاعتماد على قواعد تضمن سلامة الأعمال المصرفية وتدعم الأمان المصرفي في المصارف.
8. تطوير التشريعات والتنظيمات التي تتعلق بالنشاط المصرفي لتتلاءم أكثر مع فلسفة العمل المصرفي

المصادر

المصادر العربية

اولًا: الكتب العربية

1. الصيرفي، محمد، 2016، إدارة العمليات المصرفية (العادية – غير العادية – الاليكترونية)، ط 1، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
2. عبد الباقي، إسماعيل إبراهيم، 2016، ط1، إدارة البنوك، دار غيداء للنشر والتوزيع، الأردن.
3. عبد الحميد، عبد المطلب ،2000، البنوك الشاملة عملياتها وادارتها، الدار الجامعية للنشر. الاسكندرية، مصر.
4. عقل، مفلح محمد، 2000، وجهات نظر مصرفية، الجزء الثاني، ط1، البنك العربي، عمان، الأردن.
5. هندي، منير إبراهيم، (2006)، إدارة البنوك التجارية – مدخل اتخاذ القرارات، المكتب العربي الحديث، ط3، الإسكندرية، مصر.

ثانيًا: المجلات والدوريات

1. أبو النصر، صلاح علي، 2020، دور المصارف الشاملة وأثره في تعزيز أداء المصارف في المملكة العربية السعودية: دراسة تحليليه، المجلد الحادي والعشرون، العدد الثالث.
2. الدعاس، عبد الله أحمد عبد الله ،2010، إدارة الجودة الشاملة وأثرها في تحسين الأداء المالي دراسة تطبيقية في عينة من المصارف التجارية الأردنية، دراسات، العلوم الإدارية، المجّلد 37، العدد 1.
3. العربيد، نضال، 2000التوجيه المحاسبي للتأجير التمويلي في المصارف التجارية السورية، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، مجلة جامعة دمشق–المجلد ١٦ –العدد الأول– ٢٠٠٠.

ثالثاً: الرسائل والاطاريح

1. دنوره، نور لؤي،2018، أثر مخاطر السوق عمى مستوى الأمان المصرفي دراسة ميدانية عمى المصارف المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية، مذكرة رسالة ماجستير، كمية الاقتصاد قسم إدارة الأعمال، جامعة تشرين، سوريا.
2. عبد الباسط، مولاتي، 2015، دور الصيرفة الشاملة في تنشيط بورصة الجزائر دراسة تحليلية واستشرافية، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، الجزائر.

رابعاً: الملتقيات والمؤتمرات

1. المعموري، قاسم حاجم صاحب، وحسين، زينب علي، (2018)، دور استخدام استراتيجية الصيرفة الشاملة في تعزيز المقدرات التنافسية المصرفية – دراسة تطبيقية في الصرف العراقي للتجارة /بابل، كربلاء، النجف) وقائع المؤتمر العلمي التخصصي الربع للكلية التقنية الإدارية / بغداد.

2. عبد الخالق، أحمد،2008 المصارف الشاملة، مؤتمر عمليات المصارف بين النظرية والتطبيق، جامعة اليرموك، المملكة الأردنية الهاشمية، من22 إلى 24 ديسمبر.

خامساً: مصادر أخرى

1. الشلتوني، صبحي معروف، وعلي، رجب مصطفى، 2013، الصيرفة الشاملة بين الفكر والتطبيق في الوطن العربي، بحث، جامعة غزة، فلسطين.

المصادر الأجنبية

1.BOOK

1. Brace, N., Kemp, R., and Snelgar, R. (2006). Spss for psychologists. 3rd ed., Palgrave Macuillan, UK.
2. Codjia, M. (2010). Definition of a statement of financial performance.
3. Cooper, D. R., and Schinder, p. S., (2014). Business Research Methods, 1 ed, Mcgraw – Hill education.
4. Gitman, L. J., Juchau, R., & Flanagan, J. (2015). Principles of managerial finance.10 ed, Pearson Higher Education AU.
5. Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J., & Anderson, R.E. (2010). Multivariate Data Analysis, 7 th ed, Pearson prentice Hall.
6. Hitt, M., Ireland, R. D., & Hoskisson, R. (2012). Strategic management cases: competitiveness and globalization. Edition 7, Nelson Education.
7. Melnick, E. L., Nayyer, P. R., Pinedo, M. L., & Seshadri, S. (Eds.). (2012). Creating value in financial services: Strategies, operations and technologies. Springer Science & Business Media.
8. Morgan, G.A., Leech, N.L., Gloeckner, G.W., & Barrett, K.C., (2004). SPSS for Introductory Statistic, use and Interpretation. 2 nd ed: Lawrence Erlbaun Associate, Inc.
9. Pallant, J. (2011). SPSS Survival Manual. 4th ed., open university press, McGraw-Hill education.
10. Sekaran, U., & Bougie, R. (2010). Research Method For Business, 5 th ed, John Wiley and Sons Ltd.
11. Zikmund, W., Babin, B., Carr, J., and Griffin, M. (2010). Business research,methods. 8th ed South-Western, Cengage Learning.

