جمهورية العراق
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة كربلاء - كلية الإدارة والاقتصاد
قسم العلوم المالية والمصرفية
الدراسات العليا

قياس اثر الصيرفة الالكترونية في مؤشرات الأداء المالي للمصارف

دراسة تطبيقية في عينة من المصارف الأردنية للمدة (2000- 2011)

رسالة مقدمة
إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد - جامعة كربلاء
كجزء من متطلبات نيل درجة الماجستير في العلوم المالية والمصرفية

تقدم بها
محمد مجيد جواد الحمداني

بأشراف الأستاذ المساعد الدكتور
حيدر يونس الموسوي

1434 هـ

2013 م

بِسْمِ اللّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

اقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ 1 خَلَقَ الْإِنسَانَ مِنْ عَلَقٍ 2 اقْرَأْ وَرَبُّكَ الْأَكْرَمُ 3 الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ 4 عَلَّمَ الْإِنسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمْ 5

صدق اللّهِ العلي العظيم

(سورة العلق)

إقرار لجنة المناقشة

نشــهد نحــن أعضــاء لجنــة المناقشــة بأننــا قــد أطلعنــا علــى الرســالة الموســومة ((**قياس اثر الصيرفة الالكترونية في مؤشرات الأداء المالي للمصارف**)) دراسة تطبيقية فــي عينــة مــن المصــارف الأردنيــة للمــدة (2000 – 2011) ، مقدمــة مــن قبــل طالــب الماجستير ((**محمد مجيد جواد الحمداني**)), وقد ناقشنا الطالب في محتوياتها ومضامينها وفيما له علاقة بها ونعتقد بأنها جديرة بالقبول لنيل درجة الماجستير علوم في العلوم المالية والمصرفية بتقدير (( )) .

الأستاذ الدكتور
رضا صاحب أبو حمد
رئيساً
/ / 2013

الأستاذ المساعد الدكتور
جاسم مشتت دواي
عضواً
/ / 2013

الأستاذ المساعد الدكتور
ميثم ربيع ألحسناوي
عضواً
/ / 2013

الأستاذ المساعد الدكتور
حيدر يونس الموسوي
عضواً ومشرفاً
/ / 2013

مصادقة مجلس الكلية

صادق مجلس كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة كربلاء على قرار لجنة المناقشة .

الأستاذ الدكتور
علاء فرحان طالب
عميد كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة كربلاء

إقرار المشرف

أشهد أن إعداد هذه الرسالة الموسومة بـ ((**قياس اثر الصيرفة الالكترونية في مؤشرات الأداء المالي للمصارف- دراسة تطبيقية في عينة من المصارف الأردنية للمدة 2000 – 2011**)) للطالب (**محمد مجيد جواد الحمداني**)) قد جرى بإشرافي في كلية الإدارة والاقتصاد/ جامعة كربلاء، وهو جزء من متطلبات نيل درجة الماجستير في العلوم المالية والمصرفية.

أ.م .د. حيدر يونس كاظم

الموسوي

/ /2013

إقرار رئيس لجنة الدراسات العليا

بناءً على توصية المشرف والمقوم اللغوي ، أرشح هذه الرسالة للمناقشة.

أ.م.د مهدي سهر غيلان الجبوري

رئيس لجنة الدراسات العليا

/ / 2013

إقرار المقوم اللغوي

أشهد أن الرسالة الموسومة بـ ((**قياس اثر الصيرفة الالكترونية في مؤشرات الأداء المالي للمصارف- دراسة تطبيقية في عينة من المصارف الأردنية للمدة 2000 – 2011**)) للطالب (**محمد مجيد جواد الحمداني**)) ، قد تمت مراجعتها من الناحية اللغوية، وتصحيح ما ورد فيه من أخطاء لغوية وتعبيرية ، وبذلك أصبحت الرسالة مؤهله للمناقشة بقدر تعلق الأمر بسلامة الأسلوب وصحة التعبير.

أ.م.د. احمد صبيح محيسن ألكعبي
كلية التربية / جامعة كربلاء

/ / 2013

الإهداء

إلى من استعنت به وتوكلت علية ..... ربي عز وجل

إلى منقذ البشرية جمعاء من ظلمات إلى نور الإسلام ..... محمد (ص)

إلى من هو في ظل رحمة ربي ..... والدي رحمة الله

إلى من أعطتني الحب والحنان وعلمتني العطاء والتسامح ..... والدتي أطال الله في عمرها

إلى من اشد بهم أزري وأقوى بهم على متاعب الحياة ..... أخي وأخواتي .. حبا ووفاء

إلى من وقفت بجانبي وساندتني ..... زوجتي الحبيبة

إلى من تهوى عيوني رؤياها وتنسيني بسمتها أحزاني ..... ابنتي الغالية

الباحث

شكر وتقدير

الحمد الله قبل الإنشاء والآخر بعد فناء الأشياء ، العليم الذي لا ينسى من ذكره ، ولا ينقض من شكره ، ولا يخيب من دعاه ، ولا يقطع رجاء من رجاه ، والصلاة والسلام على سيدنا الخلق أبي القاسم محمد وعلى اله وسلم ومن تبعه بالإيمان إلى يوم الدين ، وبعد .....

لابد لي بعد أن أنجزت هذا الجهد العلمي المتواضع أن أتقدم بوافر الشكر والتقدير والعرفان بالجميل إلى الأستاذ المساعد الدكتور (**حيدر يونس الموسوي**) رئيس قسم العلوم المالية والمصرفية على ما بذله من جهد ووقت في الإشراف على رسالتي ومتابعتها بآرائه القيمة وأفكاره الخلاقة جزاه الله عني خير الجزاء .

وأتقدم بالشكر والتقدير إلى الأستاذ الدكتور (علاء فرحان) عميد كلية الإدارة والاقتصاد لجهوده الكبيرة في الاهتمام بطلبة الدراسات العليا ، والسادة معاوني العميد كل من الأستاذ المساعد الدكتور (مهدي سهر غيلان) والأستاذ المساعد الدكتور (عباس كاظم الدعمي) لجهودهم الحثيثة ، والدكتور (مهدي نصر الله) والدكتور (أكرم الياسري) ، والدكتور (حاكم محسن محمد) والدكتور (عبد الحسين حسن حبيب) ، والدكتور (محسن الراجحي) رئيس قسم الاقتصاد ، و الدكتور (ميثم ربيع) ، والدكتور (عامر عمران) وأساتذة كلية الإدارة والاقتصاد كافة وبالأخص من كان لي شرف الدراسة على أيديهم .

وكما أتقدم بالشكر الجزيل والاحترام الكبير إلى السادة رئيس وأعضاء لجنة المناقشة لتفضلهم بقبول مناقشة هذه الرسالة ، وأقدم شكري إلى الأساتذة الذين راجعوا هذه الرسالة علميا ولغويا ، وأتقدم بوافر الشكر للسادة المدراء ورؤساء الأقسام ومسؤولي الشعب في المصارف الأردنية عينة الدراسة لتعاونهم معي في تزويدي بالبيانات غير المنشورة من اجل اتمام هذه الرسالة .

ويدعوني واجب والعرفان بالجميل إن أتقدم بوافر الشكر والتقدير والامتنان إلى المدرس المساعد (**أمير علي خليل الموسوي**) لما قدمه لي من معونة ونصائح قيمة خلال مدة الدراسة و اعداد الرسالة . وأقدم خالص شكري وتقديري إلى المدرس المساعد (**محمد فائز ، محمد زهير ، عباس فاضل ، وسام عباس**) لتعاونهم معي خلال مدة إعداد الدراسة .

وأقدم خالص شكري وتقديري إلى الأخ المقيم في الأردن (**حمزة جعفر بحر العلوم**) لتعاونه معي خلال مدة الدراسة .

كما وأقدم شكري وامتناني لزملائي وزميلاتي لتعاونهم الكبير معي خلال مدة الدراسة أخص منهم (**محمد جاسم ، مصطفى ، حيدر ، مؤيد ، هدير ، مروة ، لمياء ، بلاسم ، نور ، هبة الله ، زينب ، سرى**) . وأتوجه بالشكر الجزيل إلى من ساندوني وشجعوني ووقفوا معي أصدقائي وأحبائي كل من **أمجد جعفر بحر العلوم** و**هادي ناجح البارودي** .

وأخيراً أتقدم بجزيل شكري وتقديري لوالدتيَ العزيزة ولزوجتي ولأخي وأخواتي لمساعدتهم لي على الاستمرار والعطاء وتهيئة الظروف المناسبة للمثابرة في إتمام مسيرتي العلمية .

اللهمَ إني أسألك علماً نافعاً وعملاً متقبلاً ورزقاً طيباً ...

الباحث

فهرست المحتويات

الموضوع	رقم الصفحة
الآية	
الإهداء	أ
شكر وتقدير	ب
فهرست المحتويات	ج - د
فهرست الجداول	هـ - و
فهرست الإشكال	ز
فهرست الملاحق	ح – ط
المستخلص	ي- ك
المقدمة	2-1
الفصل الأول : بعض الجهود المعرفية السابقة والبنية الإجرائية للبحث	27-3
المبحث الأول :بعض الجهود المعرفية السابقة	19-4
المبحث الثاني : البنية الإجرائية للبحث	27-20
الفصل الثاني : الأدب النظري للصيرفة الالكترونية والأداء المالي المصرفي	87-28
المبحث الأول : أطار مفاهيمي للصيرفة الالكترونية	55-29
المبحث الثاني : أطار مفاهيمي للأداء المالي المصرفي	87-56
الفصل الثالث : قياس وتحليل اثر الصيرفة الالكترونية في مؤشرات الأداء المالي للمصارف الأردنية	126-88
المبحث الأول : توصيف وصياغة النماذج القياسية	92-89

المبحث الثاني : قياس وتحليل اثر مؤشرات الصيرفة الالكترونية في مؤشرات الأداء المالي للمصارف عينة الدراسة	**126-93**
الفصل الرابع : الاستنتاجات والتوصيات	**132-127**
المبحث الأول : الاستنتاجات	**130-128**
المبحث الثاني : التوصيات	**132-131**
المصادر	**148-133**
الملاحق	

فهرست الجداول

رقم الجدول	العنـــــــــوان	رقم الصفحة
1	تعريفات الصيرفة الالكترونية	32-31
2	مفهوم الأداء المصرفي	57-56
3	مفهوم الأداء المالي للمصارف	59
4	أنواع أصحاب المصالح ومعايير القياس	75-74
5	مفهوم النسب المالية	72
6	مقاييس الأداء المصرفي بحسب مدخل القيمة المضافة	76
7	نتائج الاختبارات الإحصائية للنموذج الأمثل لمؤشر الربحية في مصرف الإسكان	93
8	نتائج الاختبارات الإحصائية للنموذج الأمثل لمؤشر السيولة في مصرف الإسكان	94
9	نتائج الاختبارات الإحصائية للنموذج الأمثل لمؤشر ملاءة رأس المال في مصرف الإسكان	96
10	نتائج الاختبارات الإحصائية للنموذج الأمثل لمؤشر توظيف الأموال في مصرف الإسكان	97
11	نتائج الاختبارات الإحصائية للنموذج الأمثل لمؤشر الربحية في المصرف العربي	99
12	نتائج الاختبارات الإحصائية للنموذج الأمثل لمؤشر السيولة في المصرف العربي	100
13	نتائج الاختبارات الإحصائية للنموذج الأمثل لمؤشر ملاءة رأس المال في المصرف العربي	102
14	نتائج الاختبارات الإحصائية للنموذج الأمثل لمؤشر توظيف الأموال في المصرف العربي	103
15	نتائج الاختبارات الإحصائية للنموذج الأمثل لمؤشر الربحية في مصرف الأهلي	105
16	نتائج الاختبارات الإحصائية للنموذج الأمثل لمؤشر السيولة في مصرف الأهلي	106
17	نتائج الاختبارات الإحصائية للنموذج الأمثل لمؤشر ملاءة رأس المال في مصرف الأهلي	108
18	نتائج الاختبارات الإحصائية للنموذج الأمثل لمؤشر توظيف الأموال في مصرف الأهلي	109
19	نتائج الاختبارات الإحصائية للنموذج الأمثل لمؤشر الربحية في مصرف القاهرة عمان	111
20	نتائج الاختبارات الإحصائية للنموذج الأمثل لمؤشر السيولة في مصرف القاهرة عمان	112

21	نتائج الاختبارات الإحصائية للنموذج الأمثل لمؤشر ملاءة رأس المال في مصرف القاهرة عمان	114
22	نتائج الاختبارات الإحصائية للنموذج الأمثل لمؤشر توظيف الأموال في مصرف القاهرة عمان	115
23	علاقة ارتباط مؤشرات الصيرفة الالكترونية في مؤشر الربحية للمصارف عينة الدراسة	117
24	علاقة ارتباط مؤشرات الصيرفة الالكترونية في مؤشر السيولة للمصارف عينة الدراسة	118
25	علاقة ارتباط مؤشرات الصيرفة الالكترونية في مؤشر ملاءة رأس المال للمصارف عينة الدراسة	120
26	علاقة ارتباط مؤشرات الصيرفة الالكترونية في مؤشر توظيف الأموال للمصارف عينة الدراسة	121
27	اثر مؤشرات الصيرفة الالكترونية في مؤشر الربحية للمصارف عينة الدراسة	122
28	اثر مؤشرات الصيرفة الالكترونية في مؤشر السيولة للمصارف عينة الدراسة	123
29	اثر مؤشرات الصيرفة الالكترونية في مؤشر ملاءة رأس المال للمصارف عينة الدراسة	124
30	اثر مؤشرات الصيرفة الالكترونية في مؤشر توظيف الأموال للمصارف عينة الدراسة	125

فهرســت الأشكال

رقم الشكل	العنـــــوان	رقم الصفحة
1	هيكلية الدراسة	2
2	المخطط الفرضي للبحث	22
3	أنواع مخاطر الصيرفة الالكترونية	37
4	متطلبات الصيرفة الالكترونية	43
5	أنواع القنوات المصرفية الالكترونية	47
6	أنواع البطاقات الالكترونية	50
7	العوامل المؤثرة في الأداء المالي	62
8	معايير مقارنة الأداء المالي	67

فهرست الملاحق

رقم الملحق	العنوان
1	الوضع المالي لمصرف الإسكان للتجارة والتمويل للمدة (2000 – 2011)
2	الوضع المالي لمصرف العربي و للمدة (2000 – 2011)
3	الوضع المالي لمصرف الأهلي و للمدة (2000 – 2011)
4	الوضع المالي لمصرف القاهرة عمان للمدة (2000 – 2011)
5	مؤشرات الأداء المالي لمصرف الإسكان للتجارة والتمويل للمدة (2000 – 2011)
6	مؤشرات الأداء المالي لمصرف العربي للمدة (2000 – 2011)
7	مؤشرات الأداء المالي لمصرف الأهلي للمدة (2000 – 2011)
8	مؤشرات الأداء المالي لمصرف القاهرة عمان للمدة (2000 – 2011)
9	مؤشرات الصيرفة الالكترونية لمصرف الإسكان للتجارة والتمويل للمدة (2000 – 2011)
10	مؤشرات الصيرفة الالكترونية لمصرف العربي للمدة (2000 – 2011)
11	مؤشرات الصيرفة الالكترونية لمصرف الأهلي للمدة (2000 – 2011)
12	مؤشرات الصيرفة الالكترونية لمصرف القاهرة عمان للمدة (2000 – 2011)
13	المتغيرات المستقلة غير المؤثرة في مؤشر الربحية لمصرف الإسكان لضعف معنوياتها الإحصائية .
14	المتغيرات المستقلة غير المؤثرة في مؤشر السيولة لمصرف الإسكان لضعف معنوياتها الإحصائية .
15	المتغيرات المستقلة غير المؤثرة في مؤشر ملاءة رأس المال لمصرف الإسكان لضعف معنوياتها الإحصائية .
16	المتغيرات المستقلة غير المؤثرة في مؤشر توظيف الأموال لمصرف الإسكان لضعف معنوياتها الإحصائية .
17	المتغيرات المستقلة غير المؤثرة في مؤشر الربحية لمصرف العربي لضعف معنوياتها الإحصائية .
18	المتغيرات المستقلة غير المؤثرة في مؤشر السيولة لمصرف العربي لضعف معنوياتها الإحصائية .
19	المتغيرات المستقلة غير المؤثرة في مؤشر ملاءة رأس المال لمصرف العربي لضعف معنوياتها الإحصائية .
20	المتغيرات المستقلة غير المؤثرة في مؤشر توظيف الأموال لمصرف العربي لضعف معنوياتها الإحصائية .
21	المتغيرات المستقلة غير المؤثرة في مؤشر الربحية لمصرف الأهلي لضعف معنوياتها الإحصائية .
22	المتغيرات المستقلة غير المؤثرة في مؤشر السيولة لمصرف الأهلي لضعف معنوياتها الإحصائية .

23	المتغيرات المستقلة غير المؤثرة في مؤشر ملاءة رأس المال لمصرف الأهلي لضعف معنوياتها الإحصائية .
24	المتغيرات المستقلة غير المؤثرة في مؤشر توظيف الأموال لمصرف الأهلي لضعف معنوياتها الإحصائية .
25	المتغيرات المستقلة غير المؤثرة في مؤشر الربحية لمصرف القاهرة عمان لضعف معنوياتها الإحصائية .
26	المتغيرات المستقلة غير المؤثرة في مؤشر السيولة لمصرف القاهرة عمان لضعف معنوياتها الإحصائية .
27	المتغيرات المستقلة غير المؤثرة في مؤشر ملاءة رأس المال لمصرف القاهرة عمان لضعف معنوياتها الإحصائية .
28	المتغيرات المستقلة غير المؤثرة في مؤشر توظيف الأموال لمصرف القاهرة عمان لضعف معنوياتها الإحصائية .

المستخلص

تعد المصارف عصب الحياة الاقتصادية في أي بلد وذلك لما تؤديه من وظائف وأدوار حيوية في الاقتصاد ، إذ أن المصارف هي أهم المؤسسات المالية التي تلعب دورا محوريا في تنمية البلدان وتطويرها ، وفي ظل التقدم الكبير الذي يشهده العالم في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات اشتدت الضغوط على المؤسسات المالية عموماً والمصرفية على وجه التحديد من اجل مواكبة متطلبات العمل المصرفي الحديث حتى تستطيع الصمود والنجاح في عالم تتزايد فيه ثقافة التغيير على مستوى المصرف والزبون .

وتسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية :

1. تحديد مستوى اهتمام المصارف التجارية بخدمات الصيرفة الالكترونية ومدى التوسع في تحديثها ومواكبة التطور العالمي .
2. التعرف على واقع الصيرفة الالكترونية ومؤشراتها الرئيسة في بعض المصارف التجارية داخل المملكة الأردنية الهاشمية.
3. قياس اثر مؤشرات الصيرفة الالكترونية في مؤشرات الأداء المالي للمصارف عينة الدراسة .

وعلى وفق ما تقدم ، جاءت هذه الدراسة لبيان اثر الصيرفة الالكترونية بوصفها متغيرا مستقلا بمؤشراتها المتمثلة (عدد أجهزة الصراف الآلي ، عدد بطاقات الصراف الآلي ، عدد المستفيدين من خدمة البنك الناطق ، عدد البنوك المراسلة ، إيرادات بطاقات الائتمان وعدد بطاقات الائتمان الممنوحة (ماستر كارت وفيزا كارت)) في مؤشرات الأداء المالي للمصارف عينة الدراسة بوصفها متغيرا معتمدا بمؤشراتها المتمثلة (مؤشر الربحية ، مؤشر السيولة ، مؤشر ملاءة رأس المال ومؤشر توظيف الأموال) ، كدراسة تطبيقية في عينة من المصارف الأردنية .

ومن اجل تحقيق أهداف هذه الدراسة تم وضع مخططاً فرضياً يحدد طبيعة العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغيرات المعتمدة ، ومن اجل الكشف عن طبيعة هذه العلاقة تم صياغة فرضيات عدّة وتم اختبارها باستخدام أساليب إحصائية متقدمة ، بالاستعانة على البرنامج الإحصائي (SPSS) ، وقد تم اختيار عينة من المصارف الأردنية لإجراء الدراسة واختبار

فرضياتها ، إذ شملت الدراسة المصارف الآتية (مصرف الإسكان للتجارة والتمويل ، المصرف العربي ، مصرف الأهلي و مصرف القاهرة عمان) ، واستخدمت التقارير السنوية بوصفها أداة رئيسة في جمع البيانات المتعلقة بالجانب الميداني للمصارف عينة الدراسة للسنوات من (2000 -2011) .

وقد توصلت الدراسة إلى عدة استنتاجات يقف على رأسها :

1. تعد طرائق تقديم الخدمات المصرفية المعتمدة على التكنولوجيا المواكبة للتطور الحالي من أهم وسائل جذب الزبائن بسبب انفتاح المجتمع على البيئة التكنولوجية بشكل ملحوظ ، فضلا عن كفاءة خدمات الصيرفة الالكترونية في المجال التطبيقي .
2. أظهرت النتائج الإحصائية وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين مؤشرات الصيرفة الالكترونية ومؤشرات الأداء المالي للمصارف عينة الدراسة .
3. أظهرت النتائج المستخلصة وجود علاقة اثر ذات دلالة معنوية بين مؤشرات الصيرفة الالكترونية ومؤشرات الأداء المالي للمصارف عينة الدراسة .

واعتماداً على الاستنتاجات انفه الذكر تم صياغة بعض التوصيات من أهمها :

1. دعوة الجهات القانونية والتشريعية في الأردن إلى سن أو تشريع قوانين تحكم عمل الصيرفة الالكترونية وخدماتها لحماية الإطراف المتعاملة بها ، أو القيام بتحديث القوانين الحالية وتطويرها بالشكل الذي يجعلها سارية ونافذة على الصيرفة الالكترونية والخدمات الالكترونية الأخرى .
2. دراسة الخدمات الجديدة للمصارف المنافسة داخل المملكة الأردنية و تحديداً الالكترونية منها من اجل الإلمام بمستوى الخدمات الالكترونية العام والمحافظة على الموقع التنافسي للمصرف مقارنةً بمنافسيه كون اعتماد التكنولوجيا في مجال الصيرفة الالكترونية يدفع المصرف إلى تحسين أدائه وبالتالي الحفاظ على مركزه التنافسي في السوق المصرفية .

المقدمة

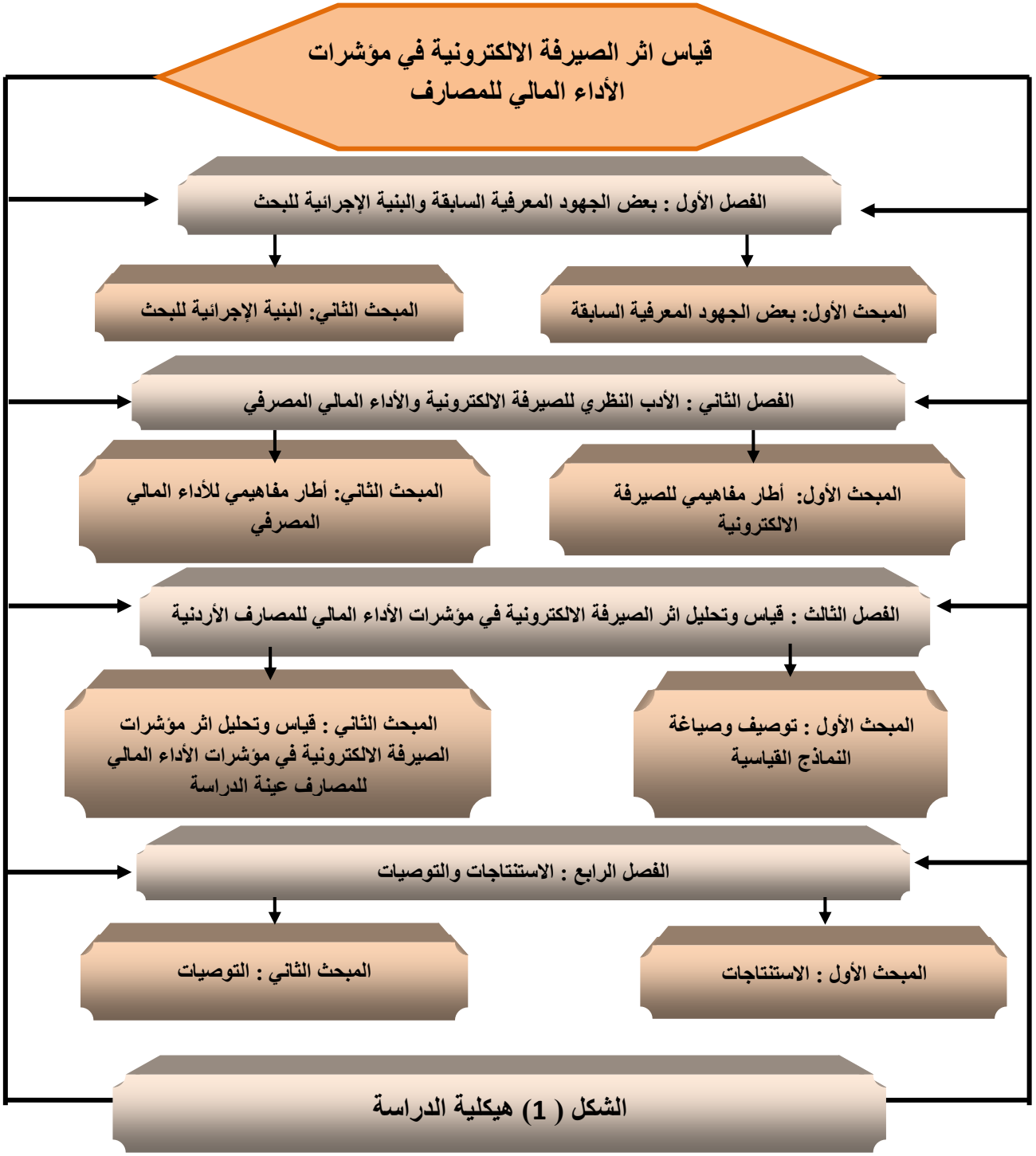
Introduction

شهد العالم منذ عقود عدة توسعا ملحوظاً وتطورا مذهلاً في مجال المعلوماتية و تقنيات الاتصال، وقد أخذت هذه التقنيات ترتبط بالأنشطة والمجالات الاقتصادية على مختلف مستوياتها وتنوعها وأصبحت عنصرا رئيسا للتقدم والتطور في تلك الأنشطة وربما كان قطاع المصارف من ابرز القطاعات التي تأثرت بثورة المعلوماتية والاتصالات والتي شكلت عاملا مساعدا لتنمية العمل المصرفي منذ أوائل السبعينات وفي اتجاهات متطورة و متنوعة واستمرت بوتيرة متصاعدة ليومنا هذا ، وقد صاحب ذلك ظهور استخدام شبكات المعلومات وربط أجهزة الحاسوب مع بعضها البعض إذ انطلقت بسرعة ثورة تطور العمل المصرفي بشكل كبير ، ألان نشهد بشكل متسارع ولادة اقتصاد المعلومات الشامل .

وقد استطاع القطاع المصرفي أن يوظف التقدم العلمي الكبير في مجال التكنولوجيا وخاصة تكنولوجيا المعلوماتية و الاتصالات وبصفة خاصة خلال عقد التسعينات من القرن العشرين مما انعكس بصورة مباشرة على أعمال المصارف خالقا بدوره بيئة تنافسية شديدة بين المؤسسات المصرفية لجذب شرائح جديدة من الزبائن ، أو الاحتفاظ بالزبائن الحاليين ، وإذا كان التصور أن العقود الأخيرة من القرن العشرين كانت عقود الانترنيت ، فان الكثيرين يرون أن العقدين الأول والثاني من القرن الحادي والعشرين هما عقد التواصل المستمر ، والتفاعل الدائم مع متغيرات العصر الالكتروني .