2.journal &Periodicals

1. Ahamed, W. S. W., Almsafir, M. K., & Al-Smadi, A. W. (2014). Does corporate social responsibility lead to improve in firm financial performance? Evidence from Malaysia. International Journal of Economics and Finance, 6(3), 126-138.
2. Al-Afeef, M. A. M., & Al-Ta'ani, A. H. (2017). The Effect of Risks on Banking Safety: Applied Study on Jordanian Traditional Banks (2005-2016). International Journal of Economics and Finance, 9(9), 102-110.
3. Al-Jarhi, M. A. (2005). The case for universal banking as a component of Islamic banking. Islamic Economic Studies, 12.
4. Kontesa, M. (2015). Capital structure, profitability, and firm value. Whats new. Research journal of Finance and Accounting, 6(20), 185-192.
5. Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. Educational and psychological measurement, 30(3), 607-610.

6. Lartey, V. C., Antwi, S., & Boadi, E. K. (2013). The relationship between liquidity and profitability of listed banks in Ghana. International Journal of Business and Social Science, 4(3).
7. Macey, J. R. (1993). The Inevitability of Universal Banking. Brook. J. Int'l L., 19, 203.
8. Morales, D. T., & Trinidad, F. L. (2019). Digital mortgage banking acceptability in Philippine universal banks: Evidence from utaut model. Journal of Information, 4(15), 01-15.
9. Oranga, O. J., & Ondabu, I. T. (2018). Effect of financial inclusion on financial performance of banks listed at the Nairobi securities exchange in Kenya. International Journal of Scientific and Research Publications, 8(5), 624-649.
10. Ramos, W. J. (2018). Internal marketing dimensions and organizational commitment of universal banks' employees. Review of Integrative Business and Economics Research, 7, 39-51.
11. Schildbach, J., Speyer, B., AG, D. B., & Hoffmann, R. (2012). Universal banks: Optimal for clients and financial stability. Why it would be wrong to split them up, Deutsche Bank Research–Current issues.
12. Sehrish , Saba , Salem , Fazio , Yasser , Muhammad , Shehzad , Farhan , Ahmed , Kamran (2012) , " Financial Performance Analysis of Islamic Banks and Conventional Banks in Pakistan : A Comparative Study" , Interdisciplinary journal of contemporary research in business , vole 4 , No5
13. Shakdwipee, P., & Mehta, M. (2017). From Basel I to Basel II to Basel III. International Journal of New Technology and Research (IJNTR), 3(1), 66-70.
14. Shawar, K. and Siddiqui, D.A (2019). Factors Affecting Financial Performance of Insurance Industry in Pakistan. Research Journal of Finance and Accounting, 10(5), 29-41.
15. Steven A. Melnyk∗, Douglas M. Stewart, Morgan Swink,2004, Metrics and performance measurement in operations managemendealing with the metrics maze, Journal of Operations Management 22 (2004) 209–217.
16. Zafar, Tariq, (2012)- A study on universal Banking and its impact on Indian financial Market – journal of Basiness Management & social sciences Research Volume 1, No .2. November, 2012, pp 81-91.
17. Hinson, R., Mohammed, A., & Mensah, R. (2006). Determinants of Ghanaian bank service quality in a universal banking dispensation. Banks & bank systems, (1, № 2), 69-81.
18. Jain, A., Bank, D., & Colloquium, C. F. S. (2013). Challenges and Opportunities for Universal Banks. Deutsche Bank AG, CFS Colloquim, Frankfurt am Main.
19. Thoti, Karan Kumar 2010. Impact of Universal Banking system in India email.kirankumar3561@gmail.com

3.Dissertations &Thesis

1. Macharia, W. T. (2013). The relationship between profitability and liquidity of commercial banks in Kenya. A research project submitted in partial fulfilment of the requirements for the award of masters of business administration, University of Nairob.
2. Muriithi, J. G. (2016). Effect of financial risk on financial performance of commercial banks in Kenya (Doctoral dissertation, COHRED, JKUAT.