ومن هذه المنطلقات مثلت صناعة الخدمات المصرفية الالكترونية احد أهم نتاجات التطور الهائل في مجال التكنولوجيا والمعلوماتية فضلا عن كونها احد الملامح الرئيسة للنهضة الاقتصادية والمالية والمصرفية ومن بين أهم هذه القطاعات الاقتصادية تأثرا بهذه النهضة القطاع المصرفي . إذ تبنى هذه القطاع استخدام التكنولوجيا الحديثة والابتكارات في المجال المالي والمصرفي على نطاق واسع وذلك لتحسين أدائه وزيادة قدرته التنافسية .

ولأجل الوقوف على ماهية خدمات الصيرفة الالكترونية وأثرها في مؤشرات الأداء المالي للمصارف فقد تم تقسيم الدراسة إلى عدد من الفصول متضمنة مباحث عدة ، يمكن عرضها في الشكل (1) ، وكالأتي :



الشكل (1) هيكلية الدراسة

الفصل الأول

بعض الجهود المعرفية السابقة والبنية الإجرائية للبحث

المبحث الأول / بعض الجهود المعرفية السابقة

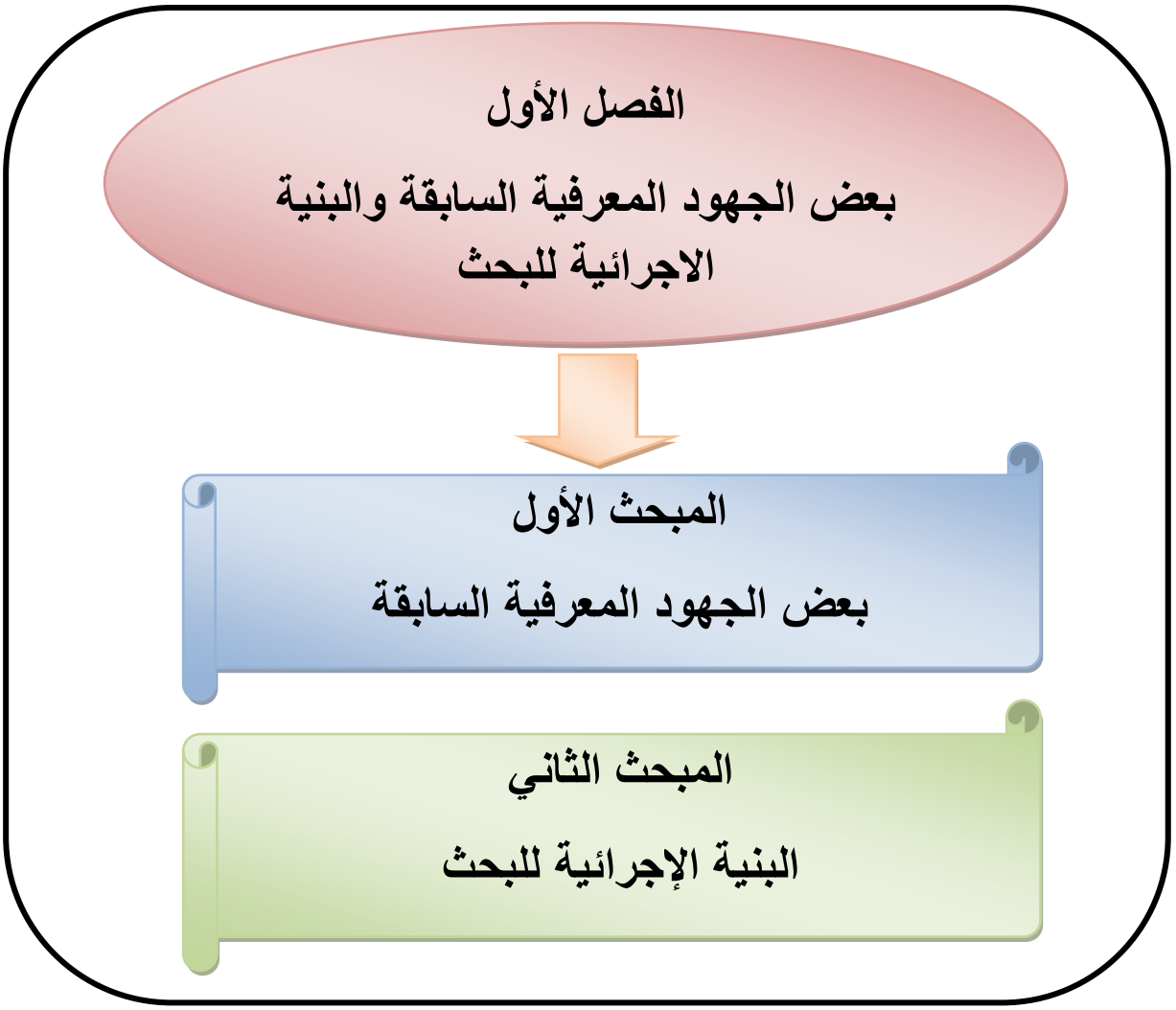
المبحث الثاني / البنية الإجرائية للبحث

الفصل الأول

بعض الجهود المعرفية السابقة والبنية الإجرائية للبحث

مقدمة

تعد المنهجية العلمية للدراسة الحالية الطريق الذي يسلكه الباحث لتحقيق ما يهدف إليه و لغرض الوصول إلى نتائج علمية مقبولة ينبغي أتباع منهجية صحيحة مبنية على أسس علمية سليمة . ويتناول هذا الفصل في مبحثه الأول استعراض مجموعة من الجهود المعرفية السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة الحالية والتي صنفت إلى الجهود المعرفية السابقة وتناول الفصل أيضا في مبحثه الثاني البنية الإجرائية للبحث وذلك من خلال تحديد مشكلة البحث وأهميتها وأهدافها ومخطط البحث وفرضيات البحث فضلا عن حدود وأدوات وعينة البحث .



المبحث الأول

بعض الجهود المعرفية السابقة

يهدف هذا المبحث إلى عرض موجز لبعض من الدراسات السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة الحالية (الصيرفة الالكترونية والأداء المالي) ، إذ تعد هذه الدراسات ذات أهمية كبيرة إذ أنها وفرت للباحث معلومات مهمة وقيمة حول متغيرات الدراسة والى ماذا توصلت وبالتالي تمكنه من الانطلاق من حيث انتهى الآخرون ، مع إشارة إلى أن الباحث لم يجد دراسة سابقة جمعت بين متغيرات دراسته الحالية على وفق معطياتها الحالية .

أولا : بعض الجهود المعرفية السابقة في مجال الصيرفة الالكترونية :

1. الجهود المعرفية العربية :

أ. دراسة الزيدي ، 2004	
عنوان الدراسة	**أمكانية تطبيق الصيرفة الالكترونية في البيئة العراقية**
عينة الدراسة	البنك المركزي العراقي و مصرف الرافدين
هدف الدراسة	بيان ما يمكن أن تحققه الصيرفة الالكترونية من ايجابيات للمصارف العراقية ، وذلك من خلال تحديد المستلزمات الواجب توفيرها من اجل تطبيق ناجح وفاعل للصيرفة الالكترونية وبيان الآليات المقترحة والجهات التي يمكن أن تساهم في أحداث عملية التطوير وإنجاح عملية التحول .

أهم الاستنتاجات	أن تغيير أو تطوير للعمليات المصرفية لن تكون ذات جدوى في تمكين المصارف العراقية من الدخول في أطار المنافسة في الأسواق المصرفية الجديدة ما لم يكن ذلك تحت مظلة عملية أعادة الهندسة الشاملة والجذرية للعمليات المصرفية في العراق ، وذلك لعدم وجود كوادر وإدارات متخصصة بإمكانها تنفيذ و متابعة عملية تطوير الخدمات المصرفية .
مدى الإفادة منها	استخدمت كدراسة سابقة .
أوجه الشبة	استخدام متغير الصيرفة الالكترونية .
أوجه الاختلاف	1.اختلاف مجال تطبيق الدراسة 2. قياس اثر مؤشرات الصيرفة الالكترونية في مؤشرات الأداء المالي .

ب.دراسة قدومي ، 2008	
عنوان الدراسة	**العوامل المؤثرة في انتشار الصيرفة الالكترونية**
عينة الدراسة	عدد من المصارف الأردنية
هدف الدراسة	معرفة طبيعة وأنواع الخدمات المصرفية الالكترونية التي توفرها المصارف الأردنية ، وتحليل أهم معوقاتها ومخاطرها ، وابرز مزاياها ومقومات نجاحها .
أهم الاستنتاجات	أن مزايا الخدمات الالكترونية التي تقدمها المصارف التجارية الأردنية هي السرعة وسهولة الحصول عليها من قبل الزبائن ، وتقليل كلفة تقديم الخدمة المصرفية بالنسبة للمصرف ، وأما أهم معوقات انتشارها هي عدم وجود أو ضعف وعي وأدراك لدى الزبائن بمفهوم ومزايا الصيرفة الالكترونية ، وارتفاع تكلفة الاشتراك بالانترنت في الأردن ، وان من أهم مقومات نجاحها هي ضرورة توفير البنية التحتية الالكترونية ، نشر الوعي لدى الزبائن بخصوص الصيرفة الالكترونية ، وإعفاء خدمات الصيرفة

	الالكترونية من أي رسوم ، والقيام بتحديث وتطوير المواقع الالكترونية للمصارف الالكترونية على شبكة الانترنت .
مدى الإفادة منها	فضلا عن استخدامها في الجانب النظري استخدمت كدراسة سابقة .
أوجه الشبة	استخدام متغير الصيرفة الالكترونية .
أوجه الاختلاف	اختلاف في توصيف مؤشرات الصيرفة الالكترونية .

ج. دراسة وادي ، 2008	
عنوان الدراسة	**أهمية ومزايا البنوك الالكترونية في قطاع غزة ومعوقات انتشارها**
عينة الدراسة	عدد من مدراء المصارف العاملة في قطاع غزة .
هدف الدراسة	التعرف على أهمية ومزايا المصارف الالكترونية والمعوقات التي تواجه انتشارها في قطاع عزة ، ومدى الدعم من الإدارات العليا للمصارف باتجاه تطبيق الصيرفة الالكترونية .
أهم الاستنتاجات	أن المصارف الالكترونية تمكن في كونها وسيلة مهمة لجذب الزبائن وتنمية وتطوير التجارة الالكترونية ، وتقليل تكلفة الخدمة المصرفية وزيادة حجم التعامل المصرفي وتحسين جودة الخدمة المقدمة وتوفير الوقت والجهد وتقديم خدمات مصرفية جديدة ، وأما أهم معوقات انتشارها هي عدم أدراك الزبائن لأهمية المصارف الالكترونية وضعف أنظمة الحماية الالكترونية وعم وتوفر الكوادر الإدارية والموارد البشرية ذات الكفاءة والخبرة الميدانية في مجال الصيرفة الالكترونية .
مدى الإفادة منها	استخدمت كدراسة سابقة .
أوجه الشبة	استخدام المصارف الالكترونية كأطار للدراسة .
أوجه الاختلاف	1.اختلاف مجال تطبيق الدراسة . 2. اختلاف متغيرات الدراسة الحالية

د. دراسة العزاوي ، 2012	
عنوان الدراسة	**مدى توافر متطلبات تطبيق الصيرفة الالكترونية في المصارف العراقية**
عينة الدراسة	عدد من مدراء المصارف العراقية الحكومية والأهلية .
هدف الدراسة	بيان مدى توافر متطلبات تطبيق الصيرفة الالكترونية في المصارف العراقية الحكومية و الأهلية من خلال استطلاع أراء مجموعة من المدراء و العاملين بتلك المصارف ، وتقديم بعض التوصيات والمقترحات لتحسين واقع تطبيق الصيرفة الالكترونية في تلك المصارف .
أهم الاستنتاجات	إن الصيرفة الالكترونية في العراق مطبقة بشكل جزئي من خلال أجراء عمليات المقاصة بين المصارف من جهة و البنك المركزي العراقي من جهة أخرى ، ومع وجود بعض الخدمات المصرفية الالكترونية البسيطة المقدمة للزبائن مثل خدمة الصراف الآلي ، وان المصارف العراقية الأهلية أكثر قدرة على تطبيق الصيرفة الالكترونية من المصارف الحكومية ، وذلك لان درجة توافر جميع متطلبات تطبيق الصيرفة الالكترونية في المصارف الأهلية اكبر من نظيرتها في المصارف الحكومية .
مدى الإفادة منها	استخدمت كدراسة سابقة
أوجه الشبة	استخدام متغير الصيرفة الالكترونية .
أوجه الاختلاف	1.اختلاف مجال تطبيق الدراسة . 2. قياس اثر مؤشرات الصيرفة الالكترونية في مؤشرات الأداء المالي

2. الجهود المعرفية الأجنبية :

أ . دراسة ISLAM , 2005	
عنوان الدراسة	**Proposed ICT Infrastructure for E-Banking in Bangladesh** **البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات للصيرفة الالكترونية في بنغلادش**
عينة الدراسة	عدد من العاملين في المصارف داخل بنغلاديش واستخدام تحليل (ماذا – لو) (What –If) .
هدف الدراسة	أيجاد حلول ممكنة لتطبيق الصيرفة الالكترونية في دولة بنغلادش، وتوفير نظام اتصالات ملائم لتطبيق الصيرفة الالكترونية ، كما هدفت إلى مقارنة واقع الصيرفة حاليا مع ما يمكن أن تكون عليه الحال عند تطبيق الصيرفة الالكترونية في بنغلادش .
أهم الاستنتاجات	إن تطبيق الصيرفة الالكترونية في بنغلادش يؤدي إلى تحقيق وفورات مالية من خلال تقليل كلفة تحويل الأموال وكلفة إصدار الأعتمادات المستندية ، وتقليل الوقت اللازم لتحويل الأموال من والى بنغلادش والذي يستغرق عادة ما بين 3-25 يوما ، وتحسين فاعلية النظام المصرفي ورفع مستوى النظام الاقتصادي في بنغلادش .
مدى الإفادة منها	فضلا عن استخدامها في الجانب النظري استخدمت كدراسة سابقة .
أوجه الشبة	استخدام متغير الصيرفة الالكترونية .
أوجه الاختلاف	1.تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، واختلاف مجال تطبيق الدراسة . 2. اختلاف في توصيف مؤشرات الصيرفة الالكترونية .

Papandreou , 2006 . ب	
عنوان الدراسة	**Internet Banking in Greece : Development , Evaluation and Perspectives** **الصيرفة عبر الانترنت في اليونان : التطوير ، التقييم ووجهات النظر**
عينة الدراسة	عينة من المصارف في اليونان (عددها 35 مصرف)
هدف الدراسة	معرفة وجهة نظر المصارف اليونانية فيما يخص واقع الصيرفة الالكترونية وأفاق تطويرها في اليونان .
أهم الاستنتاجات	أن المصارف عينة الدراسة تعد الصيرفة عبر الانترنت هي الإستراتيجية الملائمة لمصارفهم من اجل التوسع والنمو والتطوير المستقبلي ، لجذب الزبائن الجدد لها .
مدى الإفادة منها	استخدمت كدراسة سابقة .
أوجه الشبة	استخدام متغير الصيرفة عبر الانترنت .
أوجه الاختلاف	1.اختلاف مجال تطبيق الدراسة . 2. اختلاف في توصيف مؤشرات الصيرفة الالكترونية .

Azouzi , 2009 دراسة ج.	
عنوان الدراسة	**The Adoption of Electronic Banking in Tunisia** **تبني الصيرفة الالكترونية في تونس**
عينة الدراسة	عدد من زبائن المصارف التونسية (قوامها 82 مستجيبا)
هدف الدراسة	تحديد تأثير التطور التكنولوجي على القطاع المصرفي التونسي ومعرفة أهم العوامل المؤثرة في تفضيلات زبائن المصارف التونسية باتجاه الصيرفة الالكترونية .

أهم الاستنتاجات	إن العوامل والسمات الشخصية للزبائن التي تؤثر في تفضيلات زبائن المصارف التونسية في اختيارهم للصيرفة الالكترونية هي (العمر ، النوع الاجتماعي ، التحصيل العلمي أو مستوى التعليم) ، وعلى الرغم من أدراك معظم الزبائن الذين شملتهم الدراسة لمزايا وايجابيات الصيرفة الالكترونية ، إلا أن الكثير منهم ما زالوا يفضلون الحصول على الخدمات المصرفية بالأسلوب التقليدي ، ولذلك خوفاً من التعرض للخسائر المالية بسبب الأخطاء في التعاملات أو التعرض للقرصنة الالكترونية .
مدى الإفادة منها	استخدمت كدراسة سابقة .
أوجه الشبة	استخدام متغير الصيرفة الالكترونية .
أوجه الاختلاف	1.اختلاف مجال تطبيق الدراسة . 2. قياس اثر مؤشرات الصيرفة الالكترونية في مؤشرات الأداء المالي .

د. دراسة Boyacioglo , 2010	
عنوان الدراسة	**An Evaluation OF Internet Banking in Turkey** **تقييم الصيرفة الالكترونية في تركيا**
عينة الدراسة	عدد من مصارف التركية (22 مصرفاً و630 شخصا من الزبائن)
هدف الدراسة	تقييم أداء المصارف التركية فيما يتعلق بتقديمها للخدمات المصرفية عبر مواقعها الالكترونية ، واستكشاف مدى تبني المصارف التركية للصيرفة عبر الانترنت .
أهم الاستنتاجات	أن معظم الزبائن الذين يستخدمون الصيرفة التقليدية يرون بان هنالك صعوبة بالغة في استخدام الصيرفة عبر الانترنت ، أو يرون أنها غير آمنه ، ولهذا يفضلون الصيرفة التقليدية ، وان مستوى التعلم والدخل يؤثران في تفضيلات الزبائن بشان الصيرفة الالكترونية ، وان الأشخاص الذين يفضلون الحصول على الخدمات المصرفية من خلال الانترنت هم الأشخاص الذين يستخدمون الانترنت بكثرة في حياتهم اليومية .

مدى الإفادة منها	استخدمت كدراسة سابقة .
أوجه الشبة	استخدام متغير الصيرفة الالكترونية .
أوجه الاختلاف	1.اختلاف مجال تطبيق الدراسة . 2. اختلاف في توصيف مؤشرات الصيرفة الالكترونية .

هـ . دراسة Shamim , 2010	
عنوان الدراسة	**Electronic Banking & E-readiness adoption by Commercial banks in Pakistan** **الصيرفة الالكترونية ومدى الجاهزية لتطبيقها من قبل المصارف التجارية في باكستان**
عينة الدراسة	عدد من مدراء المصارف في باكستان .
هدف الدراسة	معرفة مدى قدرة المصارف الباكستانية على تطبيق الصيرفة الالكترونية ، وتحديد أهم المشاكل التي تواجه عملية التطبيق .
أهم الاستنتاجات	إن زبائن المصارف في باكستان من فئة الأفراد يفضلون الحصول على الخدمات المصرفية بالطريقة التقليدية ، أما فئة منظمات الأعمال يفضلون الحصول على الخدمات الالكترونية بالطرق الالكترونية لإجراء تعاملاتهم المالية مع المصرف ، وان المشكلات الرئيسة التي تواجه تطبيق الصيرفة الالكترونية هي ضعف وعي وأدراك الزبائن لفوائدها ، وضعف ثقتهم بنظام الصيرفة الالكترونية وتمسكهم بالنظام التقليدي . وان الصيرفة الالكترونية هي النظام المفضل للتعاملات المالية والمصرفية بين منظمات الأعمال الباكستانية والمصارف ، وان انتشارها أخذ بالتزايد بشكل واضح في السنوات الأخيرة .

مدى الإفادة منها	استخدمت كدراسة سابقة .
أوجه الشبة	استخدام متغير الصيرفة الالكترونية .
أوجه الاختلاف	1.اختلاف مجال تطبيق الدراسة . 2. قياس اثر مؤشرات الصيرفة الالكترونية في مؤشرات الأداء المالي .

ثانيا : بعض الجهود المعرفية السابقة في مجال الأداء المالي المصرفي :

1. الجهود المعرفية العربية :

أ . دراسة فهد ، 2007	
عنوان الدراسة	**اثر السياسات الاقتصادية في أداء المصارف التجارية (دراسة مقارنة بين المصارف العراقية والأردنية)**
عينة الدراسة	عدد من المصارف العراقية والأردنية
هدف الدراسة	تقييم أداء المصارف التجارية عينة الدراسة من خلال المؤشرات المالية في جوانب الربحية والسيولة وملاءة رأس المال وتوظيف الأموال ، وأجراء مقارنة بينهما ، وقياس اثر السياسات الاقتصادية المختلفة في أداء المصارف التجارية باستخدام الطرق القياسية.
أهم الاستنتاجات	أن المصارف الأردنية مجتمعة عينة الدراسة حققت أداء أفضل من أداء المصارف التجارية العراقية مجتمعة ، وذلك راجع إلى كون الاقتصاد الأردني اقتصادا صغيرا ومفتوحا وقد أثرت فيه الأحداث التي جرت في العراق سلبا وايجابيا .
مدى الإفادة منها	فضلا عن استخدامها في الجانب النظري استخدمت كدراسة سابقة
أوجه الشبة	استخدام متغير الأداء المالي للمصارف .
أوجه الاختلاف	السياسات الاقتصادية ، واختلاف مجال تطبيق الدراسة

ج . دراسة الموسوي ، 2009	
عنوان الدراسة	**اثر الأداء المالي للمصارف الإسلامية في مؤشرات سوق الأوراق المالية**
عينة الدراسة	عدد من المصارف في الأردن والسعودية
هدف الدراسة	التعرف على واقع المصارف الإسلامية و سوق الأوراق المالية من خلال مؤشرات أدائها المالي ، وقياس اثر الأداء المالي للمصارف الإسلامية في مؤشرات سوق الأوراق المالية في كل من الأردن والسعودية .
أهم الاستنتاجات	هناك اثر كبير للمصارف الإسلامية عبر مؤشراتها المالية على مجمل الأداء المالي لسوق الأوراق المالية ، وإن الأثر الذي تركته المصارف الإسلامية السعودية عبر أدائها المالي في سوق الأسهم السعودي اكبر من الأثر الذي تركته المصارف الإسلامية الأردنية في سوق عمان المالي ، ويرجع هذا التباين في التأثير إلى حجم المصارف الإسلامية السعودية من ناحية الوضع المالي ــ أجمالي الإيرادات ، أجمالي الاستثمارات ، ودائع الزبائن ، حقوق الملكية ، أجمالي الموجودات ، رأس المال المدفوع ، صافي الأرباح ــ بالمقارنة مع الوضع المالي للمصارف الإسلامية الأردنية .
مدى الإفادة منها	فضلا عن استخدامها في الجانب النظري استخدمت كدراسة سابقة
أوجه الشبة	استخدام متغير الأداء المالي للمصارف
أوجه الاختلاف	المصارف الإسلامية و الأسواق المالية ، واختلاف مجال تطبيق الدراسة

ب . دراسة الجليحاوي ، 2010	
عنوان الدراسة	**اثر الخدمات المصرفية غير المربحة على الأداء المصرفي**
عينة الدراسة	المصارف العراقية الحكومية (الرشيد والرافدين)
هدف الدراسة	معرفة طبيعة الخدمات المصرفية غير المربحة وأنواعها ، ومدى أمكانية إفادة المصارف منها كمصدر للإيراد ، ومعرفة الآليات التي تعتمدها أدارة المصرف في تقديم الخدمات المصرفية غير المربحة .
أهم الاستنتاجات	عدم تأثير الخدمات المصرفية غير المربحة على الأداء المالي المصرفي ، وأنها تشكل عبئا على بعض المصارف التجارية الحكومية الصغيرة التي تقدم هذه الخدمات من خلال (شعبة مختصة كباقي شعب المصرف) بينما على العكس من ذلك في المصارف الحكومية الكبيرة وعلى الرغم من ذلك فهي تمثل وسيلة من الوسائل المهمة لكسب الزبائن .
مدى الإفادة منها	فضلا عن استخدامها في الجانب النظري استخدمت كدراسة سابقة
أوجه الشبة	استخدام متغير الأداء المالي للمصارف
أوجه الاختلاف	الخدمات المصرفية غير المربحة ، واختلاف مجال تطبيق الدراسة

2. الجهود المعرفية الأجنبية :

أ . دراسة Tsoutsoura : 2004	
عنوان الدراسة	**Corporate Social Responsibility and Financial Performance** **المسؤولية الاجتماعية للشركات والأداء المالي**
عينة الدراسة	الشركات المدرجة في مؤشر S & P الأمريكي والتي تبلغ 500 شركة للمدة من 1996 - 2000 .
هدف الدراسة	اختبار العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات والأداء المالي لها .
أهم الاستنتاجات	أن هناك علاقة موجبة وذات دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية للشركات ومؤشرات الأداء المالي .
مدى الإفادة منها	استخدمت كدراسة سابقة .
أوجه الشبة	استخدام متغير الأداء المالي للمصارف .
أوجه الاختلاف	المسؤولية الاجتماعية ، وفضلا عن اختلاف مجال تطبيق الدراسة .

ب . دراسة Sanda et al : 2005	
عنوان الدراسة	**Corporate Governance Mechanisms and Firm Financial Performance in Nigeria** **آليات حوكمة الشركات والأداء المالي للشركات في نيجيريا**
عينة الدراسة	مجموعة من الشركات المدرجة في بورصة الأسهم في نيجيريا للمدة من 1996 – 1999 .
هدف الدراسة	بيان أي مدى يمكن إن تسهم الآليات المقترحة في تقليل مشكلة الوكالة في الشركات المدرجة في بورصة الأسهم النيجيرية .
أهم الاستنتاجات	أن للرافعة المالية تأثيراً ايجابياً على أداء الشركات .
مدى الإفادة منها	استخدمت كدراسة سابقة
أوجه الشبه	استخدام متغير الأداء المالي للمصارف .
أوجه الاختلاف	حوكمة الشركات ، وفضلا عن اختلاف مجال تطبيق الدراسة .

ج. دراسة Tarawneh : 2006	
عنوان الدراسة	**A Comparison of Financial Performance in the Banking Sector :Some Evidence from Omani Commercial Banks** **المقارنة بين الأداء المالي في القطاع المصرفي : بعض الأدلة من المصارف التجارية العمانية**
عينة الدراسة	عدد من المصارف العمانية التجارية
هدف الدراسة	تصنيف المصارف التجارية في سلطنة عمان وكشف الفئات على أساس خصائصها المالية من خلال النسب المالية .

أهم الاستنتاجات	إن المصرف برأسمال أكبر من مجموع الودائع و الائتمانات أو مجموع الموجودات لا يعني دائما إن لديه أفضل أداء لتحقيق الربحية .
مدى الإفادة منها	استخدمت كدراسة سابقة .
أوجه الشبة	استخدام متغير الأداء المالي للمصارف .
أوجه الاختلاف	الكفاءة التشغيلية و أدارة الأصول ، واختلاف مجال تطبيق الدراسة .

د . دراسة Saliha & Abdessatar : 2011	
عنوان الدراسة	**The Determinants of Financial Performance : an Empirical Test Using The Simultaneous Equations Method** **محددات الأداء المالي : دراسة عملية باستخدام طريقة معادلة المحاكاة**
عينة الدراسة	40 شركة من الشركات التونسية المدرجة وغير المدرجة في السوق المالية .
هدف الدراسة	تحديد محددات الأداء المالي بدقة وذلك من خلال التركيز على العلاقة مابين الأداء والرقابة والديون .
أهم الاستنتاجات	1. هناك أهمية كبيرة لبيان أهم المحددات الخاصة بالأداء المالي للشركات وذلك بهدف التمهيد لعملية الرقابة والتقييم . 2. إن الديون والرقابة تؤثر في مستوى الأداء المتوقع ، من خلال قيمة المساهمين .
مدى الإفادة منها	استخدمت كدراسة سابقة .
أوجه الشبة	استخدام متغير الأداء المالي للمصارف .
أوجه الاختلاف	1. اختلاف في مجال تطبيق الدراسة . 2. استخدام طريقة المعادلة المحاكاة .

ثالثا : مجالات الإفادة من الجهود المعرفية السابقة

شكلت الجهود المعرفية السابقة احد المنافع المهمة التي أغنت الباحث في فهم معطيات الدراسة الحالية ومتغيراتها وكانت عوناً له في توسيع نطاق إدراكه وآفاق تفكيره مما سهل الطريق أمامه للكتابة في موضوع دراسته ، وتتحدد مجالات الإفادة من الجهود المعرفية السابقة بالنقاط الآتية :

1. استخدام عدداً منها في تعزيز المرتكزات الفكرية والمفاهيمية للدراسة .
2. التعرف على المنهجية المعتمدة لهذه الجهود المعرفية وطبيعة متغيراتها والإفادة منها في بناء البنية الإجرائية لهذه الدراسة .
3. الاطلاع على الجانب التطبيقي لتلك الجهود المعرفية من اجل تحديد نوع وحجم العينة المناسبة للدراسة الحالية .
4. أن اغلب الجهود المعرفية السابقة كانت دراسات ذات طبيعة استطلاعية.
5. معرفة ما توصلت إلية تلك الجهود المعرفية وما أوصت به والبدء من حيث انتهت .
6. الاطلاع على الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل ومعالجة البيانات والتي عن طريقها أمكن تحديد الأساليب الأكثر ملائمة لمتغيرات هذه الدراسة .

رابعا : مجالات تميز هذه الدراسة عن الجهود المعرفية السابقة :

1. جمعت هذه الدراسة بين متغيرين لم يسبق أن جمعا معاً من قبل في دراسة تطبيقية واحدة وبمعطياتها الحالية على حد علم الباحث .
2. صياغة وتبويب عدد من متغيرات الصيرفة الالكترونية واعتمادها كمؤشرات أساسية .
3. اعتمدت هذه الدراسة على أسلوب القياسي التحليلي في قياس اثر متغيرات الصيرفة الالكترونية في مؤشرات الأداء المالي للمصارف .

المبحث الثاني

البنية الإجرائية للبحث

يوضح هذا المبحث الخطوات الأساسية للبنية الإجرائية للبحث و ذلك يتضح في المحاور الآتية :

أولا : مشكلة البحث

يتحدد الإطار العام لمشكلة البحث في حدة المنافسة في مجال تقديم خدمات الصيرفة الالكترونية في المصارف وبالتالي أصبح لزاماً عليها دراسة الواقع الحالي والسبل الكفيلة بتطوير العمل الالكتروني وزيادة فاعلية للنهوض بواقعه وزيادة قدرته التنافسية .

وتتمحور مشكلة البحث في التساؤلات الآتية :

1. ما هي طبيعية العلاقة بين أبعاد الصيرفة الالكترونية وبين مؤشرات الأداء المالي للمصارف المبحوثة ؟
2. كيف يدرك القيادات الإدارية العليا في المصارف قيد الدراسة ، أهمية تطبيق أبعاد الصيرفة الالكترونية للنهوض بمؤشرات الأداء المالي للمصارف ؟
3. إي من أبعاد الصيرفة الالكترونية أكثر ارتباطا وتأثيرا في مؤشرات الأداء المالي للمصارف المبحوثة ؟
4. هل أن مستوى الأداء المالي للمصارف يتباين باختلاف أبعاد الصيرفة الالكترونية في المصارف المبحوثة ؟

ثانيا : أهمية البحث

تتمثل أهمية البحث في محاولة إثارة اهتمام الإدارة العليا في المصارف لأهمية خدمات الصيرفة الالكترونية في مؤشرات الأداء المالي المصرفي ، من اجل تعزيز قدرة المصارف على البقاء والنمو واجتياز جميع العقبات التي تقف حائلا دون ذلك ، وخاصة في المتغيرات الهيكلية والجذرية التي تؤثر في بنية الصناعة المصرفية في العالم ، إذ أصبح استخدام الوسائل الالكترونية في إدارة وتنفيذ الأنشطة المالية والمصرفية خيارا لابد منه من اجل تلبية احتياجات بيئة الأعمال والاستجابة لتحديات المنافسة العالمية في هذا المضمار من اجل استثمار الفرص التي يتيحها اقتصاد المعرفة .

وتظهر أهمية البحث أيضا من خلال اهتمامها بالتعرف على دور خدمات الصيرفة الالكترونية في مؤشرات الأداء المالي للمصارف .

ثالثا : أهداف البحث

من خلال مشكلة البحث و أهميتها فأن الهدف الأساسي للبحث يتمثل في **تعريف المصارف بالدور الذي تلعبه خدمات الصيرفة الالكترونية في مؤشرات الأداء المالي للمصارف** ، وبالإمكان تقديم عدد من الأهداف الأخرى للبحث وكالاتي :

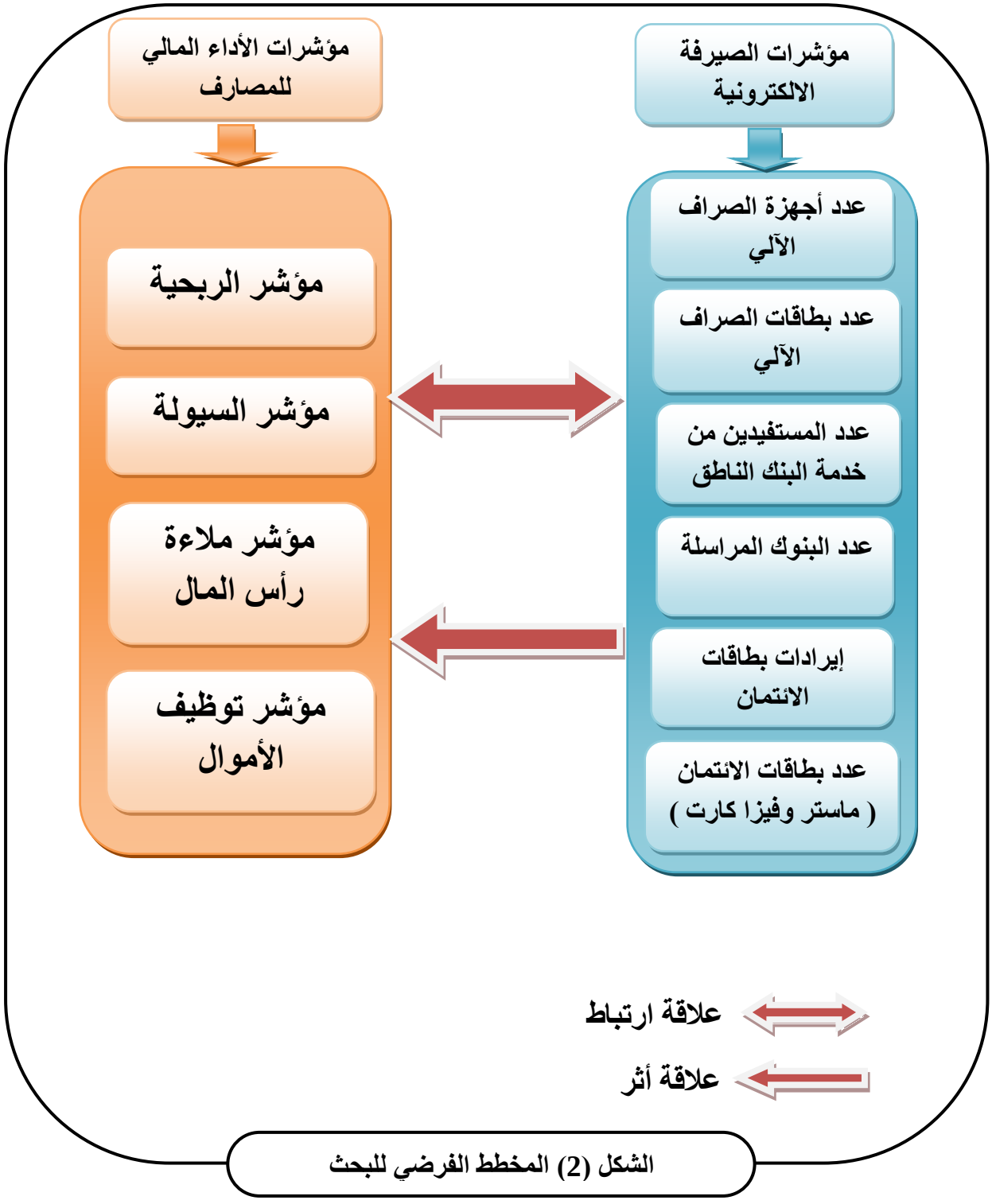
1. تحديد مستوى اهتمام المصارف التجارية بخدمات الصيرفة الالكترونية ومدى التوسع في تحديثها ومواكبة التطور العالمي .
2. تحديد الآليات التي تعتمدها أدارة المصارف في تقديم خدمات الصيرفة الالكترونية .
3. التعرف على واقع الصيرفة الالكترونية ومؤشراتها الرئيسة في بعض المصارف التجارية داخل المملكة الأردنية الهاشمية.
4. صياغة و تبويب مؤشرات الصيرفة الالكترونية في إطار منهجي .

رابعا : مخطط الفرضي للبحث

بناءً على مشكلة وأهداف البحث وضمن إطارها النظري والتطبيقي تم تصميم مخطط الفرضي للبحث بما يعبر عن العلاقات المنطقية لمتغيرات الدراسة وكما موضح في الشكل (2) ، وكالاتي :

المتغير المستقل : يتمثل بأنواع خدمات الصيرفة الالكترونية (عدد أجهزة الصراف الآلي ، عدد بطاقات الصراف الآلي ، عدد المستفيدين من خدمة البنك الناطق ، عدد البنوك المراسلة ، إيرادات بطاقات الائتمان ، عدد بطاقات الائتمان الممنوحة (فيزا كارت وماستر كارت) .

المتغير المعتمد : يتمثل بمؤشرات الأداء المالي المصرفي (الربحية ، السيولة ، ملاءة رأس المال ، توظيف الأموال) .



الشكل (2) المخطط الفرضي للبحث

خامسا : فرضيات البحث

في ضوء مشكلة البحث وانسجاماً مع ما تقتضيه الدراسة من تفسير العلاقة بين متغيرات الدراسة الرئيسة انبثقت مجموعة من الفرضيات الرئيسة والفرعية وكالآتي :-

1. **الفرضية الرئيسة الأولى** : توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين مؤشرات الصيرفة الالكترونية و مؤشرات الأداء المالي للمصارف عينة الدراسة ، وتنبثق منها الفرضيات الآتية :-

أ. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين مؤشرات الصيرفة الالكترونية ومؤشر الربحية للمصارف عينة الدراسة .

ب. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين مؤشرات الصيرفة الالكترونية ومؤشر السيولة للمصارف عينة الدراسة .

ج. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين مؤشرات الصيرفة الالكترونية ومؤشر ملاءة رأس المال للمصارف عينة الدراسة .

د. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين مؤشرات الصيرفة الالكترونية ومؤشر توظيف الأموال للمصارف عينة الدراسة .

2 . **الفرضية الرئيسة الثانية**: يوجد علاقة أثر ذات دلالة معنوية لمؤشرات الصيرفة الالكترونية في مؤشرات الأداء المالي للمصارف عينة الدراسة ، ويتفرع منها الفرضيات الآتية:

أ. يوجد علاقة اثر ذات دلالة معنوية لمؤشرات الصيرفة الالكترونية في مؤشر الربحية للمصارف عينة الدراسة .

ب. يوجد علاقة أثر ذات دلالة معنوية لمؤشرات الصيرفة الالكترونية في مؤشر السيولة للمصارف عينة الدراسة .

ج. يوجد علاقة أثر ذات دلالة معنوية لمؤشرات الصيرفة الالكترونية في مؤشر ملاءة رأس المال للمصارف عينة الدراسة .

د. يوجد علاقة أثر ذات دلالة معنوية لمؤشرات الصيرفة الالكترونية في مؤشر توظيف الأموال للمصارف عينة الدراسة .

سادسا : حدود البحث

1. الحدود المكانية للبحث

حتمت طبيعة متغيرات البحث على أن تكون عينة البحث مختصة بالقطاع المصرفي و تأسيسا على ذلك كانت عينة البحث مجموعة من المصارف الأردنية و أن العينة تمثلت بمصارف (الإسكان للتجارة والتمويل ، العربي ، الأهلي ، والقاهرة عمان) و كان سبب اختيار هذه المصارف بوصفها من المصارف الرائدة وذات السمعة الطيبة في القطاع المصرفي الأردني .

2. الحدود الزمانية للبحث

تم اعتماد البيانات الخاصة بمؤشرات الصيرفة الالكترونية ومؤشرات الأداء المالي للمصارف في بلد العينة (الأردن) للمدة الممتدة من عام 2000 ولغاية عام 2011 .

سابعا : أدوات جمع البيانات والمعلومات

1. أدوات الإطار النظري

عمد الباحث من اجل أغناء الجانب النظري إلى استخدام إسهامات الكتاب و الباحثين التي تم جمعها من المصادر المختلفة و المتمثلة بالمراجع العلمية من الكتب و المجلات و الدوريات العلمية و الأبحاث و الدراسات ذات العلاقة بمتغيرات الدراسة باللغتين العربية و الأجنبية فضلا عن استخدام شبكة المعلومات الدولية (الانترنت) و ما تحتويه من كتب و أبحاث الكترونية غنية بالمعلومات و من أرصن المكتبات و الجامعات الدولية .

2. أدوات الجانب الميداني

اعتمد الباحث في إعداد الجانب الميداني للدراسة على الأدوات الآتية :

أ. التقارير السنوية الخاصة بكل مصرف من المصارف عينة الدراسة عبر سلسلة زمنية للمدة الممتدة من عام 2000 ولغاية عام 2011 .

ب. المقابلات الشخصية التي أجراها الباحث مع عدد من مدراء شعب ورؤساء الأقسام ومدراء المصارف الرئيسة والفروع التابعة لها في المصـارف عينة الدراسة .

ج. بيانات غير منشورة وغير متاحة وقد تم الحصول على هذه البيانات من خلال علاقات شخصية في المصارف عينة الدراسة .

ثامنا : مجتمع عينة البحث :

لقد وقع الاختيار على القطاع المصرفي التجاري متمثلا بمجموعة من المصارف الأردنية والبالغ عددها (16) مصرف ، وإذا تم اختيار عينة منها تتكون من أربعة مصارف وتشكل ما نسبة (25 %) منها بوصفها ميداناً لإجراء هذه الدراسة وذلك لما لهذا القطاع من دور حيوي ومهم في الاقتصاد ، فضلا عن أهمية وحجم القطاع المصرفي في الأردن في مجال مساهمته في تكوين الناتج المحلي الإجمالي (GDP) والتطور الذي لحق به خلال العقود الثلاثة الأخيرة . وفيما يأتي نبذه مختصرة عن المصارف الأردنية عينة الدراسة :

1. مصرف الإسكان للتجارة والتمويل :

تأسس مصرف الإسكان للتجارة والتمويل عام 1973 بوصفة شركة مساهمة عامة محدودة أردنية، وقد بدأ المصرف عمله كمصرف متخصص في مجال التمويل الإسكاني برأسمال قدره نصف مليون دينار، وبعد مرور 24 عاماً على تأسيسه بدأت مرحلة عمل جديدة في مسيرة المصرف عندما تحول إلى مصرف تجاري شامل عام 1997، وقد تمت زيادة رأسماله أكثر من مرة خلال الأعوام الماضية كان آخرها في عام 2006 إذ أصبح 252 مليون دينار أردني (أي ما يعادل 355 مليون دولار)، وقد حرصت الإدارات المتعاقبة للمصرف على تعزيز قاعدة رأسماله من خلال تعزيز احتياطياته المختلفة إلى أن أصبح مجموع حقوق الملكية مليار دينار (أي ما يعادل 1.4 مليار دولار) كما هو الوضع في نهاية عام 2010.

ويعد مصرف الإسكان مؤسسة مصرفية قوية لها سجل وتاريخ عريق، ولديه إدارة كفؤة ومتميزة وذات رؤية واضحة، واستراتيجيات عمل سليمة، وهذا ما أجمعت عليه مؤسسات التقييم العالمية خلال السنوات الماضية، إذ حصل المصرف على تصنيفات ائتمانية متقدمة من مؤسسات عدة مثل:(Capital Intelligence ، Fitch ، Standard & Poor's ، Moody's)، فضلاً عن حصول المصرف على جائزة مجلة (Euro money) عام 2007 وجائزة " أفضل مصرف أردني " من مجلة (The Banker) عامي 2003 و 2011. (البنك الإسكان ، 2010 ، 7)

2. المصرف العربي :

يعد المصرف العربي أقدم المصارف في الأردن إذ يعود تاريخ تأسيسه إلى 21 / 5 / 1930 في مدينة القدس في فلسطين وبدأ عملياته في 14 / 7 / 1930 برأس مال مقداره 15000 جنية فلسطيني ، وفي عام 1948 انتقلت الإدارة العامة إلى عمان وأصبح المصرف شركة مساهمة عامة وفقا لأحكام قانون الشركات الأردني ، وبعد أكثر من 70 عاماً أصبح المصرف مؤسسة عالمية وأحد من أضخم المصارف العربية بأصول بلغت في عام 2005 نحو 27.31 مليار دولار فيما بلغت الأرباح 310 مليون دولار . وتنتشر فروعه اليوم في خمس قارات حول العالم ، وللمصرف 33 فرعا داخل الأردن و 93 فرعا خارج الأردن . (البنك العربي ، 2010 ، 6)

3. مصرف الأهلي الأردني :

تم تأسيس المصرف الأهلي الأردني في عام 1955 بوصفة شركة مساهمة عامة محدودة أردنية ، وقد باشر المصرف أعماله في العام نفسه برأسمال مصرح به مقداره 350000 دينار ، البنك الأهلي الأردني هو مؤسسةً أردنيةً رائدة ، ذات تاريخ وتراث وطني عميق ، وهو سادس شركةَ مساهمة عامة في المملكةِ الأردنية ، وتنتشر فروعة اليوم في داخل وخارج الأردن . (البنك الأهلي الأردني ، 2009 ، 8)

4. مصرف القاهرة عمان :

وهو مصرف أردني تأُسس في عمّان عام 1960 كشركة مساهمة عامة أردنية ، قام المصرف بأول عملية مصرفية في 1960/7/14. وافتتح أول فرع له في الضفة الغربية في 1986. يتمتع مصرف القاهرة عمان بقاعدة رأس مال مدعمة باحتياطيات تقوي مركزه المالي وتمكنه من توسيع حجم أعماله إذ بلغ رأس المال المدفوع 75 مليون دينار فيما بلغت حقوق المساهمين 141,172,677 مليون دينار حتى نهاية 30 أيلول 2007 ، يحتل مصرف القاهرة عمان حالياً المركز السادس بين المصارف العاملة في الأردن من حيث حجم الموجودات، والمركز الثاني بين المصارف العاملة في فلسطين من حيث حجم الموجودات والثالث من حيث عدد الفروع. يمتلك مصرف القاهرة عمان شبكة فروع منتشرة بشكل متوازن ومدروس في جميع أنحاء المملكة ومرتبطة مع بعضها البعض بشبكة اتصالات حديثة تمكن الزبائن من القيام بجميع عملياتهم المصرفية بكل سهولة ويسر من خلال فروع ومكاتب المصرف البالغ عددها 68 فرعاً منتشرة في كل من الأردن وفلسطين. (البنك القاهرة عمان ، 2011 ، 7)

الفصل الثاني

الأدب النظري للصيرفة الالكترونية والأداء المالي المصرفي

المبحث الأول : أطار مفاهيمي للصيرفة الالكترونية

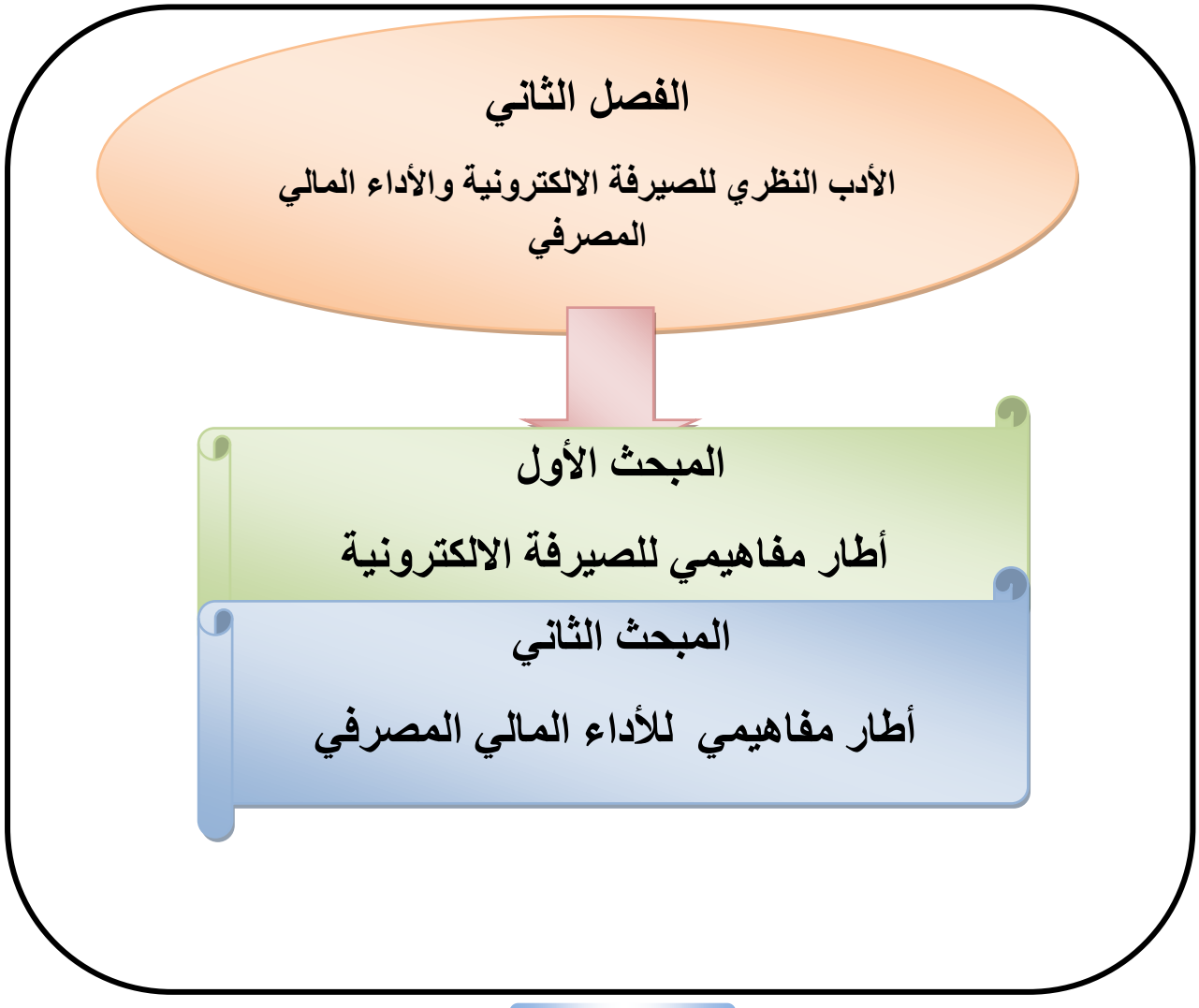
المبحث الثاني : أطار مفاهيمي للأداء المالي المصرفي

الفصل الثاني

الأدب النظري للصيرفة الالكترونية والأداء المالي المصرفي

مقدمة

تلعب الصيرفة الالكترونية دوراً بارزاً في تحقيق أهداف المصارف وهذا يدفعنا إلى دراستها عبر بلورة أفكار الباحثين والكتاب من اجل تأطيرها نظريا عبر التطرق لإسهاماتهم بغية الخروج بوصف يوضح الصيرفة الالكترونية والأداء المالي المصرفي وفي هذا الفصل سيتم تناول مبحثين أساسيين هما : المبحث الأول والذي من خلاله سنؤطر نظريا الصيرفة الالكترونية حيث سنتعرض للمفهوم والأهمية والفوائد والمخاطر والأنواع . أما في المبحث الثاني فسنناقش من خلاله الأداء المالي المصرفي واهم مؤشرات النسب المالية .



أطار مفاهيمي للصيرفة الالكترونية

أولا :نشأة الصيرفة الالكترونية :

تزامن ظهور الصيرفة الالكترونية مع ظهور النقود الالكترونية في بداية الثمانيات , غير أن استخدام البطاقات ظهر في فرنسا في القرن الماضي على شكل بطاقات كرتونية تستخدم في الهاتف العمومي . وكذلك ظهرت في الولايات المتحدة الأمريكية على شكل بطاقات معدنية تستخدم على مستوى البريد . وفي عام 1958 أصدر مصرف أمريكا Bank OF America أول بطاقات بلاستكية تدعى American express بوصفها أول بطاقات الكترونية برزت للعيان والتي انتشرت على نطاق واسع في ستينات القرن العشرين (فريدة وصالح ، 2007 : 4) . ثم قامت بعدها ثمانية مصارف أمريكية بإصدار بطاقة تدعى Bank Americard عام 1968 لتتحول إلى شبكة Visa العالمية . في العام نفسه تم اصدار البطاقة الزرقاء (Carte Bleue) من لدن ستة مصارف فرنسية .وفي عام 1986 قامت اتصالات فرنسا (France Telecom) بتزويد الهواتف العمومية بأجهزة قارئة لبطاقات الذاكرة (Cartes a Memoire) ، وعلى الرغم من أن ظهور البطاقات سبق الصيرفة الالكترونية , إلا أنها لم تلق الرواج والاستخدام الواسع من قبل الزبائن إلا بعد دخول الصيرفة الالكترونية في ميدان الصناعة المصرفية منتصف ثمانيات القرن الماضي , إذ أن التوجه الجديد للإبداعات الالكترونية ظهر وانتشر في الثمانيات مع إعلان الخدمات المصرفية عن طريق الانترنيت (Afrouz ، 2006 :16) . وتعد الثورة العلمية التي حدثت في عقد التسعينات من القرن العشرين نتيجة التقدم الهائل في مجال التكنولوجيا والمعلوماتية والأعلام والاتصالات سبباً رئيسياً في حدوث تحولات جذرية في مجال الصيرفة بشكل عام و الصيرفة الالكترونية على وجه التحديد (حسين ومعراج ، 2004 :316) .

وقد شهدت الصيرفة الالكترونية تطورا كبيرا مع مطلع الألفية الجديدة وبدأت المصارف تستخدم وسائل مبتكرة لتقديم الخدمات المصرفية إلى زبائنها عن طريق القنوات المصرفية الالكترونية الحديثة مما سهل على الزبائن طريقة الحصول على الخدمات المصرفية .

ثانيا : مفهوم الصيرفة الالكترونية وأهميتها :

1. مفهوم الصيرفة الالكترونية :

تطرق العديد من الكتاب والباحثين إلى مفهوم الصيرفة الالكترونية في كتاباتهم ومؤلفاتهم ، ولكن يمكن ملاحظة الاختلاف والتباين في صياغة مفهوم موحد للصيرفة الالكترونية ولكن جميعها كانت بمضمون واحد ، لذا وللوقوف على مفهوم الصيرفة الالكترونية نورد الجدول (1) أدناه الذي يستعرض عددا من التعريفات الخاصة بالصيرفة الالكترونية بحسب آراء مجموعة من الكتاب والباحثين .

الجدول (1)

تعريفات الصيرفة الالكترونية

ت	الباحث	السنة	رقم الصفحة	المفهوم
1	FFIEC	2003	1	هي التسليم المؤتمن (تلقائي) للمنتجات والخدمات المصرفية التقليدية والحديثة بشكل مباشر للزبائن من خلال قنوات الاتصال التفاعلية والالكترونية.
2	Islam et al	2005	23	هي جزء من الأعمال الالكترونية التي تشمل كل أنواع الأعمال التي تنجز من خلال الشبكات الالكترونية .
3	Afrouz	2006	15	هي العملية التي بواسطتها يقوم الزبون بانجاز المعاملات المصرفية الكترونيا بدون زيارة المصرف.
4	Khan	2007	14	هي تحويل الأموال الكترونيا باستخدام الوسائل الالكترونية ويتم التحويل بشكل مباشر من حساب إلى الأخر.
5	Baraghani	2007	20	تعني تزويد المعلومات أو الخدمات من قبل المصرف إلى زبائنه من خلال الكومبيوتر أو التلفزيون أو الهاتف أو الهاتف النقال .

6	طه	2007	266	هي منافذ الكترونية تقدم خدمات مصرفية متنوعة دون توقف وبدون موارد بشرية .
7	الشمري و العبد اللات	2008	29	هي انجاز البنوك والمؤسسات المالية أعمالها مستندة على الركائز الالكترونية من خلال توظيف التطورات الحديثة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقديم كافة الخدمات المصرفية بأمان ، وبأقل كلفة ، وأسرع وقت ، وأقل جهد للزبائن .
8	Sethi & Bhatia	2008	56	هي استغلال المصارف للتطور التكنولوجي بما يسمح لزبائنها بإتمام تعاملاتهم المصرفية الكترونيا من دون الحاجة لزيارة بناية المصرف الذي يتعاملون معه.
9	Rahimuddin	2010	11	تعرف على أنها تحويل الأموال الكترونيا (EFT) باستخدام الوسائل أو الأساليب الالكترونية لتحويل الأموال الكترونيا وبشكل مباشر من حساب إلى أخر بدلا من الدفع نقدا أو بواسطة الشيكات .

✍ المصدر : إعداد الباحث بالاعتماد على الأدبيات العلمية .

ومما سبق يمكن تعريف الصيرفة الالكترونية ((على أنها ممارسة العمل المصرفي الكترونيا عبر قيام المصرف بتقديم الخدمات المصرفية التقليدية والمبتكرة إلى زبائنه من خلال استخدام وسائط الاتصال الالكترونية المفتوحة . وتقدم هذه الخدمات لزيادة الأرباح وتخفيض التكاليف و تعزيز حصته السوقية ، كوسيلة فاعلة لتنشيط وتوسيع نشاطاته)) .

2. أهمية الصيرفة الالكترونية :

تحتل الصيرفة الالكترونية أهمية بالغة الأثر داخل القطاع المصرفي في الوقت الحاضر، إذ بدأ هذا النوع من الخدمات المصرفية في الانتشار على نطاق واسع ، وذلك لما توفره هذه المصارف لزبائنها من أمكانية إصدار أوامر لتنفيذ العمليات المصرفية من خلال القنوات الالكترونية المتصلة بشبكة الانترنت في إي وقت ومكان ، إذ يتولى المصرف حفظ هذه الأوامر

ثم تحويلها إلى الجهة المختصة داخله للبدء في تنفيذها ، وكل ذلك يتم بطريقة الالكترونية (بدوي ، 2003 : 1948) ، وتؤدي الصيرفة الالكترونية إلى تيسير التعامل بين المصارف ، وبناء علاقات مباشرة وغير مباشرة بينها وتوفر المزيد من فرص العمل وكفاءة إدارية والاستثمار وهو ما يساعد على استدامة النجاح والبقاء في السوق المصرفية ، واختصار المسافات الجغرافية ورفع الحواجز التقليدية (الشرقاوي ، 2003 : 18) . وفي جانب تخفيض النفقات التي يتحملها المصرف فان تكلفة أنشاء موقع الالكتروني للمصرف لا تقارن بتكلفة أنشاء فروع جديدة للمصرف وما يتطلبه من مباني وأجهزة وكفاءة إدارية هذا من جانب ومن جانب أخر فان انجاز الخدمات المصرفية الكترونيا يقلل من تكاليف الخدمات بشكل كبير ، فضلاً عن أن تسويق المصرف لخدماته عبر موقعه على الانترنت يساعده على امتلاك ميزة تنافسية تعزز مكانته التنافسية وتؤهله إلى رفع مستوى انجاز المعاملات والعمليات المصرفية وكفاءتها اتساقاً مع التطورات الحديثة في عالم المصارف .

أن استخدام الانترنت يساهم مساهمة فاعلة في تعزيز رأس المال الفكري وتطوير تكنولوجيا المعلومات والاستفادة من الابتكارات الجديدة التي يكون لها انعكاس على أعمال المصارف ، وان توجه المصارف العالمية نحو شبكة الانترنت وما تتميز به من قدرات تنافسية يلزم المصارف الصغيرة على ضرورة الارتقاء إلى مستوى هذه التحديات، وعلى وفق ذلك سيقوم الزبائن بالمقارنة بين الخدمات المصرفية المقدمة في كل مصرف وبالتالي اختيار الأفضل من حيث الكفاءة والسرعة والتكلفة ، وبذلك يكون استخدام الأدوات الحديثة مثل التقنية العالية والانترنت عامل منافسة قوياً في جذب الزبائن (Sunday &Arnold ,2008 : 10-11) و(الحسين ، 2002 : 206) .

ثالثا : فوائد الصيرفة الالكترونية :

لا تقتصر عملية تقديم الخدمات المصرفية بصورة الالكترونية على امتلاك موقع على شبكة الانترنت فحسب وإنما هي نظم معلومات وتكنولوجيا اتصالات وتوليفة واسعة من التطبيقات والبرامج التي تتطلب وجود بنية تحتية داعمة لهذا الغرض (Lustsik,2003:13-15) . إذ أن تبني الصيرفة الالكترونية يحقق مزايا كبيرة متمثله في زيادة العائدات المالية من جهة وبناء ثقة عالية

مع الزبائن من جهة أخرى ، وذلك لما تقدمه من خدمات سريعة وغير مكلفة وعلى مدى 24 ساعة (الطيطي ، 2008 : 39) . وهناك فوائد عديدة لاستخدام الصيرفة الالكترونية يستطيع المصرف والزبائن الإفادة منها في حالة استغلالها بشكل صحيح ، ومن بين أهم هذه الفوائد هي :

1. الفوائد التي يحصل عليها المصرف :

تحقق عملية تطبيق الصيرفة الالكترونية للمصرف العديد من الفوائد ، ومن ابرز هذه الفوائد هي : (الطائي والعبادي ،2009: 192-193)(جاسم ومبارك ،2010 :127) (الجداية وخلف ،2009 : 33-35) (Gurau , 2002 : 366)

أ. تحسين العلاقة بين المصرف والزبائن ، إذ تكفل عمليات الصيرفة الالكترونية سرعة تقديم الخدمات المصرفية مما يحقق رضاهم بالتالي ارتفاع مستوى ثقتهم في التعامل مع المصرف .

ب. تطوير أساليب الرقابة على العمل المصرفي ومراجعة عمليات معالجة البيانات لكافة مكونات نظام الصيرفة الالكترونية .

ج. تقليل الأعمال الورقية من خلال استخدام نظم متطورة وتكنولوجيا عالية في مجالات العمل المصرفي.

د. تتيح الصيرفة الالكترونية أمكانية الحصول على حصة سوقية اكبر من خلال استهداف قطاعات سوقية متنوعة الثقافات والانتماءات باستخدام الانترنت .

ه. تساهم الصيرفة الالكترونية في تطوير الخدمات المقدمة من خلال سهولة التعرف على رغبات الزبائن واحتياجاتهم المصرفية .

و. انخفاض تكلفة الخدمات المقدمة قياسا بالمصارف التقليدية مما يسهم في زيادة ربحية المصرف .

2. الفوائد التي يحصل عليها الزبون :

تحقق الصيرفة الالكترونية فوائد عديدة للزبائن أهمها : (احمد ، 2009: 133) (الطائي والعبادي ، 2009 : 193) (Rahimuddin , 2010 : 17) (Prasad & Harker , 2000 : 3)

أ. تمكين الزبون من إجراء مقارنة بين أسعار الخدمات المقدمة ومدى جودتها في أي وقت وعلى مدار اليوم .

ب. سهولة الحصول على الخدمة المصرفية من أي مكان يتواجد فيه الزبون ما دامت وسليه الاتصال المناسبة متوافرة له وبغض النظر عن بعد المسافة بين مقر المصرف والزبون ومكان تقديم الخدمة .

ج. أمكانية الحصول على الخدمة المصرفية بتكاليف اقل وذلك لانخفاض الكلف التشغيلية للمصرف من جهة وازدياد حجم المنافسة من جهة أخرى .

د. تسمح الصيرفة الالكترونية بتبادل الآراء والخبرات بين الزبائن لتوفر وسيله الاتصال بينهم مما يتيح للزبون الحصول على أفضل الخدمات وبأقل كلفة .

ه. دقة وسرعة الحصول على الخدمات المصرفية وتوفير الوقت والجهد .

و. تحقق أمكانية أدارة أموال الزبائن وأجراء التحويلات المالية بعد أجراء تحليل (ماذا – لو) الذي يمكن الزبون من حساب العوائد والنفقات المترتبة على تعاملاته المالية الكترونيا .

ز. يستطيع الزبون أجراء عمليات السحب والإيداع من إي صراف آلي متوفر من دون الذهاب للمصرف .

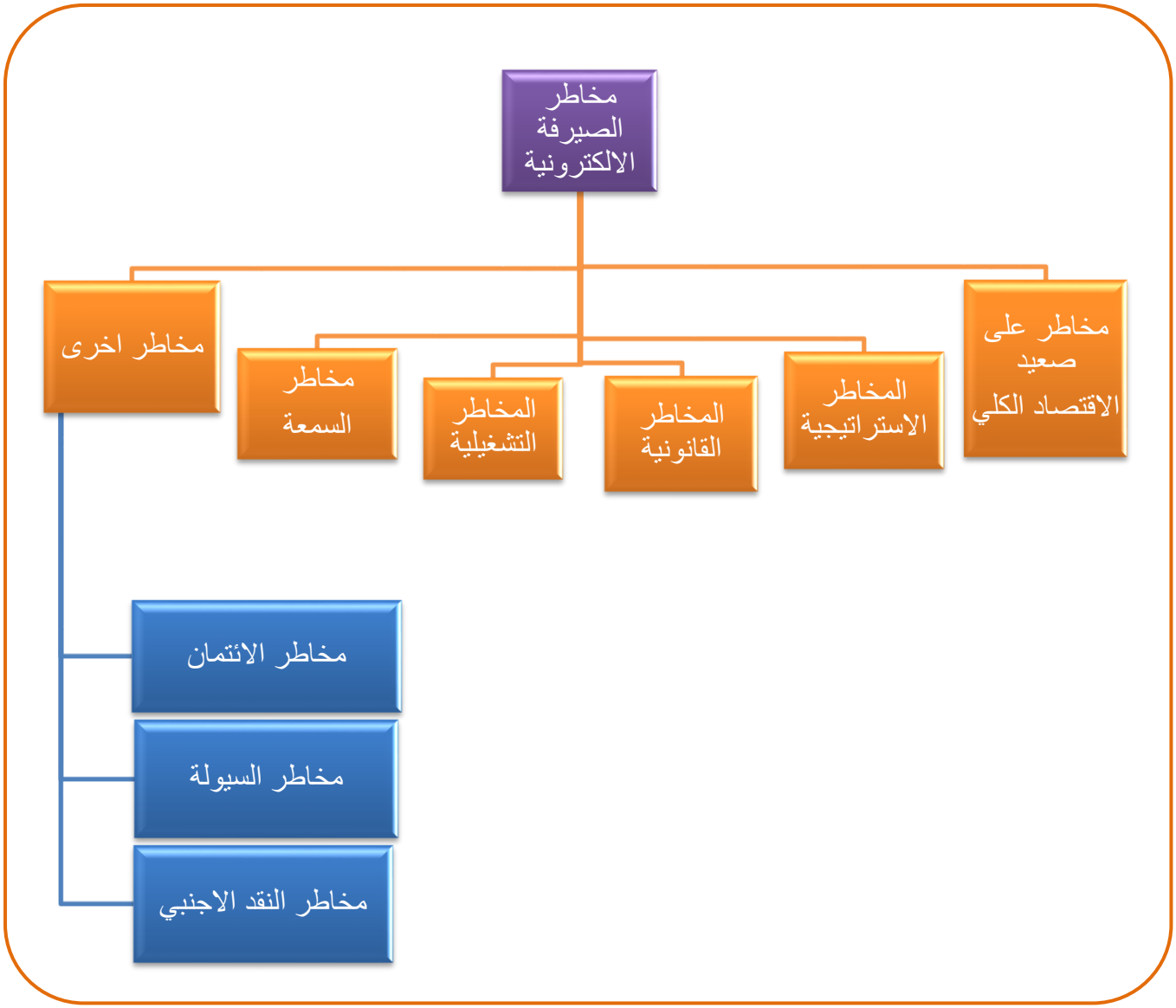
ح. أمكانية الحصول على البيانات التاريخية التي تخص أدارة أمواله المختلفة من الموقع الالكتروني للمصرف بسرعة ويسر .

رابعا : مخاطر الصيرفة الالكترونية :

أحدثت الصيرفة الالكترونية نقلة نوعية في صناعة الخدمات المالية والمصرفية ، وقد أدت التغيرات في بيئة الأعمال المالية و المصرفية العالمية مثل تحرير الخدمات المالية وإضافة بعض الخصائص الفنية لتقنيات شبكة الانترنت إلى أثارة المخاوف والقلق لدى المصارف والسلطات الإشرافية على القطاع المالي والمصرفي بسبب ما تحمله هذه الصيرفة من استخدام للتقنيات

ألحديثه مثل الحاسوب وأجراء العمليات عن بعد مما يولد أمكانية التحايل والتلاعب على المصارف أو عمليات القرصنة ، مما دعى القائمين على القطاع المالي المصرفي إلى المطالبة بضرورة توافر ضوابط معينة لممارسة الصيرفة الالكترونية .

وهناك مخاطر كثيرة ترافق تطبيق الصيرفة الالكترونية ، ومن بين أهمها هي ما يعرضه الشكل (3) وكما يأتي :



الشكل (3)

أنواع مخاطر الصيرفة الالكترونية

✍ المصدر : من أعداد الباحث بالاعتماد على الأدبيات العلمية

1 . مخاطر على صعيد الاقتصاد الكلي :

يواجه صانعوا السياسات الاقتصادية تحديات ومخاطر كبيرة ناجمة عن زيادة التعامل في الصيرفة الالكترونية . خاصة عندما تكون هنالك تحركات سريعة لرؤوس الأموال في ظل العولمة المالية ومفاهيمها ومتطلباتها المختلفة ، إذ سيكون من الصعب التحكم في عرض النقد وتحديد اتجاهاته . فضلا عن الآثار المالية المترتبة على انخفاض الإيرادات الضريبة وتقلص الوعاء الضريبي كنتيجة لهذه لحركات والتغيرات السريعة عن طريق العمليات والأنشطة المصرفية الالكترونية (ثويني و خلف ، 2005 : 13) .

2 .المخاطر الإستراتيجية :

يتوجب على المصارف والمؤسسات المالية ذات العلاقة أن تعي المخاطر المترتبة على تطبيق الصيرفة الالكترونية ، وعمل دراسة تقيميه حول التكاليف المترتبة على إدارة المخاطر من جهة والعوائد الناتجة من الاستثمار في الصيرفة الالكترونية من جهة أخرى ، ويرتبط هذا النوع من المخاطر بالقرارات والسياسات والتوجهات التي تتخذها الإدارات العليا للمصارف ، كما انه من الممكن أن تكون مكلفة جدا واحتمال فشلها كبير ، لذلك على إدارة المصارف أن تضع استراتيجية تأخذ على عاتقها متابعة الآثار المترتبة على تطبيق الصيرفة الالكترونية والعمل على متابعة الخطط وحمايتها من الفشل(Cristina (Frigo & Anderson , 2011 : 21) (el at , 2009 : 1539 .

3 . المخاطر القانونية :

تواجه أعمال الصيرفة الالكترونية العديد من المخاطر القانونية بالنسبة للمصارف ، إذ يمكن للمصارف توسيع النطاق الجغرافي لخدماتها عن طريق المعاملات الالكترونية بدرجة أسرع من فتح فروع لها في تلك المناطق . إلا ان في بعض الحالات قد لا تمتلك المصارف تراخيص تقديم خدمات الصيرفة الالكترونية في الدولة المضيفة مما يعرضها لخسائر عن طريق الدعاوى بما فيها عمليات غسيل الأموال ، لذلك أصدرت العديد من الدول تشريعات تنظم عمل المصارف التي تقدم خدمات الصيرفة الالكترونية من ضمنها التحقق من هوية الشخص الطبيعي أو المعنوي وعنوانه قبل فتح

حساب مصرفي له ، ورصد المعاملات التي تتم عبر الاتصال المباشر وهذا يتطلب قدرا كبيرا من اليقظة (عبد القادر و محمد ، 2010 : 12) .

4 . المخاطر التشغيلية :

تتضمن جميع المخاطر الناجمة من العمليات التجارية والتي تشمل الخروقات الأمنية والاحتيال والمشكلات البشرية و التقنية والتي تقضي إلى خسائر مادية ومعنوية وبالتالي تعطل العمليات المصرفية (Applegate el at , 2005 : 15) ، وقد تنشا مخاطر التشغيل نتيجة عدم وجود حماية كافية للموقع الافتراضي أو تفاصيل العمليات المصرفية الالكترونية مما يجعله عرضة للاختراق وزرع الفيروسات أو عدم ملائمة الأنظمة وقد تكون بسبب سوء استخدام الزبائن لعدم أحاطتهم بإجراءات التامين الوقائية أو لسماحهم بعمليات غسيل الأموال باستخدام معلوماتهم الشخصية أو بعدم أتباع إجراءات التامين الواجبة (Thompson:1997,15) (الصيرفي ، 2006 : 465) .

5 . مخاطر السمعة :

تنشا مخاطر السمعة نتيجة لرأي الجمهور السلبي حول خدمات الصيرفة الالكترونية المقدمة من لدن المصرف ، لذا من الضروري تعريف الزبائن وتوعيتهم بطبيعة الخدمة الالكترونية المقدمة ، وما هي النتائج المتوقعة منها ، وما هي المخاطر والفوائد المترتبة جراء الحصول عليها (Rochette , 2007 : 7) . كذلك على المصرف التواصل بطريقة شفافة وواضحة مع الزبائن والوفاء بالتزاماته معهم وعلى الإدارة العليا للمصرف أن تضع إستراتيجية واضحة للتواصل مع الزبائن ومتابعة تطبيقها بشكل مستمر (Rose & Hudgins , 2008: 180) .

6 . مخاطر أخرى :

هناك مجموعة من المخاطر التي قد تتعرض لها المصارف التي تنتهج الصيرفة الالكترونية أسوة بالمصارف التقليدية ، ومن بين أهم تلك المخاطر هي : (Rose & Hudgins , 2008: 178-179) (Rose,2002:165-170) .

أ. مخاطرة الائتمان (Credit Risk) قد تحدث هذه المخاطر نتيجة اتساع نشاط المصارف بشكل كبير ومتسارع ، الأمر الذي يؤدي إلى زيادة المخاطر المرتبطة

بجودة الأصول ومتطلبات التدقيق الداخلي وصعوبة التحقق من هوية الزبائن وأهليتهم الائتمانية ، وضعف الحصول على متطلبات معرفة السوق وطبيعة الزبائن.

ب. مخاطرة السيولة (Liquidity Risk) وتحدث هذه المخاطر في حالة اشتداد المنافسة بين المصارف التي تقدم الخدمات الالكترونية ، الأمر الذي سيزيد من حدة تقلبات حركة الودائع مما يسبب مشاكل في السيولة .

ج. مخاطرة الصرف الأجنبي (Foreign Exchange Risk) هي مخاطر تقلب أسعار بيع وشراء العملات الأجنبية مقابل العملة الوطنية في حالة امتلاك المصرف موجودات مقومة بالعملات الأجنبية . ويعرف الصرف الأجنبي بأنه سعر عملة أحد البلدان في ضوء عملة أخرى مثل سعر الدولار بالدينار العراقي , ويقصد بمخاطرة النقد الأجنبي بأنها المخاطرة المرتبطة بأسعار صرف العملات ولاسيما المستثمرون الذين يستثمرون في الأسواق العالمية , المصارف الكبيرة تواجه مخاطرة أكبر لأسعار صرف العملة عنده حدوث تغيرات معينة في ظروف السوق أو في الاقتصاد الوطني للبلد الذي تعمل به ، إن المصارف التي تتعامل بهذه العملات لمصلحتها أو لمصلحة عملائها تتحمل مخاطر حركة سعر الصرف المتباينة من ناحية المشتري والبائع بهذا السوق.

خامسا : مفهوم المصارف الالكترونية وأنواع مواقعها:

1. المفهوم :

هناك العديد من التسميات التي تطلق على مثل هذه المصارف منها : المصارف الالكترونية "Electronic Banks" أو مصارف الانترنت "Internet Banks" أو المصارف الالكترونية عن بعد "Remote Electronic Banks" أو المصرف المنزلي "Home Banks" أو المصرف على الخط "Online Banks" أو مصارف الخدمية الذاتية "Self Service Banks" أو مصارف الويب "Web Banks" ، وعلى اختلاف المصطلحات فجميعها تشير إلى قيام الزبون بإدارة حساباته أو انجاز أعماله المتصلة بالمصرف عبر شبكة الانترنت سواء أكان في المنزل أم المكتب وفي أي مكان ووقت يرغبه ويعبر عنها "بالخدمة المالية عن بعد" (فريدة وصالح ، 2007 : 4) ، إذ ظهر أول مصرف الكتروني افتراضي على شبكة

الانترنيت في أمريكا عام 1995 هو Net Bank وتلاه Online Bank عام 1996 ثم انضم إليه Bank Of America و Union Bank Of California (قدومي ، 2008 : 299) .

ويعرف المصرف الالكتروني بأنه النظام الذي يتيح للزبون الوصول إلى حسابه والحصول على مختلف الخدمات والمنتجات المصرفية عبر شبكة معلومات يرتبط بها جهاز الحاسوب الخاص به أو أية وسيلة اتصالات حديثة أخرى كالهاتف المحمول (قابوسة ، 2010 : 1) .

وقد عرفها (الغندور) بأنها تلك المؤسسات التي تعتمد بشكل كلي على الركائز الالكترونية وتوظيف التطورات الحديثة في مجال تكنولوجيا الاتصال والمعلومات لتقديم كافة الخدمات المالية بأمان تام (الغندور ، 2003 : 81) .

وعرفها (عبد الله و الطراد) بأنها مؤسسات تعمل فقط على شبكة الانترنت وليس لها فروع ويمتاز هذا النوع من المصارف بانخفاض تكاليفه التشغيلية وذلك لعدم وجود أية فروع وقلة عدد العاملين به (عبد الله والطراد ، 2006 : 222) .

2. أنواع المواقع المصارف الالكترونية:

هناك معايير خاصة لتحديد ماهية وتصنيف المصارف الالكترونية ، فليس كل موقع لمصرف على شبكة الانترنت يعني مصرفا الكترونيا ، وسيظل معيار تحديد المصرف الالكتروني مثار تساؤل في بيئتنا العربية إلى أن يتم تشريعيا تحديد معيار منضبط في هذا الحقل ، ووفقا لدراسات عالمية وتحديدا دراسات جهات الأشراف والرقابة الأمريكية والأوربية ، أفرزت أن هناك ثلاث صور أساسية لأنواع المواقع الالكترونية للمصارف على شبكة الانترنت هي : (الوادي والوادي ، 2011: 234) .

أ. ألمعلوماتي : يمثل المستوى الأساسي والحد الأدنى للنشاط الالكتروني المصرفي ، ويسمح هذا الموقع للمصرف بتقديم معلومات حول البرامج والخدمات المصرفية التي يقدمها المصرف .

ويعد الموقع المعلوماتي للمصرف الالكتروني شكلا من أشكال الدعاية الإعلانية للمصرف ، ولا يمكن من خلاله أن يقدم أي نوع من الخدمات المصرفية .

ب. التواصلي : يتيح هذا الموقع عملية التواصل بين المصرف والزبون مثل البريد الالكتروني ، ويمكن تعبئة طلبات أو نماذج معينة على الخط ، وتعديل معلومات القيود

والحسابات والاستفسارات ، كما تسمح لزبائن المصرف أن يطلبوا خدمات متعددة ويطرحوا بعض الأسئلة عن أرصدة حساباتهم وما إلى ذلك .

ج. ألمعاملاتي : ويمكن من خلاله أن يمارس المصرف نشاطاته في بيئة الالكترونية ، كما يمكن للزبون القيام بمعظم معاملاته الكترونيا من سداد قيمة الفواتير ، وإدارة تدفقاته النقدية ، وأجراء كافة الخدمات الاستعلامية وأجراء الحوالات بين حساباته سواء أكان داخل المصرف أم خارجة ، ويتضمن هذا الموقع نوعين رئيسين هما :- (الحاج و نعيمة ، 2011 : 11)

(1) العمليات المتقدمة والتي تسمح للزبائن بان يحركوا حساباتهم الكترونيا ، وان يدفعوا الفواتير ويقوموا بكافة العمليات المصرفية مباشرة .

(2) الموقع التبادلي الذي يتيح لزبائنه أمكانية اجراء التعاملات المالية التي تتضمن فحص الحسابات المالية ، وعمليات التحويل المالية الكبرى التي تجري لأهداف تجارية ، وذلك بشراء الخدمات التي تمكن الزبون من التعامل مع المؤسسة المالية لأجراء ما يناسب عمله ، وتتنوع الخدمات التي تقدمها المصارف بتنوع العمليات التي سيقوم بها الزبائن .

ويجب على هذه المواقع أن تأخذ بالحسبان النقاط الآتية:- (كتانة ، 2009 : 185-186)

(أ) الحفاظ على سرية المعلومات الخاصة بالزبائن عند تبادل البيانات عن طريق الموقع الالكتروني .

(ب) التحقق من هوية الزبائن الجدد ، واثبات الزبائن الموجودين الذين يحاولون استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية .

(ج) المسؤولية القانونية في حالة القيام بأي عملية مناقلة غير قانونية .

(د) التقليل من عمليات الاحتيال في حالة عدم التحقق من هوية الشخص أو المؤسسة التي تحاول إنشاء حساب جديد أو فتح اعتماد عن طريق شبكة الانترنت ، وذلك بعدم السماح لها بالقيام بذلك إلا بعد الحصول على إثباتات معينة .

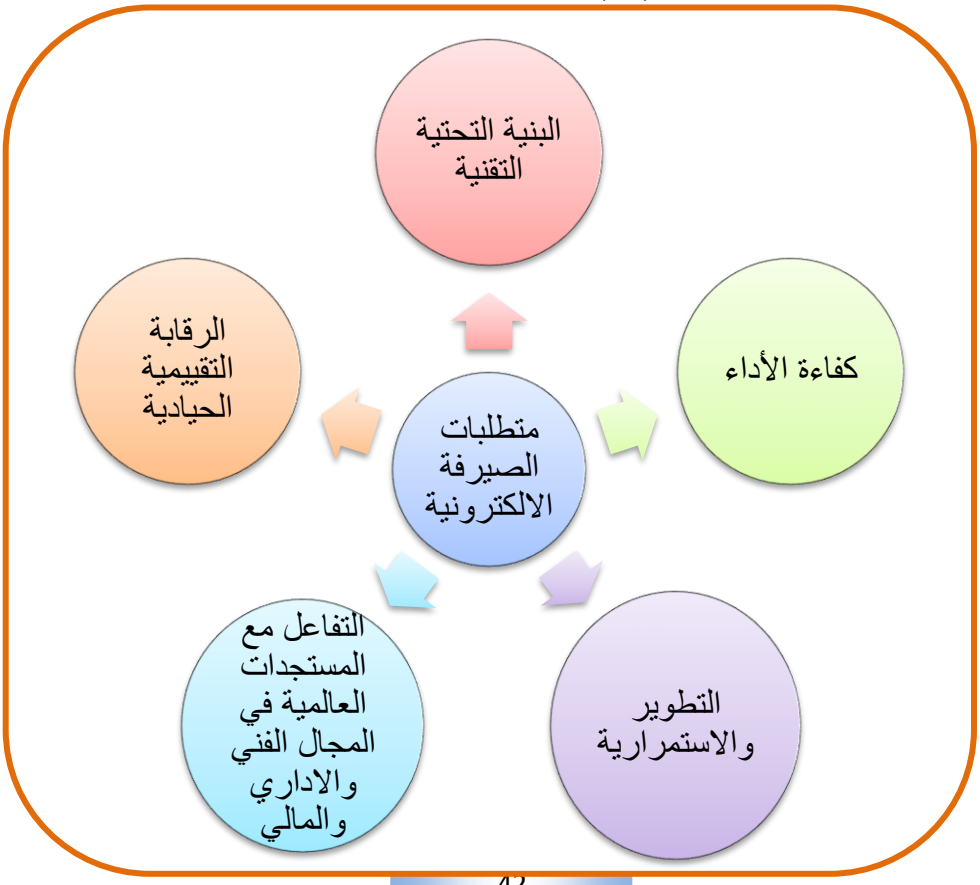
(هـ) يتحمل المصرف المسؤولية القانونية عند الإخفاق في تحويل دفعات مالية من الزبون إلى طرف ثالث غير المصرف ، أو التأخير في التحويل ، أو حصول أي عملية قرصنة على حساب الزبون خلال عملية التحويل أو التخزين.

سادسا :متطلبات الصيرفة الالكترونية واهم معوقاتها:

1. متطلبات الصيرفة الالكترونية :

تستلزم عملية تطبيق الصيرفة الالكترونية تهيئة البيئة المناسبة وتوفير الظروف المواتية من اجل تحقيق الأهداف المرسومة والغاية المرجوة من تطبيق الصيرفة الالكترونية .

وهنالك مجموعة من المتطلبات الواجب توافرها لتطبيق هذا النوع من الصيرفة ، إذ تختلف درجة توفر هذه المتطلبات من بلد إلى أخر ومن مصرف إلى أخر كل بحسب بيئته المصرفية الداخلية وارتباطه بالبيئة المصرفية الخارجية ، ويمكن توضيح تلك المتطلبات من خلال الشكل (4) :



الشكل (4)
متطلبات الصيرفة الالكترونية
✍ المصدر : من أعداد الباحث بالاعتماد على الأدبيات العلمية

أ. البنية التحتية التقنية :

يقف في مقدمة متطلبات الصيرفة الالكترونية البنية التحتية التقنية ، والتي لا يمكن أن تكون معزولة عن بنى الاتصالات وتقنية المعلومات التحتية للدولة بمختلف القطاعات وذلك كون خدمات الصيرفة الالكترونية تنتعش في بيئة الأعمال الالكترونية والتجارة الالكترونية .

ومن ضمن المتطلبات الرئيسة لضمان أعمال الكترونية ناجحة هي :- (البارودي ، 2005 : 10-11) .

(1) فاعلية وسلامة بنى الاتصالات :- والتي تقوم على سلامة التنظيم الاستثماري ، ودقة المعايير وتواؤمها الدولي ، وكفاءة وفاعلية التنظيم القانوني لقطاع الاتصالات .
(2) تقنية المعلومات والموارد البشرية :- تتضمن تقنية الأجهزة المستخدمة وملحقاتها والبرامجيات والحلول والكفاءات البشرية المدربة .
(3) كفاءة البنية التحتية :- وتتمثل في تحديد أولويات وأغراض تطوير سوق الاتصالات في الدولة ، وأتباع سياسات تسويقية وخدمية وتنظيمه من شانها ضمان المنافسة في سوق الاتصالات والعمل على جذب الاستثمارات في هذا القطاع .وكذلك تحديد معايير ومواصفات الخدمة المميزة ،متمثلة بمعايير امن وسلامة تبادل المعلومات وسريتها وخصوصية الزبائن ، وتوفير الإطار القانوني الواضح الذي يحدد التزامات الأطراف ، وتحديد نطاق التدخل الحكومي وأولويات الدعم وما يتعين أن يكون محلا للتشجيع الاستثماري من لدن الدولة .

ب. كفاءة الأداء:

تقوم هذه الكفاءة على فهم احتياجات الأداء والتواصل التأهيلي والتدريبي ، والاهم من ذلك أن تمتد إلى كافة الوظائف الفنية والمالية والتسويقية والقانونية والاستشارية والإدارية المتصلة بنشاط الصيرفة الالكترونية .(أبو عرابي ،2006 : 107) .

ج. التطوير والاستمرارية:

يعد هذا المطلب من الأهمية بمكان من بين متطلبات الصيرفة الالكترونية ، فالجمود وانتظار الآخرين لا يتفق مع استغلال فرص التميز ،كما أن المصارف العربية لا تتجه دائما نحو الريادية في الولوج إلى الجديد ، إنما تنتظر أداء الآخرين ، وربما يكون المبرر الأبرز لها هو الخشية على أموال المساهمين و التحوط من المخاطر ، وهو أمر مهم وضروري ، ولكنه ليس مانعا من الريادية ، وبالقدر نفسه لا تعني الريادية التسرع في التخطيط للتعامل مع الجديد ، لكنها تتطلب السرعة في انجاز ذلك (الوادي والوادي ، 2011 : 252) .

د. التفاعل مع المستجدات العالمية في المجال الفني والإداري والمالي :

إن التفاعل لا يعني التعامل مع كل ما هو جديد من خدمات أو بنى تقنية ، لكن الأهم من ذلك هو التفاعل مع الأفكار والنظريات الحديثة في حقول تكنولوجيا المعلومات التي تساعد على التفكير في نظريات الأداء الفني والتسويقي والمالي والخدمي للرفع من مستوى أداء المصارف الالكترونية ، تلك الأفكار التي تولد كنتاج تفكير إبداعي وليس وليدة تفكير نمطي . (قابوسة ، 2010 : 11) .

ه. الرقابة التقييمية الحيادية :

تعد الرقابة من أهم عناصر النجاح على أن تكون حيادية وموضوعية ، ومن هنا أقامت غالبية مواقع المصارف التي تقدم خدمات الصيرفة الالكترونية جهات استشارية في تخصصات التقنية والتسويق والقانون والنشر الالكتروني من اجل تقييم فاعلية مواقعها وأدائها ، ويتعين هنا على جميع المتعاملين مع هذه المصارف جمعيهم الحذر من مصيدة الارتكان إلى عدد زائري الموقع كمؤشر على النجاح ، إذ يسود فهم عام أن كثرة

زيارة الموقع دليل نجاحه ، لكنه ليس كذلك دائما وان كان مؤشرا حقيقيا على سلامة وضع الموقع على محركات البحث وسلامة الخطط الدعائية والترويجية (الحاج ونعيمة ، 2011 : 11) .

2. معوقات الصيرفة الالكترونية :

هناك عدداً من المعوقات التي تحول من دون استخدام الصيرفة الالكترونية من أهمها : (ألشمري وعبد اللات ، 2008 : 192) (yibin , 2003:10)

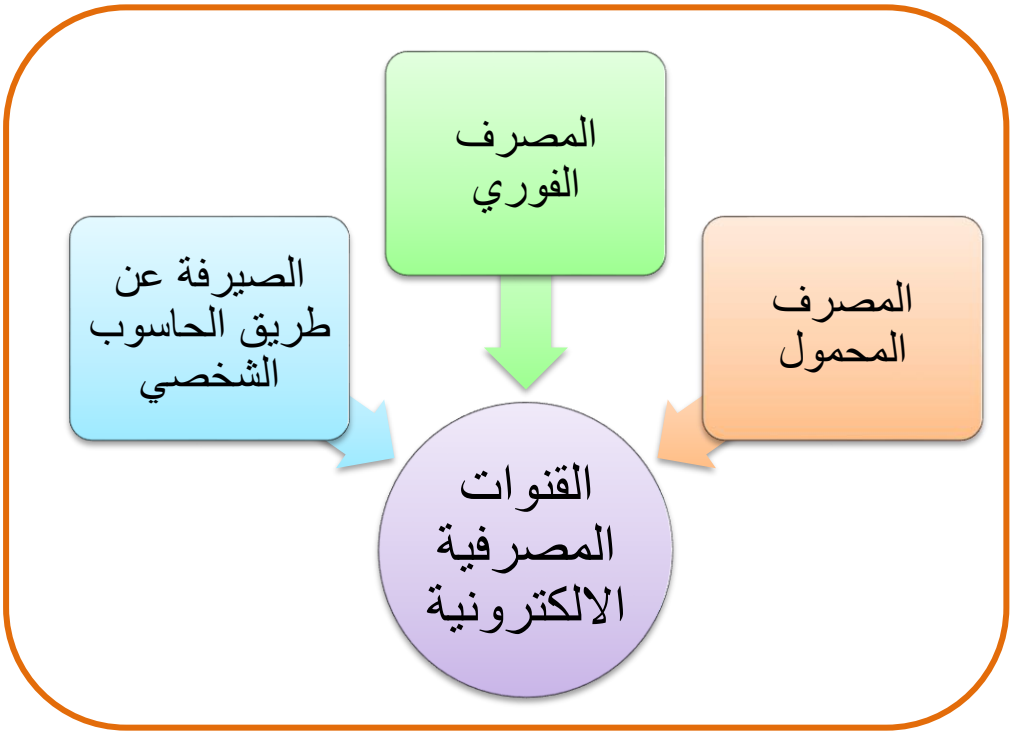
أ. ضعف امتلاك بنية تحتية تكنولوجية .
ب. ضعف توافر كادر بشري مدرب .
ج. ضعف توافر سياسة واضحة وكفوءة متعلقة بالأمان والسرية .
د. ارتفاع تكاليف الاستثمار المالي نتيجة لشراء الأجهزة والصيانة والتدريب وغيرها .
ه. انخفاض الوعي المصرفي لدى الزبائن وقلة الثقة .
و. عدم وجود أو ضعف التشريعات والقوانين التي تشجع المصارف على تبني الصيرفة الالكترونية .
ز. تعدد المخاطر المتعلقة بتقديم خدمات الصيرفة الالكترونية .
ح. بطىء خدمة الانترنت.

سابعا : أدوات الصيرفة الالكترونية :

بعد ذكر متطلبات ومعوقات الصيرفة الالكترونية لابد من التعرف على أهم أدواتها والتي تعد منافذ مهمة لتقديم خدماتها ، ولعل من أهم هذه الأدوات هي الأتي :

1. القنوات المصرفية الالكترونية :

ويقصد بها القنوات التي تمكن الزبون من الاتصال بالمصرف ، وانجاز معاملاته المصرفية الكترونيا والاستفسار عن الخدمات وكيفية الحصول عليها ، ويمكن توضيح تلك القنوات من خلال الشكل (5) .



الشكل (5)

أنواع القنوات المصرفية الالكترونية

المصدر : من أعداد الباحث بالاعتماد على الأدبيات العلمية

أ . المصرف الفوري :

يمكن تعريف المصرف الفوري على انه (خدمة مصرفية هاتفية خاصة لتقديم الخدمة ، وهو جزء من الإعمال المصرفية عن بعد) (جاسم ومبارك ، 2010 : 129) . وقد أنشأت هذه الخدمة في خضم نهضة التطور التي لحقت بالقطاع المالي و المصرفي العالمي بعد الثورة المعلوماتية والتقدم التكنولوجي ، إذ كانت بدايتها في الولايات المتحدة الأمريكية وعلى الخصوص في مصرف ميدلاند ، ثم دخلت إلى بريطانيا عام 1985 ، وفي عام 1987 تم إضافة الخدمة

الصوتية المباشرة بين الزبون والمصرف (قابوسة ، 2010 : 4) ، وقد جاءت هذه الخدمة لتفادي طوابير الزبائن إذ تستمر هذه الخدمة 24 ساعة يوميا (عبد القادر ومحمد ، 2010 : 9) .

وهناك نوعان رئيسيان لهذا النظام : الأول هو الاتصال المباشر بمركز خدمة الزبائن والحديث مع موظف المصرف من اجل الحصول على الخدمة بعد التأكد من هوية المتصل ويسمح هذا النوع على أجراء علاقات مع الزبائن المتعاملين بهذه الخدمة (Rose & Hudgins , 2008 : 117) .

أما النوع الأخر فيسمى بالمصرف الناطق والذي يتمثل بنظام آلي يجيب على استفسارات الزبائن هاتفيا من خلال استعمال اسم الزبون ورمز المرور (Password) (عبدالله والطراد ، 2006 : 214) .

ومن بين الخدمات التي يمكن الحصول عليها من خلاله هي : (ألشمري وعبد اللات ، 2008 : 69)

(1) التحويل الفوري من حساب إلى أخر .
(2) إدخال التحويلات الدورية .
(3) إصدار الشيكات المصرفية .
(4) طلب دفتر الشيكات .
(5) إيقاف صرف شيك .
(6) تجميد بطاقة الدفع.
(7) استفسارات وخدمات أخرى .

ب . المصرف المحمول :

يسهم انتشار الهواتف النقالة في تطوير الخدمات المصرفية التي يمكن أن تقدم بسرعة فائقة ، إذ ظهر ما يسمى بالمصرف المحمول والذي يقوم على فكرة تقديم الخدمات المصرفية في إي مكان وفي إي وقت (رزيق والخطيب ، 2007 : 3) ، ومع بدايات القرن الحادي والعشرين أصبح عنوان مقر المصرف غير مهم بل قد يكون غير معروف ، إذ أصبح الان عبارة عن رقم مخزن في ذاكرة الهاتف المحمول للزبون يتصل من خلاله بالمصرف (ثويني وخلف ، 2005 : 10) ، ويعد المصرف المحمول مثال جيد لكيفية توصيل الخدمات المصرفية الكترونياً بوصفة يمكن أن يكون صورة من صور المصرف الالكتروني (Islam et al ,2010 : 25) ، ويطلق على المصرف

المحمول اسم أخر وهو مصرف الرسائل القصيرة (sms Bank) . إذ يمكن الحصول على الخدمة من خلال رسالة يستلمها الهاتف المحمول تبين تفاصيل الخدمة (Baraghani , 2007 : 22) ، ومن بين هذه الخدمات هي الاستعلام عن الرصيد ، أجراء التحويلات المالية ، الاطلاع على عروض المصارف وأسعار العملات وخدمات الدفع النقدي وغيرها ، ويتم جميع ذلك عن طريق الانترنت أو عن طريق برامج خاصة يتم تزويد الزبون بها (Rahman , 2009 : 4) .

ج. الصيرفة عن طريق الحاسوب الشخصي :

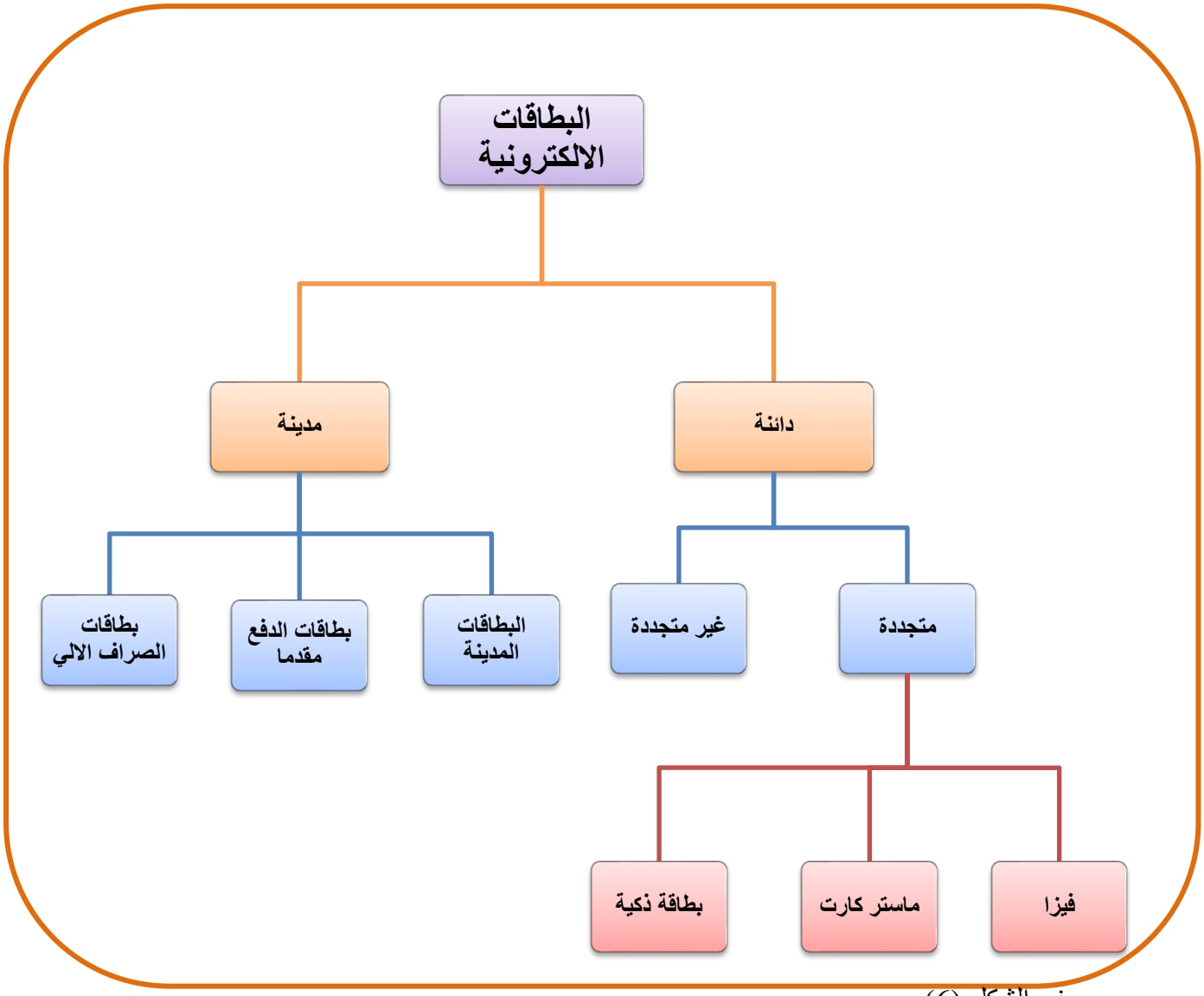
تتخلص هذه العملية بالحصول على الخدمات المصرفية من خلال استخدام الحاسوب الشخصي من المنزل أو المكتب أو أي مكان أخر خارج فروع المصرف ، وهناك طريقتان لاستخدام هذا النوع من الصيرفة الأولى تسمى مصارف الاون لاين (Online Bank) والتي يتم بواسطتها الاتصال بالمصرف من خلال شبكة اتصال مغلقة بين المصرف وزبائنه عبر برامج خاصة يزود بها الزبون (Rahman , 2009 : 3) .

أما الطريقة الثانية فتسمى مصارف الانترنت(Internet Bank)والتي يمكن من خلالها انجاز المعاملات المصرفية عن طريق الدخول إلى موقع المصرف على شبكة الانترنت إذ يمكن الدخول إلى المصرف من خلال بطاقات الفيزا أو ماستر كارت أو رقم اشتراك خاص بالزبون (ألشمري و عبد اللات ، 2008 : 61) . ومن بين هذه الخدمات التي تقدمها الصيرفة هي عرض أرصدة الزبائن ، طباعة كشوفات الحساب ، بيان بالشيكات المحصلة ، تجديد الودائع ، كسر الوديعة ، التحويل من حساب إلى أخر ، طلب دفتر شيكات وغيرها من الخدمات (شاهين ، 2009 : 10) .

2. البطاقات الالكترونية :

ظهر هذا النوع من الخدمات المصرفية في عام 1914 عندما أصدرت شركة البترول الأمريكية بطاقات معدنية لزبائنها لشراء ما يحتاجون إليه من منافذ التوزيع التابعة لها ، وتسوية حسابات هذه المشتريات في نهاية كل مدة محددة . واتسعت هذه البطاقات لتشمل المصارف في عام 1950 إذ قام مصرف ناشيونال فرانكلين في نيويورك بإصدار بطاقات مصرفية . وهي بطاقات بلاستيكية تمنحها المصارف لزبائنها لأغراض الشراء ثم التسديد لاحقا (شاهين ،2009: 10) ، بعد ذلك انتشر استخدام البطاقات الالكترونية حول العالم وقله ما نجد مصرف لا يتعامل بأحد أنواعها ومن بين أهم أسباب انتشارها هو تساهل المصارف في منحها وتسويقها عبر برامج

تشجيعية مثل قسائم مشتريات مجانية وعروض الإقامة في الفنادق الفخمة أو كابونات الهدايا وخصومات وتسهيلات أخرى (شلهوب ، 2007: 305) ، وقد أصبحت البطاقات الالكترونية مظهرا اجتماعيا راقيا وتعبيرا سلوكيا حضاريا في معاملات الأسواق التي تغني عن التداول النقدي المباشر سواء أكان التعامل داخل شبكة الانترنت أم خارجها (زريقات ، 2007 : 310) . وتنقسم البطاقات الالكترونية إلى قسمين أساسين هما البطاقات الدائنة والبطاقات المدينة ، وكما موضحة



في الشكل (6) :

الشكل (6)

أنواع البطاقات الالكترونية

المصدر : بن عمارة ، نوال , وسائل الدفع الالكترونية (الأفاق والتحديات) , المؤتمر العلمي الدولي الرابع ، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية ، جامعة ورقلة , الجزائر ، 2005 . ص 2 .

أ. البطاقات الدائنة :

أصبحت هذه البطاقات في النصف الثاني من القرن العشرين واجهة لمنح الائتمان واليوم هي من أفضل أشكاله المستخدمة ، إذ تعد هذه البطاقات من الأدوات الشخصية للزبون إلا أن بعض المصارف سمحت لعامليها استخدامها لتسهيل مدفوعاتهم الضرورية مثل النقل والوقود (Edwards , 2004 : 476).

وبطاقات الدائنة (Credit Card) هي عبارة قطعة بلاستيكية تمنح صاحبها حداً أقصى مسموحاً للائتمان تخول حاملها الشراء بالآجل وتعد منفصلة عن حساب الزبون الجاري ، وتحمل هذه البطاقة العديد من المزايا للمصرف إذ تساعد على جذب الزبائن وتعد مصدراً مميزاً للأرباح من خلال الفوائد المستحصلة من حامليها ، فضلا عن أن التعامل بها يَحدُ من الاستعمال المباشر للنقود الورقية وأيضاً تمكن الزبون من دفع التزاماته بوقت أسرع ومن دون التعامل بالأجل في حال الشراء عن طريق الهاتف أو الحاسب الشخصي (Fields , 2002 : 187) .

وهناك نوعان أساسيان لهذا الشكل من البطاقات هما :

(1) بطاقات متجددة :

وهي بطاقات تصدرها المصارف في حدود مبالغ معينة تمكن حاملها من الشراء الفوري مع أمكانية الدفع الآجل لقيمتها ، وذلك باحتساب فائدة مدينة على كشف الحساب بالقيمة التي تجاوزها الزبون نهاية كل شهر(قابوسة ،2010 :7) ، وظهرت هذه البطاقات إلى حيز الوجود في أواخر الستينات في الولايات المتحدة عبر نوعين من البطاقات غاية في الأهمية هما : فيزا (Visa) وماستر كارت (Master Card) ، وهذا النوع تصدره المصارف في حدود مبالغ معينة ، يكون حامل البطاقة مخيرا بين تسديد كلي لقيمة فاتورة البطاقة خلال فترة الاستفادة أو تسديد جزء منها فقط ، ويسدد البطاقة خلال فترة لاحقة وفي كلتا الحالتين يتم تجديد القرض الأول لحامل البطاقة لذلك سميت بطاقة الائتمان المتجددة ، وتتميز بأنها توفر كلا من الوقت والجهد لحاملها ، وتزيد من إيرادات المصرف المصدر لها ، لما يحصل علية من رسوم مقابل الخدمات أو فوائد نتيجة التأخير في السداد ، ولا يتم إصدار هذه البطاقات إلا بعد دارسة جيدة لموقف الزبون الائتمانية ،

وتلجا المصارف إلى مطالبة الزبون بإيداع مبلغ مالي تبقيه رهنا مقابل عمليات البطاقة ، ويسمى هذا النوع (البطاقة الائتمانية المضمومة) فإذا قام حامل البطاقة باستخدامها يقوم المصرف بإرسال فاتورة شاملة مصنفة للزبون بحسب المبلغ الذي في ذمته (الرصيد الدائن) بنسبة معلومة تصل (1.5%) (بن عمارة ، 2005 : 3) ، وتطورت هذه الآلية وأصبحت المصارف تسمح لحامل البطاقة باختيار طريقة التعامل سواء أكان ائتمانياً أم دفعاً فورياً ، وتسمى هذه البطاقات بالبطاقات الذكية والتي هي عبارة عن بطاقة بلاستيكية تحتوي على خلية الكترونية يتم تخزين جميع بيانات الزبون عليها مثل الاسم والعنوان والمصرف المصدر وأسلوب الصرف والمبلغ المصروف وتاريخه وتاريخ حياة الزبون المصرفية (فريدة وصالح ، 2007 : 10) .

(2) بطاقات غير متجددة :

تختلف هذه البطاقات عن سابقتها بأنها بطاقات غير متجددة ويجب أن يتم سدادها خلال مدة زمنية محددة يتم الاتفاق عليها من لدن المصرف والزبون وعادة لا تتجاوز الشهر ، ويطلق عليها بطاقات الصرف الشهري (Change Cards) ويتقاضى المصرف عمولة سحب نقدي مقداره (4 %) (شندي ، 2011 : 10) .

ب. بطاقات مدينة :

يعد هذا النوع الأوسع انتشارا في العالم ، لأنه يقلل من مخاطر الديون الرديئة كونها لا تسمح لحامها بالحصول على ائتمان نقدي (قرض) ، وتنقسم إلى :

(1) **البطاقات المدينة :** وهي البطاقات التي تعتمد على وجود أرصدة فعلية للزبون لدى المصرف على شكل حسابات جارية لمقابلة السحوبات المتوقعة لحامل البطاقة ، إذ تسمح له بتسديد مشترياته مباشرة من حسابه المصرفي الخاص به (بن عمارة ، 2005 : 2) .

(2) **بطاقات الدفع مقدما** : تقوم هذه البطاقات على فكرة تثبيت مبلغ كرصيد للبطاقة يتم تخفيضه تدريجيا كلما تم استعمالها ، وغالبا ما تصدرها المصارف وشركات التمويل الدولية (فريدة وصالح ، 2007 : 9) .

(3) بطاقات أجهزة الصراف الآلي (ATM) :

ظهرت أجهزة الصراف الآلي في السبعينات بوصفها بديلا لموظفي المصارف في الفروع المصرفية ولتقليل الازدحام داخل المصارف ، وقد بدا الاهتمام في بداية الثمانيات بتخفيض التكاليف لتحقيق مزايا تنافسية في ظل المنافسة في الحقل المالي والمصرفي(رزيق والخطيب ، 2007 : 2) ، وتعمل أجهزة الصراف الآلي على تلبية احتياجات الزبائن بعد أوقات العمل وخلال العطل ، إذ تعمل على مدار 24 ساعة كما توضع على الجدران الخارجية للمصرف أو في الأماكن الهامة كالمطارات والأسواق والجامعات، ويتم استخدام هذه الأجهزة بواسطة بطاقات الكترونية يحملها الزبون مزودة برقم سري خاص لكل بطاقة (ثويني وخلف ، 2005 : 8) .

كما يستخدم الصراف الآلي في العديد من العمليات المصرفية التقليدية وغير التقليدية مثل السحب والإيداع النقدي والاستفسار عن الرصيد والحصول على كشف حساب مختصر وأجراء حوالات تجارية ، ومعرفة أسعار الفوائد وغيرها من الخدمات (Rose & Hudgins , 2008 : 114) .

3 . النقود الالكترونية :

يمكن تعريف النقود الالكترونية على أنها (نقود غير ملموسة ، تأخذ صورة وحدات الكترونية وتخزن في مكان امن على (الهارد ديسك) لجهاز الحاسوب الخاص بالزبون يعرف باسم المحفظة الالكترونية ويمكن للزبون استخدام هذه المحفظة في القيام بعمليات البيع أو الشراء والتحويل .... الخ) (خير الدين ومحمد ، 2003 : 199) . فبعد ظهور البطاقات المصرفية ظهرت النقود الالكترونية ، إذ تعد كنقود افتراضية (Virtual) ليتم التعامل بها عبر الانترنت ، وتقوم هذه العملية على أساس تحويل النقود من صورتها المادية إلى أخرى افتراضية وبشكل وحدات رقمية لها حساب خاص لدى المصرف ، وكانت شركة Digicash الهولندية أول من أطلقت نظام العملة الالكترونية في عام 1994 تحت اسم (E-cash) ليتم استخدامها في المعاملات الجارية عبر الانترنت ، ومع نهاية عام 1995 بدأ مصرف مارك توان (Marktwoin Bank) في

سانت لويس في استخدام النقود الالكترونية ، وقد ظهر مؤخرا العديد من أنظمة العملات الالكترونية مثل Cyber cash , Net cash , Mondex.

وبحسب هذا النظام يقوم مستخدمي الشبكة باستعمال العملة الالكترونية بفتح حساب جاري بالعملة العادية وحساب جاري بالعملة الالكترونية ، ويطلب بتحويل المبلغ الذي يريد من العملة العادية لحساب العملة الالكترونية باستخدام الحاسوب الذي يستطيع من خلاله أجراء هذه العمليات (زريقات ، 2007 : 313) (بن عمارة ، 2005 : 9) .

وتكون النقود الالكترونية على نوعين الأول يسمى حامل النقد الالكتروني (Le Porte -Monnaie Electronique) إذ يحتوي على احتياطي نقدي مخزن في البطاقة يسمح بأجراء الدفع للمشتريات الصغيرة ، أما النوع الثاني فتسمى النقد الافتراضي (La Monnaie Virtuelle) وهو عبارة عن برنامج يسمح بأجراء الدفع عبر شبكات الانترنت (قابوسة ، 2010 : 8) .

4 . الشيكات الالكترونية :

الشيك الالكتروني عبارة عن رسالة الكترونية موثقة ومؤمنة يرسلها مصدر الشيك إلى مستلم الشيك (حامله) ليعتمده ويقدمه للمصرف الذي يعمل عبر الانترنت بتحويل قيمة الشيك وإعادته الكترونيا إلى مستلم الشيك (حامله) ليكون دليل على أنه قد تم صرفه (بن عمارة ، 2005 : 12) .

ويعد الشيك الالكتروني نفس الشيك الورقي الذي يعرفه الجميع ، إذ يحتوي على نفس الخصائص والصلاحيات ويترتب عليه ما يترتب على الشيك الورقي ، ولكن فكرة الشيك الالكتروني تعتمد على وجود وسيط لإتمام عملية التخليص والمتمثل في جهة التخليص (المصرف) الذي يشترك لدية البائع والمشتري من خلال فتح حساب جاري بالرصيد الخاص بينهما ، مع تحديد التوقيع الالكتروني لكل منهما وتسجيله في قاعدة بيانات لدى المصرف الالكتروني ، ومن المصارف التي تتبنى فكرة الشيكات الالكترونية مصرف بوسطن وستي بنك ، إذ تعد الشيكات الالكترونية وسيله أكثر أمانا للقيام بعمليات البيع والشراء عبر شبكة الانترنت بدلا من بطاقات الائتمان ، وكذلك تحويل الشيكات عبر حسابات مختلفة ، وإصدار الفواتير ، إذ لا يحتاج المستخدم لذلك

الشيك سوى برنامج تصفح على الانترنت ، وحساب بنكي ، وتوفير نماذج بيع ونماذج فواتير متوافقة مع خدمة الشيك الالكتروني (E – Check) (خير الدين و محمد ، 2003 : 200).

أما الوسيط (المصرف) الذي هو حلقة الوصل بين البائع والمشتري فيقدم نوعين من الخدمات : الأولى هي ما تسمى بالخدمة العادية (I - Check) والتي يتم فيها إصدار الشيك الالكتروني من دون تأكد من حساب الزبون .أما الخدمة الثانية فهي تسمى الخدمة الممتازة (I - Check plus) والتي يفحص بها الوسيط الكثير من المعلومات المهمة ، مثل تاريخ الزبون وسمعته في إصدار الشيكات لدى المصرف ،وعدم وجود شيكات مسروقة ، كما يتأكد من عدم وجود حساب المشتري في حالة تجميد عملية الشراء أو الدفع (زريق والخطيب ، 2007 : 5) .

المبحث الثاني

أطار مفاهيمي للأداء المالي المصرفي

أولا : مفهوم الأداء المصرفي وأهميته :

1. المفهوم :

يعد مفهوم الأداء من أكثر المفاهيم الإدارية سعةً وشمولاً، إذ يتضمن العديد من المحاور الجوهرية المتعلقة بنجاح أو فشل أي منظمة أعمال ، وقد تعلق الأمر بالمصارف فان أهميته هذا المفهوم تأخذ حيزاً كبيراً. كما وتنعكس أهميته في مجموعة واسعة من التعريفات التي أوردها الكتاب والباحثون ، والجدول (2) يبين مجموعة من تلك التعريفات وكما في أدناه :

الجدول (2)

مفهوم الأداء المصرفي

ت	الباحث	السنة	رقم الصفحة	المفهوم
1	Schermerhorn et al	2000	26	النواتج المتحققة من مجموع الأنشطة المصرفية والمتمثلة بقدرة المصرف في الحصول على زبائن جيدين والحفاظ على نتائج جيدة .
2	الحسيني	2000	231	انعكاس لكيفية استخدام المصرف لموارده المادية والبشرية واستغلالها بصورة تمكنه من تحقيق أهدافه .
3	David	2001	308	مجموعة النتائج المترتبة على الأنشطة التي يقوم بها المصرف والتي يتوقع منها أن تقابل الأهداف المخططة .

4	Meyer	2003	22	الانجاز الذي يمكن ملاحظته بشكل مباشر وبالتالي يمكن قياسه ومقارنته وتقييمه .
5	دريوش وعبد القادر	2006	733	المنهج المنظم الذي تسلكه المصارف لتحقيق أهدافها وغاياتها .
6	عبادة	2008	160	نشاط شمولي مستمر يعكس قدرة المصارف على استغلال إمكانياتها وفق أسس ومعايير معينة تضعها بناءا على أهدافها طويلة الأجل .
7	Haag et al	2008	70	مقياس لكيفية تأدية المصرف لعملية معينة .
8	Johnston & Marshall	2010	397	سلوك مقيم على أساس مساهمته في تحقيق أهداف المصرف فهو يعكس سلوك العاملين أذا كان ملائما أو غير ملائم في ضوء أهداف المصرف .
9	البغدادي والعبادي	2010	359	انعكاس لكيفية استخدام المصرف لموارده واستثماراته بشكل يجعله قادرا على تحقيق أهدافه .
10	Wheelen & Hunger	2010	380	النتيجة النهائية لأنشطة وفعاليات المصرف .
11	الربيعي و راضي	2011	145	النتائج المتحققة فعليا قياسا بالأهداف التي يسعى المصرف إلى تحقيقها .

✍ المصدر : أعداد الباحث بالاعتماد على الأدبيات العلمية .

ومما سبق يمكن تعريف الأداء المصرفي على انه قدرة المصرف على تحقيق الأهداف بعيدة وقريبة الأمد من خلال استغلال موارد المصرف بطريقة كفوءة وفاعلة ، من اجل استمراره وبقائه في ممارسة نشاطاته المختلفة وكسب مزايا تنافسية .

2. أهمية الأداء المصرفي :

احتل موضوع الأداء المصرفي أهمية كبيرة وحاسمة في تطور القطاع المصرفي بصفة عامة ويمكن بيان أهميته بالاتي (David , 2000 : 10) :

أ. التعرف على مقدار ما أنجز من أهداف المصرف .
ب. يوفر معلومات لمختلف المستويات الإدارية لأغراض اتخاذ القرارات التخطيطية والرقابية .
ج. يساعد الأداء المصرف في وضع المعايير اللازمة لتطوير رسالته .
د. الكشف عن العناصر الكفوءة ووضعها في المواقع المهمة والمناسبة لها فضلا عن تحديد العناصر التي تحتاج إلى دعم وتطوير للنهوض بأدائها .
ه. التأكد من تحقيق التنسيق بين مختلف أقسام المصرف .
و. تشخيص الأخطاء والانحرافات واتخاذ الخطوات اللازمة لمعالجتها .
ز. يساعد على تحقيق الشمولية والعقلانية في عمليتي التخطيط واتخاذ القرار .
ح. تساعد المراجعة المستمرة للأداء على أجراء التحسينات بشكل مستمر .

ثانيا : الأداء المالي للمصارف :

1. مفهوم الأداء المالي للمصارف:

يعد الأداء المالي من أكثر المعايير استخداما لقياس مجمل الأداء المصرفي ، كونه يمتاز بالاستقرار والثبات ويسهم في الكشف عن الانحرافات المالية وتوجيه المصارف نحو الاتجاه الصحيح ، إذ يركز على استخدام مؤشرات مالية لقياس مدى انجاز الأهداف ، لذلك تعددت أراء الكتاب والباحثين في تحديد مفهوم الأداء المالي المصرفي ، إذ لا يوجد تعريف واحد متفق عليه يصلح أن يكون جامعا لمفهوم الأداء المالي ، ويرجع ذلك إلى اختلاف نظرة الكتاب والباحثين في هذا المجال . وللوقوف على مفهوم الأداء المالي للمصارف نورد الجدول (3) الذي يستعرض عددا من المفاهيم الخاصة بالأداء المالي المصرفي وكالاتي .

الجدول (3)

مفهوم الأداء المالي للمصارف

ت	الباحث	السنة	رقم الصفحة	المفهوم
1	Miller & Doss	1996	14	تعبير عن أداء أعمال المصارف باستخدام مؤشرات مالية كالربحية .
2	Johnson &Scholes	1997	127	هي طريقة يتبعها المصرف في قياس توظيف موارده من اجل الحصول على الميزة التنافسية.
3	الحسيني والدوري	2008	234	مقياس يبين أثر هيكل التمويل على الربحية وانعكاس لكفاءة السياسة التمويلية للمصرف .
4	Widagdo & Ika	2008	98	مقياس يستند على مؤشرات عدة مثل الربحية والسيولة والكفاءة لقياس الوضع المالي للمصرف .
5	عباده	2008	161	استخدام مؤشرات مالية لقياس مدى نجاح والمساهمة في إتاحة الموارد المالية وتزويد المصرف بفرص الاستثمار .
6	الخطيب	2010	46	أداة للتعرف على الوضع المالي القائم في المصرف في لحظة معينة ككل أو لجانب معين من أداء المصرف أو لأداء أسهمها في السوق المالي في يوم محدد وفترة معينة .
7	Almazari	2011	1	عبارة عن مقياس ذاتي لمدى نجاح المصرف في استخدام موجوداته بطرق مختلفة لتوليد العوائد .
8	الزبيدي	2011a	92	قياس الأعمال المنجزة ومقارنتها بما يتم وفقا للتخطيط المعد سابقا لها

المصدر : أعداد الباحث بالاعتماد على الأدبيات العلمية .

ومما سبق من أراء فكرية حول مفهوم الأداء المالي للمصارف يمكن تقديمه على انه : انعكاس للمركز المالي للمصرف المتمثل بفقرات كل من الميزانية العمومية وحساب الأرباح والخسائر فضلاً عن قائمة التدفقات النقدية ، الذي يقيس الوضع المالي للمصرف لمدة زمنية معينة لتحقيق الأهداف المرسومة .

2. أهمية الأداء المالي للمصارف :

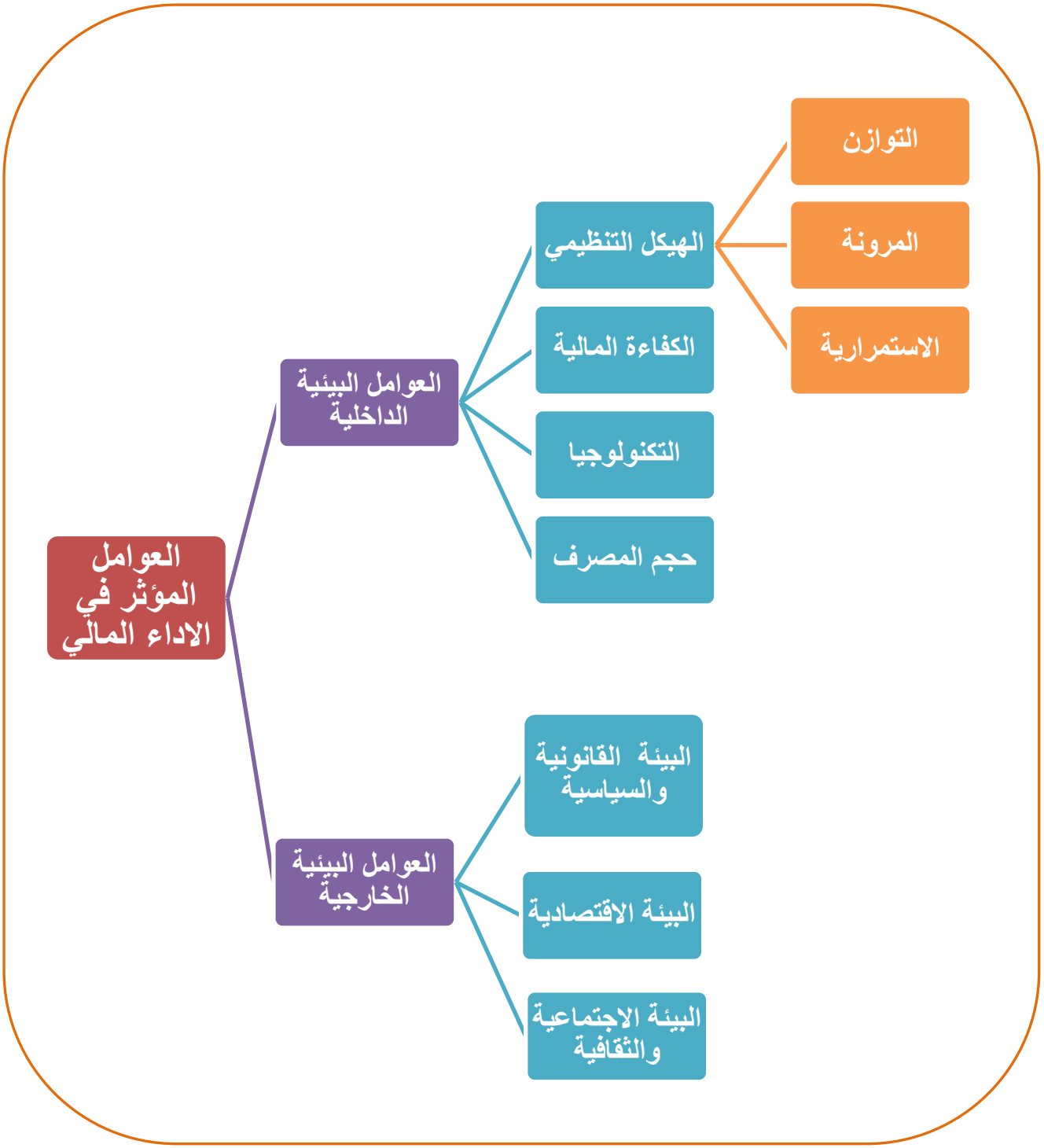
يحتل الأداء المالي للمصارف مكانة بالغة الأهمية في غالبية الاقتصاديات إذ ركزت عليه الكثير من الدراسات والأبحاث في العلوم المالية والإدارية والاقتصادية ، وذلك بسبب الندرة النسبية للموارد المالية التي تعتمدها المصارف قياسا بحجم الاحتياجات المالية الكبيرة لها والمتنافس عليها ومن هذا المنطلق نجد أن من الضروري تحقيق العوائد القصوى واستمرار المصارف في التقدم والنمو لتحقيق الأهداف المرجوة من خلال الاستخدام الأمثل لتلك الموارد ولذا فان الأداء المالي للمصارف يعد احد العناصر الأساسية للعملية الإدارية إذ يوفر للإدارة معلومات وبيانات تستخدم في قياس مديات تحقيق أهداف المصرف والتعرف على اتجاهات الأداء فيها وبالتالي فانه يوفر أساس في تحديد مسيرة المصارف ونجاحها ومستقبلها (الزبيدي ، 2011a : 94) .

وتنبع أهمية الأداء المالي للمصارف بشكل عام في كونه يهدف إلى تقويم أداء المصارف من زوايا عدة وبطريقة تخدم مستخدمي البيانات ممن لهم مصالح مالية في المصرف لتحديد جوانب القوة والضعف في المصرف والإفادة من البيانات التي يوفرها قياس هذا الأداء تحديداً لترشيد وتوجيه القرارات المالية للمستخدمين (الخطيب ، 2010 : 46) .

كما أشار البعض إلى أن أهمية قياس الأداء المالي للمصارف تكمن في تمكين المستثمرين من متابعة ومعرفة نشاطات المصرف وطبيعتها ، وكما يساعد على متابعة الظروف الاقتصادية والمالية المحيطة بالمصرف ، من خلال أجراء عمليات التحليل والمقارنة وتفسير البيانات المالية ، وفهم التفاعل بين البيانات المالية لاتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب (الحسيني ، 2000: 234) .

ثالثا : العوامل المؤثرة في الأداء المالي :

يتأثر الأداء المالي للمصارف بعدد من العوامل يمكن تقسيمها إلى عوامل بيئية داخلية و أخرى خارجية و كما يوضحه الشكل (7) :



الشكل (7)

العوامل المؤثرة في الأداء المالي

المصدر : من أعداد الباحث بالاعتماد على الأدبيات العلمية

1. العوامل البيئية الداخلية:

تتضمن جميع العوامل المتعلقة بالبيئة الداخلية للمصرف مثل ، الهيكل التنظيمي ، والكفاءة المالية ، والتكنولوجيا ، وحجم المصرف ، وغيرها من العوامل والمتغيرات الداخلية للمصرف . ويمكن تقديم تفصيلات أوسع عن أهم تلك العوامل وكالاتي :

أ. الهيكل التنظيمي :

يمثل الهيكل التنظيمي الإطار العام الذي تتحدد بموجبة الإدارات والتقسيمات التنظيمية والوحدات العاملة والتي من خلالها يتم تحقيق الأهداف الخاصة بالمصرف (طالب وآخرون،2009: 31) . وللهيكل التنظيمي دور مهم في تحسين أداء المنظمة بصفة عامة والأداء المالي بصفة خاصة من خلال تحديد الصلاحيات والمسؤوليات للأقسام والوحدات الإدارية بشكل يسهل عملية تطبيق الخطط المرسومة والمساهمة في دعم الإدارة بالمعلومات الضرورية التي من شأنها أن تجعل قرارات ادارة المصرف أكثر فاعلية (الوادي و نزال ، 2010 : 157) . ولكي يحقق الهيكل التنظيمي للمصرف الكفاءة والفاعلية في الإسهام بمتطلبات العمل الإداري ، فانه لا بد من اتسامه بالخصائص الآتية : (الشماع والحمود ، 2007 : 165)

(1) التوازن

يتضمن مبدأ التوازن التنظيمي تحقيق العلاقات المتوازنة بين الصلاحيات والمسؤوليات الممنوحة للفرد ، وكذلك التوازن في نطاق الإشراف وخطوط الاتصال الوظيفة ، واعتماد مبدأ وحدة الأوامر الصادرة من المستويات الإدارية المختلفة .

(2) المرونة

يتطلب مبدأ المرونة قابلية الهياكل التنظيمية المراد تصميمها على استيعاب التعديلات التنظيمية المستمرة تبعا للمتغيرات الداخلية والخارجية التي يتطلبها البناء التنظيمي الفعال .

(3) الاستمرارية

يشير مبدأ الاستمرارية إلى ضرورة اعتماد القواعد العلمية الرصينة في بناء الهياكل التنظيمية وتوخى الدقة في تشخيص الواقع إلى جانب استشراف التغيرات المستقبلة من دون أن يتعرض البناء إلى تغيرات جوهرية متكررة من شأنها إرباكه . ومن هنا تظهر بوضوح أهمية اعتماد القواعد الموضوعية في تصميم الهيكل التنظيمي بما يؤمن تحقيق أهداف المصرف بشكل مستمر وبكفاءة .

ب. الكفاءة المالية :

تمثل الكفاءة احد المقاييس المهمة والمعتمدة في قياس الأداء المالي للمصارف . وتشير الكفاءة إلى العلاقة ما بين المخرجات والمدخلات ، اذ تناسب بنسبة المخرجات إلى المدخلات المستخدمة في تحقيق الأهداف . وتلعب الكفاءة المالية دوراً مهماً في العديد من القرارات اليومية التي تمارسها إدارة المصرف . وتعريف الكفاءة المالية يختلف من مؤلف لأخر بحسب وجهات نظرهم ، والعديد يرون أن الكفاءة المالية هي معادلة لقيمة النقود . فهي تتضمن وضع حساب لكل مبلغ مهمل كان صغيراً لتحقيق أفضل الاستخدام للموارد المالية المتوافرة . ولكن اغلبهم اتفق على مبدأ أساسي هو أن الكفاءة المالية تعد أساسية وتعني هنا طريقة قياس قدرة المصرف على استخدام موجوداتها المالية لتوليد إيرادات إجمالية . فالكفاءة المالية هي تعامل مع الموارد المالية بالطريقة المثلى ، أو التخطيط الحذر في عمليات الأنفاق على المتطلبات الضرورية وفي اي مجال يمكن تقليل الإنفاق من دون المساس بجودة الخدمات المقدمة ، وبذلك فان الكفاءة المالية ضمن هذا الإطار هي أفضل الإجراءات المالية والإدارية والموازنات والأنفاق بطريقة تحقق الاستفادة القصوى من الموارد المالية (Dawson , 2010 : 20) (Doehring , 2001 : 3) .

ج . التكنولوجيا :

نتيجة التغيرات التكنولوجية التي حدثت خلال السنوات الماضية وبسبب تصاعد حدة المنافسة وتنامي حجم الأسواق والتغير في حجم المصارف ، ولعدم قدرت الأدوات القديمة على مواجهة هذه التحديات ، مع صعوبة الحصول على البيانات التاريخية بشان القضايا المتداخلة وأكثر المعلومات عادة ما تكون مبعثرة وغير مترابطة مع عدم وجود طريقة مترابطة لتوحيد البيانات وتفسيرها مما جعل من عملية مقابلة احتياجات العمل المتزايدة والفعلية في هذه الأيام

عملية صعبة ومعقدة ، كل ذلك كان له الأثر الكبير في كيفية انجاز أعمال المصرف في نشر ونقل البيانات والمعلومات عبر التكنولوجيا الرقمية مثل الحاسبات والهواتف اللاسلكية بوصفها أدوات ضرورية مساندة لعمليات المصرف (Barney & Hesterly, 2006 : 34) . ومن خلال استخدام أساليب وأدوات قدمتها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ازدات أهمية استخدام المعلومات والمعرفة من اجل الحصول على الميزة التنافسية وتحسين قدرة المصرف وتعظيم كفاءته من خلال الربط الداخلي والخارجي عن طريق تدفق البيانات والمعلومات وانسيابيتها وبالتالي تحسين عملية صنع القرار وتحسين الأداء المصرفي بصورة عامة (Popa & Cucui , 2009 : 326) (Almotairi , 2008 : 3) .

والتكنولوجيا هي مجموعة من الأدوات المهمة والتي تجعل المصرف أكثر كفاءة وتساعده على فهم الفرص والتحديات بشكل أفضل ، لذلك من المهم لأي مصرف أن يعلم كيف يستخدم الأدوات التكنولوجية المتوافرة لديه ، وتحديد نوع التكنولوجيا المناسبة لطبيعة أعماله والمنسجمة مع أهدافه وذلك لأن التكنولوجيا من ابرز المزايا و التحديات التي تواجه العمل المصرفي بصفة عامة (Haag et al , 2007 : 10) .

د. حجم المصرف :

يقصد بالحجم هو تصنيف المصارف إلى صغيرة أو متوسطة أو كبيرة الحجم إذ يوجد مقاييس عدة لحجم المصرف منها : إجمالي رأس المال أو عدد فروع المصرف أو إجمالي الموجودات أو إجمالي الودائع أو إجمالي المبيعات أو إجمالي القيمة الدفترية . ويعد الحجم من العوامل المؤثرة على الأداء المالي للمصارف وقد يكون تأثيره ايجابيا أو سلبيا ، فقد يشكل الحجم عائقا لأداء المصارف إذ تصبح عملية أدارة المصرف أكثر تعقيدا ومنه يصبح أداؤه اقل فاعلية في حالة لم تتوافر المتطلبات الأساسية للتوسع مثل الكوادر البشرية وغيرها من المتطلبات . وإيجابا من حيث أن كلما زاد حجم المصرف يزداد عدد المحللين الماليين المهتمين بالمصرف ، وقد أجريت دراسات عدّة حول علاقة الحجم بأداء المصارف وبينت أن العلاقة بين الحجم والأداء علاقة طردية . (الخطيب ، 2010 : 51)

وهنا تجدر الإشارة إلى أنه عند أجراء مقارنة بين المصارف يجب أن نختار المصارف المتساوية في الحجم وتقدم خدمات متشابهة . ولكن لكي تكون مقارنة أداء صحيحة يجب أن نقارن بين المصارف التي تعمل في المجال ذاته . فالمصرف عادة يتأثر بشكل كبير فيما إذا كان يعمل في مركز مالي كبير أو في مدينة صغيرة ، وان أفضل طريقة للمقارنة هي اختيار

مصارف متقاربة في الحجم وتعمل في منطقة واحدة وتحت أنظمة وقوانين متشابهة . وان كل نظام مصرفي له مجموعة مختلفة من القواعد يجب أن يتبعها ، وهذه القواعد الحكومية قد يكون لها تأثير كبير على أداء المصرف (Rose & Hudgins , 2008: 184) .

2. العوامل البيئية الخارجية :

تتضمن جميع العوامل المتعلقة بالبيئة الخارجية للمصرف ، والتي تكون خارج سيطرتهم و يصعب السيطرة عليها ، ومن أهم تلك العوامل هي : (Kotler , 2004 : 66)

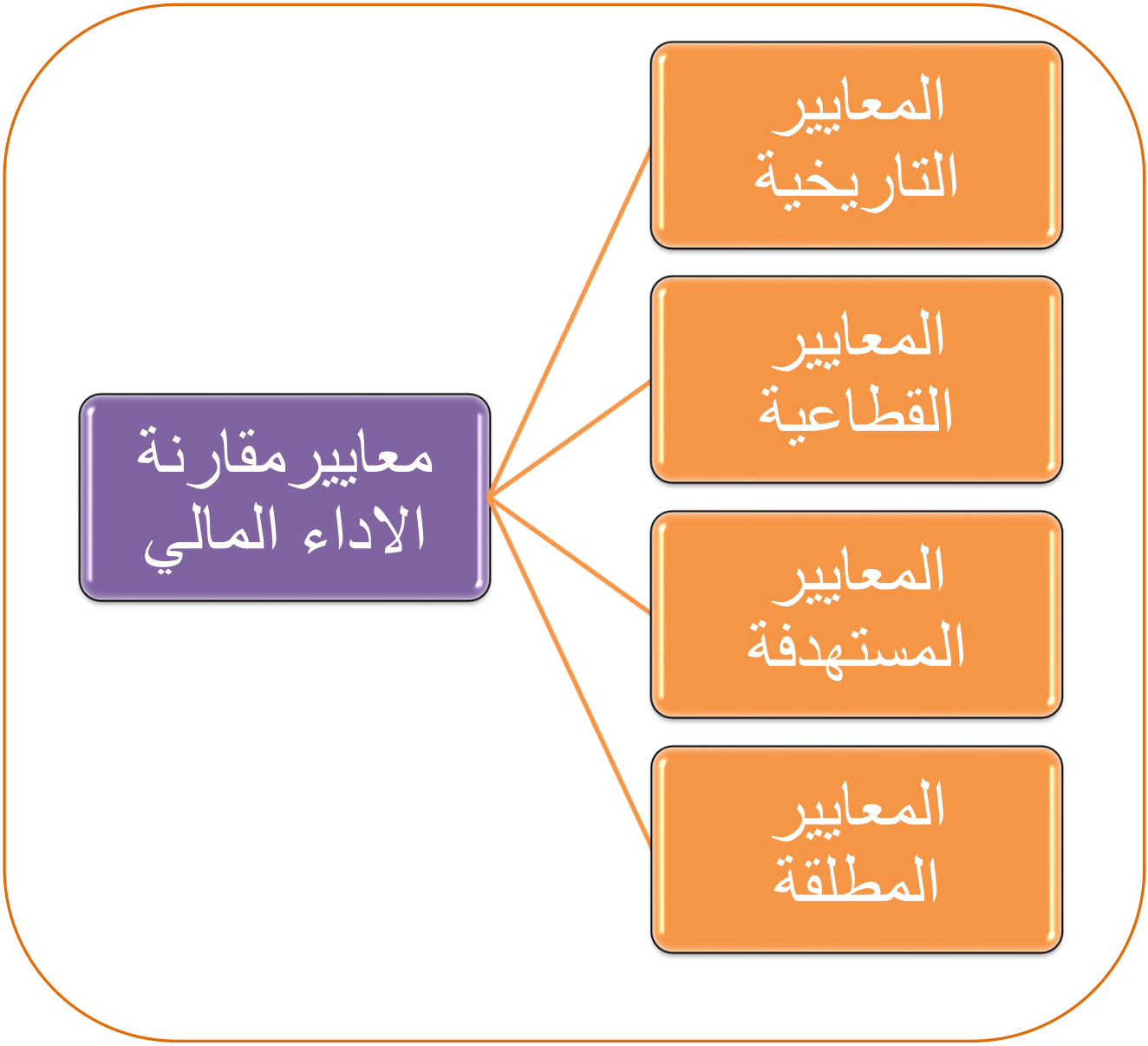
أ. **البيئة القانونية والسياسية** : أي الظروف السياسية للبلد الذي يقيم فيه المصرف ، والقوانين المنظمة للعمل المصرفي في هذا البلد .

ب. **البيئة الاقتصادية** : وتشمل طبيعة النظام الاقتصادي السائد وانعكاساته على الأنشطة المصرفية والموارد المتاحة في البلد ، وكذلك المناخ الاستثماري والفرص الاستثمارية المتوفرة .

ج. **البيئة الاجتماعية والثقافية** : أي العادات والتقاليد والمعتقدات التي يؤمن بها المجتمع ، ومستوى الوعي والثقافة التي تؤثر في قرارات المجتمع الخاصة بالتعامل مع طبيعة الأنشطة المصرفية ، والخدمات التي تقدمها المصارف .

رابعا : معايير مقارنة الأداء المالي :

يستخدم المحلل المالي مجموعة من المعايير للحكم عن مستوى الأداء المالي ، إلا أن التوصل إلى رقم معين لا يعني شيئا للمحللين الماليين ما لم تتم مقارنته بغيره من الأرقام لمعرفة الموقف المالي للمصرف . وهناك عدد من المعايير التي تستخدم للمقارنة ومن بين أهم هذه المعايير نورد الشكل (8) :



الشكل (8)

معايير مقارنة الأداء المالي

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على الأدبيات العلمية

1. المعايير التاريخية :

تعتمد هذه المعايير على أداء المصرف للسنوات السابقة ، وأهمية هذا المعيار تستمد من فائدته في أعطاء فكرة عن الاتجاه العام للمصرف والكشف عن نقاط الضعف والقوة وبيان وضعه المالي الحالي مقارنة بالسنوات السابقة ، وذلك لغرض الرقابة على السنة المطلوبة وتقييم الأداء من قبل الإدارة العليا ، فضلا عما تقدم من فائدة كبيرة في تحسين كفاءة الإدارة المالية ، ولكن يعاب على هذا المعيار عدم قدرته على المقارنة بين وضع المصرف المالي وأوضاع المصارف الأخرى ، ويؤخذ عليه أيضا عدم دقته لاسيما في حالة توسع المصرف أو إدخال خدمات جديدة أو مبتكرة (طالب و المشهداني ، 2011 : 73-74) .

2. المعايير القطاعية :

تشير هذه المعايير إلى معدل أداء مجموعة من المؤسسات المصرفية في القطاع الواحد ، أي مقارنة النسب المالية للمصرف بالنسب المالية لباقي المصارف ، ويستفاد وبدرجة كبيرة من المعايير القطاعية في عملية التحليل المالي لأنها مستمدة من القطاع ذاته وهو القطاع المصرفي الذي تنتمي آليه المصارف ، ألا انه يعاب على هذا المعيار عدم الدقة بسبب التفاوت المصارف من حيث الحجم وطبيعة الأنشطة خاصة كما ان الكثير منها أخذت بمبدأ التنويع في تقديم الخدمة للتقليل من المخاطر المحتملة مما يجعل صعوبة استخدام هذه المعايير التي تتطلب تماثل حجم المصارف (المشهداني ، 2009 : 61) .

3. المعايير المستهدفة :

تعتمد هذه المعايير على الخطط المستقبلية للمصرف والبيانات التي ترد فيها ويمكن للمحلل أن يقارن بين هذه المعايير التخطيطية مع المعايير المتحققة فعلا لفترة زمنية ماضية ، ويعبر تطبيق هذه المعايير عن مدى تنفيذ الخطط ألموضوعه مسبقا (ألنعيمي وآخرون ، 2009 :102) .

4. المعايير المطلقة :

وتشير إلى وجود خاصية مفترضة تأخذ شكل قيمة ثابتة لنسبة معينة مشتركة بين جميع المصارف وتقاس بها التقلبات الواقعية . وهذا المعيار اقل واضعف من المعايير الأخرى من حيث الأهمية (الزبيدي ، 2011a : 77) .

خامسا : أدوات تحليل الأداء المالي :

هناك العديد من أدوات التحليل المتاحة للمحلل المالي ، ومن ابرز هذه الأدوات هي :

1. التحليل العمودي :

ويسمى التحليل النسبي لأنه يقوم بتحليل كل قائمة مالية على حده ، وإظهار العلاقة بين نسبة كل مكون من مكونات القوائم المالية إلى أجمالي القائمة المالية نفسها ، وعلى الرغم من أن التحليل العمودي هو مقتصر على قائمة مالية واحدة لكنه يكون أكثر أفضلية أو دلالة عند استخدام مقارنته مع قائمة أخرى . (Reeve et al , 2007 :745)

ويعرف التحليل العمودي على أنه مقارنة بين مكونات القوائم المالية المتنوعة خلال فترة زمنية مفردة مع استخدام قائمة مالية واحدة (العامة) . (Porter & Norton , 2008 : 616)

ويشير البعض إلى أن هذا التحليل يقوم على أساس أيجاد نسبة كل عنصر من عناصر القوائم المالية إلى أجمالي القائمة المالية الذي ينتمي إليه ، ويهدف إلى أيجاد الأهمية النسبية للعناصر التي تظهر في القوائم المالية من خلال المجموعة التي ينتمي إليها ، ويتم تحديد النسبة المئوية للعناصر التي تظهر في قائمة المركز المالي . (عباده ، 2008 : 174)

وبعد تحديد النسب المئوية للعناصر الواردة في القوائم المالية ، تحل النسب بدلا من الأرقام الفعلية (المطلقة) ، ويكون مجموع نسب العناصر الواردة في القائمة مساويا إلى (100 %) بغض النظر عن حجم المصرف ، لذا فان القوائم التي تحتوي على هذه النسب تسمى القوائم ذات الحجم الواحد ، وبدراسة بيانات القوائم المالية ذات الحجم الواحد يمكن التوصل إلى معرفة التغير في الأهمية النسبية للعنصر مع العناصر الأخرى الواردة في القوائم المالية .

وبعد ذلك يمكن من التوصل إلى النتائج التي ترشد المحلل المالي وتساعده في اتخاذ القرار إذا ما قارن المصرف بمصرف مماثل له ويعمل بالنشاط نفسه و التاريخ نفسه أو إذا ما قارن المصرف بنفسه من خلال سنوات سابقة (عشيش والكبيسي ، 2010 : 31) .

2. التحليل الأفقي :

يهتم هذا التحليل بعملية تقييم الأداء على مدى عدد من الحقب الزمنية من خلال الارتفاع والانخفاض في العناصر المرتبطة في القوائم المالية المقارنة ، وذلك من اجل دراسة التغيرات الحاصلة في كل فقرة (زيادة أو نقصان) ، ويمكن أن تكون مقارنة قائمة مالية مع قائمتين أو أكثر بحيث تكون القائمة الأولى هي القائمة الأساس وهو ما يعرف بتحليل الاتجاهات (Reeve & Warren, 2008:660-661) . ويعرف التحليل الأفقي على انه مقارنة لعناصر القوائم المالية خلال فترات زمنية معينة (Norton & Porter , 2009 : 658) . وهذا معناه أن التحليل الأفقي عبارة عن تحليل اتجاهي يوضح التغيرات التي حدثت للعناصر المذكورة في القوائم المالية من خلال المقارنة لسنوات متعددة ، إذ نبدأ بتلك العناصر التي حدث فيها تغير ملموس ، سواء أكانت مستقرة أم غير المستقرة . إذ يقوم المحلل المالي بدراسة تفصيلية تقويمية لمعرفة الانحرافات وأسبابها ونتائجها وانعكاس هذه التغيرات على الموضوع محل التحليل ، تمهيدا للرأي العلمي والفني والموضوعي والمساعدة في اتخاذ القرار الرشيد ، لذلك يقال بان التحليل الأفقي يمتاز بالديناميكية العالية نظرا لأنه يأخذ العناصر لعدد من السنوات ويقارنها مع بعضها البعض (آل شبيب ، 2009: 143) .

كما يمكن القيام بهذا النوع من التحليل في حالة النسب المالية ، إذ يمكن مقارنة نسبة ما بمثيلاتها المعدة في مدة زمنية سابقة ، مما يتيح تتبع حركة هذه النسبة عبر الزمن ويساعد في اتخاذ القرارات المناسبة ، وبالتالي فانه يساعد في اكتشاف سلوك النسبة أو أي بند من بنود القوائم المالية موضوع الدراسة عبر الزمن ، وتقييم انجازات ونشاط المصرف في ضوء هذا السلوك ومن ثم اتخاذ القرارات المناسبة بعد تتبع أسباب التغير وجذوره (الزبيدي ، 2011a : 64) .

أن أساس ما يستند عليه المحلل المالي في التحليل الأفقي هو سنة الأساس (Base Year) والتي تستخدم في رصد سلوك واتجاهات البنود المختلفة ، وسنة الأساس هذه عادة ما تكون السنة الأولى في سلسلة السنوات المراد تحليلها ، ويجري مقارنة البنود في السنوات التالية مع بنود السنة الأولى (سنة الأساس).

وتجدر الإشارة هنا إلى ضرورة أعطاء عملية اختيار سنة الأساس أهمية خاصة لما قد تتركه من اثر مهم على نتائج هذا النوع من التحليل ، لذا فأنه لا بد من اخذ الاعتبارات الآتية عند اختيار المحلل المالي لهذه السنة : (محمد وآخرون ، 2008 :42)

أ. أن تكون سنة الأساس طبيعية ولم تؤثر عليها المؤشرات غير الطبيعية .

ب. الابتعاد عن التحيز الشخصي ، أي أن لا تخضع عملية اختيار سنة الأساس للاختيار الشخصي.

ج. أن لا تكون سنة الأساس متقادمة أو بعيدة ، خاصة وان العالم يتميز بسرعة التغير والتطور في الظروف الاقتصادية .

3. المداخل المالية :

تتناول هذه المداخل عملية تقييم الأداء المالي للمصارف ، ويمكن تقسيم المداخل المالية إلى قسمين هما مدخل النسب المالية ومدخل القيمة المضافة وكالاتي :

أ. مدخل النسب المالية :

يعد هذا المدخل من أهم وأقدم المداخل المستخدمة في تقييم الأداء المالي للمصارف ، و كونه يوفر عددا كبيرا من المؤشرات المالية التي يمكن الإفادة منها في تقييم أداء المصارف في مجالات الربحية والسيولة والكفاءة في أدارة الموجودات والمطلوبات .

وقد اكتسبت النسب المالية أهمية متزايدة بعد أن أصبحت من المؤشرات الهامة التي يستخدمها المحللون الماليون في مجال التنبؤ بحالات الفشل المالي للمصارف . وتعرف النسب المالية أو المؤشرات المالية على أنها علاقة تربط بين بندين أو أكثر من بنود القوائم المالية (مطر ،2010: 31) .

(1) مفهوم النسب المالية :

تعد النسب المالية من الأدوات المهمة لتقييم أداء المصارف وأكثرها انتشارا في أوساط المحللين الماليين ، وذلك لسهولة استعمالها واستخدامها وفهمها وإمكانية الاعتماد عليها في تقييم الأداء المالي ، ويعود تاريخ استخدامها إلى منتصف القرن التاسع عشر ، لذلك تطرق العديد من الكتاب والباحثين إلى مفهوم النسب المالية في كتاباتهم ومؤلفاتهم ، ولكن نلاحظ أن هناك تباين في وجهات نظرهم فيما يخص

هذا المفهوم ، لذا وللوقوف على مفهوم النسب المالية نورد الجدول الأتي الذي يستعرض عددا من المفاهيم الخاصة بالنسب المالية بحسب أراء مجموعة من الكتاب والباحثين .

الجدول (5)

مفهوم النسب المالية

ت	الباحث	السنة	رقم الصفحة	المفهوم
1	Ross et al	2006	57	علاقة تتحدد من خلال المعلومات المالية للمصرف وتستخدم لأغراض المقارنة.
2	Albrecht et al	2008	669	علاقة تربط ما بين أرقام القوائم المالية للمصرف .
3	محمد وآخرون	2008	52	دراسة العلاقة بين عنصر وعنصر أخر ، وتكون هذه العلاقة بشكل نسب المئوية .
4	Lasher	2008	81	تشكيلة من نماذج القوائم المالية ، تمثل مظاهر أداء متنوعة .
5	خنفر و المطارنة	2009	127	أداة من أدوات التحليل المالي توفر مقياسا لعلاقة ما بين عنصرين من عناصر القوائم المالية .
6	حداد	2009	63	عبارة عن طريقة ملائمة لتلخيص كمية كبيرة من المعلومات المحاسبية والمالية من اجل مقارنة أداء المصارف .
7	الزبيدي	2011b	68	أيجاد علاقة حسابية نقدية بين متغيرين احدهما بسط والأخر مقام يمثل كل منها فقرة أو مجموعة من القوائم المالية .
8	Keown et al	2011	86	هي بيانات محاسبية تشكل فقرات نسبية من اجل مساعده المحللين لتحديد بعض أماكن الضعف والقوة لدى المصرف .

المصدر : أعداد الباحث بالاعتماد على الأدبيات العلمية .

ومما سبق يمكن تعريف النسب المالية بأنها علاقة بين مكونات القوائم المالية تظهر بشكل نسب مالية لبيان الموقف المالي ومساعدة المختصين في بيان نقاط القوة والضعف في الأداء المالي وبالتالي المساعدة في اتخاذ القرارات المناسبة .

(2) أهمية النسب المالية :

تتلخص أهمية النسب المالية في الجوانب الآتية : (الخطيب ، 2010 : 54-55) (Keown et al ,2011 :86)

أ. تحديد مدى قدرة المصارف في مواجهة الالتزامات الجارية .
ب. قياس درجة نمو المصرف والكشف عن مواطن القوة والضعف .
ج. توفير البيانات والمعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات ورسم السياسات وأعداد الموازنات التقديرية.
د. قياس الفاعلية الكلية للمصرف ومستوى أداءه .
ه. قياس الفاعلية التي يتحصل عليها المصرف باستغلاله لمختلف موجوداتها .
و. تعد وسيلة من وسائل الرقابة على نشاط المصرف ، من خلال توضيح العلاقات بين البيانات المالية ، والتغيرات التي تطرأ عليها خلال مدة زمنية محددة .

(3) خصائص النسب المالية :

تتميز النسب المالية بعدد من الخصائص يقف على راسها : (طالب و المشهداني ، 2011 : 79)

أ. تنبع من فهم عميق للمشكلات محل الدراسة ومحاولة تفضيل مؤشرات مناسبة لتعكسها .
ب. أن تكون بسيطة قدر المستطاع وواضحة وقابلة للقياس .
ج. أن تكون محددة العدد ليتمكن متخذ القرار من متابعتها باستمرار .
د. أن تكون عملية وقابلة للتطبيق من حيث أمكانية جمع البيانات .
ه. ضرورة وجود علاقة وثيقة بين عناصر النسبة لكي تكون معبرة ولها مدلول منطقي .

ومن اجل الحصول على اكبر قدر واستفادة من مدخل النسب المالية لابد من مراعاة الجوانب الآتية : (فهد ، 2009 : 40)

(1) أن تعطي النسب المالية مدلولا منطقيا في تفسيرها وتطبيقها .
(2) أن لا يتم الاعتماد على نسبة واحدة في تقييم الأداء مهما تكن أطراف تلك النسبة ، بل لابد من تعزيزها بنسب مالية أخرى بحيث تؤكد النتيجة وتساهم نسب عدة في تقييم الأداء .
(3) ضرورة استخدام التحليل المتحرك لأجل دراسة اتجاهات المؤشرات من خلال مدة محددة وبحسب طبيعة موضوع التحليل وأهميته ويستخدم في ذلك التحليل الأفقي مثلا أو المؤشرات المالية لعدد من السنوات .
(4) أهمية وجود ارتباط بين الهدف من التقييم والنسب المالية المستخدمة ، فمقارنة أي رقم بغيره من القوائم المالية تعد مجرد نسبة ولكن مهارة المقوم أو المحلل تظهر في اختيار النسب الأكثر ملائمة وتعبيرا لأغراض التقييم .
(5) أن النسب المالية في حد ذاتها ليست ذات فائدة كبيرة ما لم تكن مقرونة بمعايير أو نسب معيارية .

كما أن استخدام النسب المالية بوصفها مؤشرات لتقييم الأداء في المصارف مرهونا بمدى قدرتها على توصيل دلالات علمية ومعان تفيد القائمين على التقييم للتعرف على السلبيات والايجابيات المصاحبة لعمل المصارف . من المهم هنا اختيار النسب المالية ذات الدلالة والتي تساعد على تحليل أداء المصرف ، وسنورد أهم النسب المالية المستخدمة في تحليل الأداء المالي والتي يمكن تقسيمها إلى أربعة مجموعات أساسية هي : (محمد وآخرون ، 2008 : 54)

- مؤشرات الربحية .
- مؤشرات السيولة .
- مؤشرات ملاءة رأس المال .
- مؤشرات توظيف الأموال .

وسيتم إفراد محور خاص بهذه المؤشرات وسيتم عرضها بشكل تفصيلي .

ب. مدخل القيمة المضافة :

يعد مدخل القيمة المضافة من المؤشرات المفضلة في قياس ما تحققه العمليات المصرفية من عوائد مقارنة مع الكلف الكلية لتحقيق تلك العوائد ، أما العائد على القيمة المضافة فيمثل صافي الدخل قبل الضريبة إلى أجمالي القيمة المضافة ، وقد يقارن الناتج مع العائد على الاستثمار لبيان فاعلية الخدمة في إضافة القيمة بأقل الكلف (الدوري وصالح ، 2009 : 386) .

وهناك طريقتان لقياس القيمة المضافة ، فالقيمة المضافة أما أن تكون أجمالية أو صافية ، فالإجمالية تشمل الضرائب والأرباح الموزعة والإيجار والأرباح المتبقية والأجور والاندثار ، أما القيمة المضافة الصافية فتتمثل في أجمالي القيمة المضافة مطروحا منها الاندثار فقط (ألظالمي ، 2006 : 71) .

وقد قدَم هوفر (Hofer) ثلاثة مقاييس جديدة لتقييم نتائج أداء المصرف (النمو ، الكفاءة ، استغلال الموجودات) الأول ركز على القيمة المضافة التي تحسب على أساس الفرق بين قيمة الخدمة المصرفية ناقصا تكلفة المواد الأولية ، أما الثاني فهو العائد على القيمة المضافة ويحسب بقسمة صافي الأرباح قبل خصم الضرائب على القيمة المضافة ، والثالث هو نسبة العائد على القيمة المضافة إلى العائد على الاستثمار ، ويرى هوفر (Hofer) أن العائد على القيمة المضافة يمثل أفضل مقياس لأداء المصرف (المشهدي ، 2002 : 28) وكما هو موضح في الجدول الأتي .

الجدول (6)

مقاييس الأداء المصرفي بحسب مدخل القيمة المضافة

خصائص الأداء	المقاييس التقليدية	المقاييس الجديدة
النمو	. قيمة المبيعات . كمية المبيعات . قيمة الموجودات	. القيمة المضافة
الكفاءة	. الربح الإجمالي . صافي الأرباح . نسبة صافي الأرباح إلى قيمة المبيعات	. العائد على القيمة المضافة
استغلال الموجودات	. العائد على الاستثمار . العائد على رأس المال . ربحية السهم الواحد EPS	. نسبة العائد على القيمة المضافة إلى العائد على الاستثمار

المصدر : محمد ، هدى عبد الغفور ، أمكانية استخدام بطاقة العلامة المتوازنة في تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية ، رسالة ماجستير غير منشورة مقدمة إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد – جامعة البصرة ، 2004 ،ص 12 .

سادسا : أنواع المؤشرات المالية :

1. مؤشرات الربحية :

وهي عبارة عن مؤشرات تقيس نتيجة أعمال المصرف وكفاءة السياسات والقرارات الاستثمارية المتخذة من الإدارة العليا ومدى قدرتها على تحقيق الربح ، وتهتم الإدارة بهذه النسب لكي تحكم على مدى نجاحها في تطبيق السياسات الربحية المخطط لها وكفاءتها في استخدام الموارد المتاحة ، ولا تقتصر أهمية هذه النسب على الإدارة فقط بل يهتم بها أيضا المستثمرون لمعرفة مستوى العائد المتحقق على أموالهم المستثمرة في المصرف ، وكذلك المقترضين والمودعين لكي يطمئنوا على قدرة المصرف في تسديد ألالتزامات باتجاههم وفوائد القروض في وقتها (Norton & Porter , 2009 : 675) .

فضلا عن أن هذه المؤشرات تعد من أهم المؤشرات المالية التي تستخدم في تقييم الأداء المالي للمصارف ، إذ تمكنه من قياس قدرته على تحقيق عائد نهائي صافي من الأموال المستثمرة (الموسوي ، 2011 : 61) .

وتتضمن نسب الربحية مؤشرات عدة من أهمها :

أ. نسبة العائد على الموجودات : Rate of Return on Assets

تقيس هذه النسبة مدى قدرة المصارف على استخدام موجوداتها في توليد الربح ، وان ارتفاع هذه النسبة يدل على كفاءتها في استغلال موجوداتها بشكل صحيح ويمكن قياسها على وفق الصيغة الآتية (Penman , 2010 :369) .

$$\text{نسبة العائد على الموجودات} = \frac{\text{صافي الربح بعد الضريبة}}{\text{إجمالي الموجودات}} \times 100\%$$

ب. نسبة العائد على حق الملكية : Rate of Return on Equity

تقيس هذه النسبة العائد الذي يحصل عليه المالكين من استثمار أموالهم بالمصرف ، وان ارتفاع هذه النسبة يدل على كفاءة أدارة المصرف ويمكن قياسها على وفق الصيغة الآتية (Keown et al , 2011 : 99) (Casu et al , 2006 : 214) .

$$\text{نسبة العائد على حق الملكية} = \frac{\text{صافي الربح بعد الضريبة}}{\text{حق الملكية}} \times 100\%$$

ج . نسبة صافي هامش الفائدة : Net Interest Margin

تقيس هذه النسبة العائد الصافي من الفوائد التي حققتها موجودات المصرف ، وان ارتفاع هذه النسبة يدل على أن مستوى أداء المصرف جيد ويمكن قياسها على وفق الصيغة الآتية (Ross & Hudgins , 2008 : 167)

$$\text{نسبة صافي هامش الفائدة} = \frac{\text{دخل الفائدة – نفقة الفائدة}}{\text{إجمالي الموجودات}} \times 100\%$$

د. نسبة معدل العائد على الودائع : Rate of Return on Deposits

تقيس هذه النسبة مدى نجاح إدارة المصرف في توليد الأرباح من الودائع التي حصل عليها ويمكن قياسها على وفق الصيغة الآتية (الربيعي و راضي ، 2011 : 153) .

$$\text{نسبة العائد على الودائع} = \frac{\text{صافي الربح بعد الضريبة}}{\text{إجمالي الودائع}} \times 100\%$$

ه. نسبة معدل العائد على الموارد : Rate of Return on Resources

تقيس هذه النسبة مدى كفاءة المصرف في توليد الأرباح من الموارد المتاحة له ويمكن قياسها على وفق الصيغة الآتية (طالب و المشهداني ، 2011 : 82) .

$$\text{نسبة العائد على الموارد} = \frac{\text{صافي الربح بعد الضريبة}}{\text{حق الملكية + إجمالي الودائع}} \times 100\%$$

و. نسبة ربح السهم : Earnings per Share Ratio

تقيس هذه النسبة مدى ربحية كل سهم من أسهم المالكين في المصرف ، أي حصة السهم الواحد من الأرباح المتحققة ، وان ارتفاع هذه النسبة تعني زيادة ربحية السهم ويمكن قياسها على وفق الصيغة الآتية.

(Porter & Norton , 2008 : 634) (Megginson et al , 2010 : 46)

$$\text{نسبة ربح السهم} = \frac{\text{صافي الربح بعد الضريبة}}{\text{عدد الأسهم}} \times 100\%$$

ز. نسبة إجمالي الإيرادات إلى إجمالي الموجودات :

Ratio of Total Revenue to Total Assets

تقيس هذه النسبة مدى كفاءة ادارة الموجودات لتحقيق الإيرادات ، وان ارتفاع هذه النسبة يدل على أن المصرف يحقق الإيرادات كبيرة في ظل ما متوفر لدية من موجودات ويمكن قياسها على وفق الصيغة الآتية.

(Norton & Porter , 2009 : 676) (Bodie et al , 2007 : 436)

$$\text{نسبة إجمالي الإيرادات إلى إجمالي الموجودات} = \frac{\text{إجمالي الإيرادات}}{\text{إجمالي الموجودات}} \times 100\%$$

2. مؤشرات السيولة :

هي مجموعة من النسب تقيس مدى قدرة المصارف على سداد التزاماتها المالية قصيرة الأجل عند تاريخ استحقاقها (Lasher , 2008 : 83) . وتعد هذه النسب ذات أهمية كبيرة لإدارة المصرف من اجل المحافظة على سمعته ، وذلك من خلال توفير جزء من موارده على شكل نقد سائل لمواجهة سحب الأموال من قبل المودعين ، فمجرد إشاعة عدم توافر سيولة كفاية لدى أي مصرف يؤدي إلى سحب ثقة المودعين لديه وبالتالي يودي إلى إفلاسه (Megginson et al , 2010 : 40) (Higgins,2009 : 53) .

وهناك مؤشرات كثيرة للسيولة من أهمها :

أ. نسبة التداول : Current Ratio

تقيس هذه النسبة مدى أمكانية المصرف على الوفاء بالتزاماته المستحقة خلال السنة المالية من خلال تحويل جميع الموجودات المتداولة إلى سيولة نقدية لمقابلة الالتزاماتها ، وان ارتفاع هذه النسبة تعني أن المصرف يتمتع بقدرة عالية على الوفاء بالتزاماته ويمكن قياسها على وفق الصيغة الآتية (Doss et al , 2007 : 115) .

$$\text{نسبة التداول} = \frac{\text{الموجودات المتداولة}}{\text{المطلوبات المتداولة}} \times 100\%$$

ب. نسبة السيولة السريعة : Quick Liquidity Ratio

تقيس هذه النسبة قدرة المصرف على سداد التزاماتها قصيرة الأجل من موجوداتها سهلة التحويل إلى النقدية ، وتشمل هذه الموجودات كل من النقدية ، والأوراق المالية ، والذمم المدينة ويمكن قياسها على وفق الصيغة الآتية (Lasher , 2008 :84) .

$$\text{نسبة السيولة السريعة} = \frac{\text{النقدية + الأوراق المالية + الذمم المدينة}}{\text{المطلوبات المتداولة}} \times 100\%$$

ج . نسبة الاحتياطي القانوني : Legal Reserve Ratio

تحتفظ المصارف بنسبة معينة من المبالغ المتوفرة لديها والمتأتية من الودائع لدى المصرف المركزي وتكون على شكل رصيد نقدي دائن يحتفظ به المصرف المركزي من دون الفائدة ، ويسمى بالاحتياطي القانوني ، وان ارتفاع هذه النسبة تزيد من قدرة المصرف على الوفاء بالتزاماته المالية ويمكن قياسها على وفق الصيغة الآتية (فهد ، 2009 : 60) .

$$\text{نسبة الاحتياطي القانوني} = \frac{\text{الأرصدة لدى البنك المركزي}}{\text{إجمالي الودائع}} \times 100\%$$

د. نسبة السيولة القانونية : Legal Liquidity Ratio

تقيس هذه النسبة قدرة المصارف على مواجهة طلبات السحب من لدن المودعين في المصرف مما يتوفر لدية من أرصدة نقدية وشبة نقدية ، وان ارتفاع هذه النسبة تزيد من قدرة المصرف على الوفاء بالتزاماته المالية في الأوقات غير الاعتيادية ويمكن قياسها على وفق الصيغة الآتية (Bodie et al , 2007 : 440) .

$$\text{نسبة السيولة القانونية} = \frac{\text{الأرصدة النقدية + شبة النقدية}}{\text{إجمالي الودائع}} \times 100\%$$

ه. نسبة النقدية إلى إجمالي الموجودات: Ratio of Cash to Total Assets

تقيس هذه النسبة الموجودات السائلة إلى أجمالي الموجودات ، زيادتها تعني أن هناك أرصدة نقدية غير عاملة مما يقلل العائد النهائي للمصرف ، ونقص النسبة عن معدلاتها يعني مواجهة المصرف الأخطار عدة مثل خطر السحب المفاجئ وخطر التمويل ويمكن قياسها على وفق الصيغة الآتية (الموسوي ، 2011 ، 60) .

$$\text{نسبة النقدية إلى إجمالي الموجودات} = \frac{\text{النقدية + المستحق للمصرف}}{\text{إجمالي الموجودات}} \times 100\%$$

و. نسبة الودائع الجارية إلى الودائع الادخارية والزمنية :

Ratio of Current Deposits to Time and Savings Deposits

تقيس هذه النسبة مدى الاحتياطات النقدية التي يجب على المصرف الاحتفاظ بها من الودائع الجارية التي تمثل أكثر أنواع الودائع من حيث السحب والإيداع ، وزيادة هذه النسبة تعني حاجة المصرف إلى الأرصدة السائلة ويمكن قياسها على وفق الصيغة الآتية (أل شبيب ، 2012 : 113) .

$$\text{نسبة الودائع الجارية إلى الودائع الادخارية والآجلة} = \frac{\text{إجمالي الودائع الجارية}}{\text{إجمالي الودائع الادخارية والزمنية}} \times 100\%$$

ز. المعدل النقدي : Cash Average

يقيس هذا المعدل قدرة المصرف على تلبية التزاماته من النقدية المتوافرة لدية في الصندوق وأرصدته لدى المصرف المركزي ، ويجب تجنب الإفراط في ارتفاع وانخفاض هذا المعدل ويمكن قياسها على وفق الصيغة الآتية (فهد ، 2007 : 37) .

$$\text{المعدل النقدي} = \frac{\text{النقدية + الأرصدة لدى المصرف المركزي + المستحق للمصرف}}{\text{إجمالي الودائع}} \times 100\%$$

3. مؤشرات ملاءة رأس المال :

تقيس هذه النسب مدى قدرة المصارف على الوفاء بالتزاماتها طويلة الأجل ، وتستخدم ادارة المصرف هذه النسب لتقييم ما إذا كانت الأموال المستثمرة في الموجودات الثابتة متناسبة مع مستوى وطبيعة نشاط المصرف أم لا (مطر ، 2010 : 57) . إذ يلعب رأس المال دورا مهما ورئيساً في تحقيق الأمان للمودعين ، ودعم ثقتهم بالمصرف ، وكلما زادت الثقة كلما تمكن المصرف من جذب المزيد من الودائع لتأمين السيولة وتمكينه من متابعة أعماله ونشاطاته من دون أن تتأثر ثقة المودعين ، لذلك فأن رأس المال بالنسبة للمصارف يجب أن يكون قادرا على القيام بالوظيفتين الرئيستين والمتمثلتان بالاتي : (الزبيدي ، 2011b : 74)

(1) امتصاص الخسائر عن طريق استخدام الاحتياطات التي يستخدمها المصرف لمواجهة خسائر القروض (عدم السداد) وانخفاض قيمة الاستثمارات .

(2) مصدر من مصادر الأموال التي يعتمد عليها المصرف عند الحاجة إلى تمويل أضافي وذلك عن طريق زيادة رأس المال المدفوع أو زيادة الأرباح غير الموزعة .

وتتضمن مؤشرات ملاءة رأس المال عدد من النسب من أهمها :

أ. نسبة حق الملكية إلى إجمالي الموجودات :

Ratio of Equity to Total Assets

تقيس هذه النسبة مدى مساهمة رأس المال (حق الملكية) في تغطية الموجودات ، ويحاول المصرف الاحتفاظ بهذه النسبة عند معدل ثابت ، وارتفاع هذه النسبة يعني الوضع المالي للمصرف جيد ويمكن قياسها وفق الصيغة الآتية (خنفر و المطارنة ، 2009 : 137) .

$$\text{نسبة حق الملكية إلى إجمالي الموجودات} = \frac{\text{حق الملكية}}{\text{إجمالي الموجودات}} \times 100\%$$

ب . نسبة حق الملكية إلى إجمالي الودائع :

Ratio of Equity to Total Deposits

تقيس هذه النسبة مدى اعتماد المصرف على حق الملكية بوصفها مصدراً من مصادر التمويل ، وتبين هذه النسبة مدى قدرة المصرف على تسديد الودائع من الأموال المملوكة له ، وارتفاع هذه النسبة يعني توفير الحماية اللازمة لأموال المودعين ويمكن قياسها على وفق الصيغة الآتية (الزبيدي ، 2011b : 73) .

$$\text{نسبة حق الملكية إلى إجمالي الودائع} = \frac{\text{حق الملكية}}{\text{إجمالي الودائع}} \times 100\%$$

ج . نسبة حق الملكية إلى إجمالي القروض :

Ratio of Equity to Total Loans

تقيس هذه النسبة مدى قدرة المصرف على توفير هامش الأمان لمواجهة المخاطر المتمثلة في عدم استرداد جزء من الأموال التي تم استثمارها على شكل قروض وسلف ، وتعكس هذه النسبة درجة الخطر المتوقع في محفظة القروض ويمكن قياسها على وفق الصيغة الآتية (فهد ، 2007 : 38) .

$$\text{نسبة حق الملكية إلى إجمالي القروض} = \frac{\text{حق الملكية}}{\text{إجمالي القروض}} \times 100\%$$

د . نسبة حق الملكية إلى الاستثمارات المالية :

Ratio of Equity to Financial Investments

تقيس هذه النسبة مدى قدرة المصرف على مواجهة مخاطر انخفاض القيمة السوقية لمكونات محفظة الأوراق المالية ويمكن قياسها على وفق الصيغة الآتية (الجليحاوي ، 2010 : 105) .

$$\text{نسبة حق الملكية إلى الاستثمارات المالية} = \frac{\text{حق الملكية}}{\text{إجمالي الاستثمارات في الأوراق المالية}} \times 100\%$$

4. مؤشرات توظيف الأموال :

تقيس هذه النسب مدى كفاءة المصرف في توظيف الأموال المتاحة والعائد الذي حققه نتيجة الاستثمار في شتى المجالات ، ومن بين أهم النسب التي تقيس كفاءة المصرف في توظيف الأموال . (الموسوي ، 2011 : 63) ويمكن تقديمها كما الأتي :

أ. معدل توظيف الموارد : Average of resources Employment

يقيس هذا المعدل علاقة الاستثمارات بمصادر التمويل ، وما يوظفه المصرف من أموال في نشاطه المالي ويمكن قياسها على وفق الصيغة الآتية (Ross et al , 2006 : 61) .

$$\text{معدل توظيف الموارد} = \frac{\text{إجمالي الاستثمارات}}{\text{إجمالي الودائع + حق الملكية}} \times 100\%$$

ب. نسبة إجمالي القروض إلى إجمالي الودائع :

Ratio of Total Loans to Total Deposits

تقيس هذه النسبة مدى قدرة المصرف على توظيف الودائع في القروض ، وتبين حجم الأموال التي يستخدمها المصرف من الودائع الكلية ، وان ارتفاع هذه النسبة تعني قدرة المصرف على توظيف الأموال بشكل صحيح ويمكن قياسها على وفق الصيغة الآتية (Wild , 2007 : 32) .

$$\text{نسبة إجمالي القروض إلى إجمالي الودائع} = \frac{\text{إجمالي القروض}}{\text{إجمالي الودائع}} \times 100\%$$

ج . معدل استثمار الودائع : Average of Deposits Investment

يقيس هذا المعدل مدى قدرة المصرف على توظيف الودائع في الأوراق المالية ، كما يبين طبيعة عمل سياسة المصرف فيما أذا كانت توسعية أم انكماشية ويمكن قياسها على وفق الصيغة الآتية (Gitman , 2007 : 64) .

$$\text{معدل استثمار الودائع} = \frac{\text{إجمالي الاستثمارات}}{\text{إجمالي الودائع}} \times 100\%$$

د . نسبة إجمالي الإيرادات إلى إجمالي الاستثمارات :

Ratio of Total Revenue to Total Investments

تقيس هذه النسبة مدى كفاءة المصرف في الاستثمار ، وان ارتفاع هذه النسبة تعني زيادة الإيرادات التي يحصل عليها المصرف من الاستثمارات المختلفة ويمكن قياسها على وفق الصيغة الآتية (Gibson , 2009 : 302).

$$\text{نسبة إجمالي الإيرادات إلى إجمالي الاستثمارات} = \frac{\text{إجمالي الإيرادات}}{\text{إجمالي الاستثمارات}} \times 100\%$$

ه. معدل العائد على إجمالي محفظة القروض :

Average of Return on Total Loan Portfolio

يقيس هذا المعدل نسبة الفوائد المستحصلة من نشاط المصرف في مجال القروض إلى أجمالي القروض التي يقدمها ، كما أن ارتفاع هذا المعدل يدل على تحقيق المصرف لعوائد كبيرة ويمكن قياسها على وفق الصيغة الآتية (Albrecht et al , 2008 :672).

$$\text{معدل العائد على إجمالي محفظة القروض} = \frac{\text{الفوائد المحصلة من القروض}}{\text{إجمالي القروض}} \times 100\%$$

الفصل الثالث

قياس وتحليل اثر الصيرفة الالكترونية في الأداء المالي للمصارف الأردنية

المبحث الأول

توصيف وصياغة النماذج القياسية

المبحث الثاني

قياس وتحليل اثر مؤشرات الصيرفة الالكترونية في مؤشرات الأداء المالي للمصارف الأردنية عينة الدراسة

الفصل الثالث

المبحث الأول

توصيف وصياغة النماذج القياسية

تتمثل المهمة الأساسية لهذا الفصل في قياس اثر الصيرفة الالكترونية من خلال مؤشراتها في مؤشرات الأداء المالي للمصارف في بلد الدراسة وتحليله ، من خلال تحديد أفضل نموذج قياسي التي تعطي أفضل تفسير لأثر الصيرفة الالكترونية في مؤشرات الأداء المالي للمصارف عينة الدراسة . فقد تم اختيار المصارف الأردنية والمتمثلة بالمصارف (الإسكان ، العربي ، الأهلي ، القاهرة عمان) ، بوصفها أهم واكبر المصارف على مستوى الملكة الأردنية فضلا عن التطور الذي لحق بالقطاع المصرفي الأردني عموما خلال العشرين سنة الماضية ، كما تم اختيار تلك المصارف لأنها أقدام من حيث التأسيس .

وتمت استعانة بالأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل بيانات الدراسة والمتمثلة بمؤشرات الصيرفة الالكترونية (عدد الصراف الآلي ، عدد بطاقات الصراف الآلي ، عدد المستفيدين من خدمة البنك الناطق ، عدد البنوك المراسلة ، إيرادات بطاقات الائتمان ، عدد البطاقات الائتمان الممنوحة "ماستر كارت و فيزا كارت ") ، أما بيانات مؤشرات الأداء المالي والتي تمثلت بـ (مؤشر الربحية " العائد على الموجودات " ، مؤشر السيولة " النقدية إلى إجمالي الموجودات " ، مؤشر ملاءة رأس المال " حق الملكية على الموجودات " ، مؤشر توظيف الأموال " إجمالي الإيرادات إلى إجمالي الاستثمارات " .

وقد تم استخدم أساليب إحصائية متمثلة بتحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression) باستخدام أسلوب (Backward) والذي من خلاله تم الحصول على المعلمات الإحصائية والمتمثلة بمعامل الارتباط المتعدد ومعامل الانحدار واختبار (Durbin – Watson) ، وتحديد أفضل النتائج الممكنة لقياس اثر الصيرفة الالكترونية في مؤشرات الأداء المالي للمصارف في بلد الدراسة ، ونعتقد أن هذه الطريقة هي الأكثر ملائمة لتحقيق أهداف الدراسة من حيث تحديد اثر الصيرفة الالكترونية في مؤشرات الأداء المالي للمصارف على اعتبار أن هذه الطريقة تقوم بالأساس في تحديد المتغيرات المؤثرة في الظاهرة المدروسة وتستبعد المتغيرات التي ليس لها تأثير ملموس في ظاهرة الاعتماد على الاختبارات الإحصائية التي تسند ذلك ، وفي الوقت نفسه تحدد هذه الطريقة أفضل الصيغ القياسية الممكنة في ضوء المتغيرات الداخلة في نموذج .

أولا : توصيف النماذج القياسية :

لقياس اثر مؤشرات الصيرفة الالكترونية في مؤشرات الأداء المالي للمصارف كلا على انفراد وعلى كل مؤشر من مؤشرات الأداء المالي الأربعة . وبذلك فان المتغيرات التي سيتم بحثها في النموذج هي كالأتي :

1. المتغيرات التابعة :

تم اختيار أربعة متغيرات معتمدة تمثل مؤشرات الأداء المالي للمصارف عينة الدراسة وقد تمثلت في الأتي :

أ. **مؤشر الربحية (Y_1) :** تم اعتماد مؤشر الربحية والمتمثل بـ (العائد على الموجودات) بوصفه المتغير المعتمد الأول الذي يمثل الأداء المالي المصرف ، وقد تم اعتماد هذا المؤشر كممثل للربحية بوصفه أكثر النسب استخداما من بين مؤشرات الربحية الأخرى .

ب. **مؤشر السيولة (Y_2) :** ويتمثل هذا المؤشر بـ (النقدية إلى إجمالي الموجودات) ، وزيادة هذا المؤشر يعني رفع قدرة المصرف على مواجهة طلبات المودعين ، وبالعكس.

ج. **مؤشر ملاءة رأس المال (Y_3) :** ويتمثل هذا المؤشر بقسمة (حق الملكية على الموجودات) ، وان ارتفاع هذا المؤشر يعني اعتماد المصرف على رأس ماله اكبر في تكوين الموجودات .

د. **مؤشر توظيف الأموال (Y_4) :** ويتمثل هذا المؤشر بقسمة (إجمالي الإيرادات على إجمالي الاستثمارات) ، ويسعى المصرف إلى رفع هذه النسبة والتي تؤشر ارتفاع معدل توظيف الموارد المتاحة للمصرف .

2. المتغيرات المستقلة :

تم اختيار ستة متغيرات مستقلة تعبر عن الصيرفة الالكترونية ، وتتمثل هذه المتغيرات في :

1. **عدد أجهزة الصراف الآلي (X_1) :** تم اعتماد مؤشر عدد أجهزة الصراف الآلي بوصفة المتغير المستقل الأول للصيرفة الالكترونية ، ويمثل هذا المؤشر عدد الزبائن الذين يستخدمون أجهزة الصراف الآلي للمصرف .
2. **عدد بطاقات الصراف الآلي (X_2) :** ويتمثل هذا المؤشر بعدد بطاقات الذي يصدرها المصرف للزبائن المستخدمين لأجهزة الصراف الآلي .
3. **عدد المستفيدين من خدمة البنك الناطق (X_3) :** ويتمثل هذا المؤشر بعدد الزبائن الذين يستفيدون من خدمة البنك الناطق التي يمنحها المصرف لهم .

4. **عدد البنوك المراسلة (X_4)** : ويتمثل هذا المؤشر بعدد التعاملات التي تقوم بها مجموع من المصارف لتحويل الأموال فيما بينها .
5. **إيرادات بطاقات الائتمان (X_5)** : ويتمثل هذا المؤشر حجم الإيراد الذي يحصل علية المصرف من قبل الزبائن مستخدمي بطاقات الائتمان بأنواعها مختلفة .
6. **عدد بطاقات الائتمان (ماستر كارت و فيزا كارت) (X_6)** : ويتمثل هذا المؤشر بعدد بطاقات الائتمان الممنوحة من قبل المصرف إلى الزبائن ، والتي تمثل جميع أنواع البطاقات التي يمنحها المصرف باستثناء بطاقات الصراف الآلي منها .

ثانيا : بناء النموذج القياسي :

بعد أن تم توصيف المتغيرات التابعة والمستقلة فلابد من وضعها بالصيغة الرياضية التي تعد نقطة البدء في صياغة النموذج وعلى النحو الآتي :

$$Yij = f (X_1 , X_2 , X_3 , X_4 , X_5 , X_6)$$

Where :

i= 1,2,3,4,5,6

j = 1,2,3,4

ويمكن وضع النموذج بالصيغة القياسية العامة الآتية :

$$Yij = B_0 + B_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3 + B_4X_4 + B_5X_5 + B_6X_6 + Ui$$

إذ إن (Ui) تمثل المتغير العشوائي Random Variable وهو يتضمن تأثير المتغيرات التي لم ترد بالنموذج أو تأثير التغيرات العشوائية فيه .

وسيتم استخدام أسلوب تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression) في تحليل البيانات ، وهذه الطريقة تبتدئ بنموذج أولي شامل لكافة المتغيرات المستقلة المتوقع تأثيرها في المتغير التابع موضوع الدراسة ، ومن ثم تبدأ عملية اختيار النموذج الأفضل (Backward) من بين النماذج الممكنة استنادا إلى الاختبارات الإحصائية والقياسية ، وبذلك فان هناك إجراءات أساسية عدة تقوم بها هذه الطريقة هي :

1. تحديد النموذج الأولي الذي يحدد العلاقة بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة المدخلة كافة .
2. يتم تعديل النموذج الأولي بصورة متكررة (خطوة خطوة) بإضافة أو إزالة متغير مستقل أو أكثر بموجب المعايير الإحصائية .
3. ينتهي التعديل والبحث عن النموذج جديد في حالة الوصول إلى الخطوة الأفضل التي تعطي أفضل نموذج لتفسير الظاهرة المدروسة .

وبعد إن يتم عرض البيانات المعبرة عن المتغيرات المعتمدة والمستقلة يتحدد لنا أفضل النماذج القياسية الممكنة في ضوء المتغيرات المدخلة بعد أن يقوم البرنامج المستخدم باستبعاد المتغيرات المستقلة غير المؤثرة في المتغيرات المعتمدة . وبذلك لا توجد صيغة قياسية محددة لنمط التأثير بل أنها متغيرة من مؤشر إلى أخر من مصرف إلى أخر .

ثالثا : تهيئة البيانات :

تم الاعتماد على التقارير السنوية للمصارف الأردنية الأربعة عينة الدراسة لاحتساب مؤشرات الأداء المالي فيها وقد تطلب ذلك جهدا كبيرا ، وبعد جمع التقارير التي تم الحصول عليها من المصارف عينة الدراسة والبالغة (48) تقريرا ، تم استخراج البيانات المطلوبة وتبويبها في جداول لتسهيل عملية احتساب مؤشرات الأداء المالي لكل مصرف .

إما فيما يخص البيانات عن مؤشرات الصيرفة الالكترونية التي مثلت المتغيرات المستقلة في النموذج القياسي فقد تم الاعتماد على عدد من التقارير السنوية للمصارف عينة الدراسة ، ولكن تكمن الصعوبة بان هناك مؤشرات كثيرة للصيرفة الالكترونية غير متاحة في التقارير الرسمية للمصارف وقد تطلب ذلك زيارات ميدانية إلى المصارف الأردنية وأجراء المقابلات شخصية للحصول على بيانات تراكمية وسجلات أساسية غير منشورة فكان جهدا مقتنياً للحصول على البيانات والمعلومات في هذا الجانب تحديداً .

المبحث الثاني

قياس وتحليل اثر مؤشرات الصيرفة الالكترونية في مؤشرات الأداء المالي للمصارف الأردنية عينة الدراسة

بعد أجراء عمليتي توصيف وصياغة النماذج القياسية بين مؤشرات الصيرفة الالكترونية ومؤشرات الأداء المالي للمصارف عينة الدراسة ، وبعد إدخال البيانات على الحاسوب الآلي عبر اعتماد البرنامج الإحصائي (SPSS) تم الحصول على النتائج الآتية :-

أولا : مصرف الإسكان :

1. **مؤشر الربحية (Y_1)** : إذ تم الحصول على النتائج المبينة في الجدول أدناه .

جدول (7)

نتائج الاختبارات الإحصائية للنموذج الأمثل لمؤشر الربحية في مصرف الإسكان

النموذج	B_1	B_3	B_5	T المحسوبة	T الجدولية	R^2	R^{-2}	F المحسوبة	F الجدولية	D.W
$Y_1= B_0+B_1X_1\times B_3X_3\times B_5X_5$	1.150	-0.503	1.375	2.291 -2.168 2.766	1.860	0.59	0.43	3.793	3.002	1.559

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات الحاسبة الالكترونية لنتائج برنامج (SPSS) .

أفرز النموذج القياسي العديد من النتائج (*) ولكن تم اختيار أفضل نموذج مقدر ، إذ يتضح من هذا النموذج أن هناك ثلاثة متغيرات مستقلة أساسية (مؤشرات الصيرفة الكترونية) تؤثر في المتغير التابع (مؤشر الربحية) لمصرف الإسكان والمتمثلة بـ (عدد أجهزة الصراف الآلي(X_1) وعدد المستفيدين من خدمة البنك الناطق(X_3) وإيرادات بطاقات الائتمان(X_5))، بعد أن استبعد البرنامج المتغيرات المستقلة غير المؤثرة وهي (X_2, X_4, X_6) في مؤشر الربحية للمصرف لضعف معنوياتها الإحصائية .

(*) انظر الملحق (13)

ويوضح النموذج المقدر بوجود علاقة الارتباط وذات الدلالة الإحصائية عند مستوى معنوية (5%) بين مؤشرات الصيرفة الالكترونية (X_1 , X_3 , X_5) بوصفها متغيرات مستقلة ومؤشر الربحية في مصرف الإسكان ، وهذا ما أبرزته قيمة (t) المحسوبة ، إذ بلغت قيمتها المحسوبة نحو (2.766 , 2.168 , 2.291) على التوالي مقارنة بقيمتها الجدولية والبالغة (1.86) ، وفيما يخص اختبار (F) فقد استطاع النموذج المقدر تجاوز هذه الاختبار إذ كانت (F) المحسوبة (3.793) اكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (10%) البالغة (3.002) .

في حين أن معامل التحديد (R^2) قد بلغت (0.59) مما يعني أن نسبة التغيرات في مؤشر الربحية لمصرف الإسكان يعود بنسبة (59%) إلى التغيرات الحاصلة بمؤشرات الصيرفة الالكترونية الثلاثة (X_1, X_3 , X_5) ، أما النسبة الباقية (41%) فتعود إلى عوامل أخرى غير داخلة في هذا النموذج .

ويشير اختبار دوربن واتسون (Durbin – Watson) (D-W) إلى أن قيمتها وقعت في منطقة القرار حسم ، إذ بلغت قيمتها (1.559) مقارنته بقيمتها الجدولية والبالغة (dl=0.368 , du=2.287) وبالتالي يمكن اعتبار النموذج خالٍ من مشكلة الارتباط الذاتي (Auto Correlation) .

ومما سبق يمكن القول أن هناك اثر كبير لبعض مؤشرات الصيرفة الالكترونية في مؤشر الربحية لمصرف الإسكان .

2. **مؤشر السيولة (Y_2)** : إذ تم الحصول على النتائج المبينة في الجدول أدناه .

الجدول (8)

نتائج الاختبارات الإحصائية للنموذج الأمثل لمؤشر السيولة في مصرف الإسكان

النموذج	B_3	B_5	T المحسوبة	T الجدولية	R^2	R^{-2}	F المحسوبة	F الجدولية	D.W
$Y_2= B_0+B_3X_3+ B_5X_5$	0.344	-0.612	1.895 -2.661	1.83	0.51	0.43	6.913	4.26	2.212

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات الحاسبة الالكترونية لنتائج برنامج (SPSS) .

أفرز النموذج القياسي العديد من النتائج (*) ولكن تم اختيار أفضل نموذج مقدر ، إذ يتضح من هذا النموذج أن هناك متغيران مستقلان أساسيان (مؤشرات الصيرفة الكترونية) يؤثران في المتغير التابع (مؤشر السيولة) لمصرف الإسكان والمتمثلة بـ (عدد المستفيدين من خدمة البنك الناطق (X_3) وإيرادات بطاقات الائتمان (X_5))، بعد أن استبعد البرنامج المتغيرات المستقلة غير المؤثرة وهي (X_1, X_2, X_4 ,X_6) في مؤشر السيولة للمصرف لضعف معنوياتها الإحصائية .

ويوضح النموذج المقدر بوجود علاقة الارتباط وذات الدلالة الإحصائية عند مستوى معنوية (5%) بين مؤشرات الصيرفة الالكترونية (X_5 , X_3) بوصفها متغيرات مستقلة ومؤشر السيولة في مصرف الإسكان ، وهذا ما أبرزته قيمة (t) المحسوبة ، إذ بلغت قيمتها المحسوبة نحو (2.661 , 1.895) على التوالي مقارنة بقيمتها الجدولية والبالغة (1.81) ، وفيما يخص اختبار (F) فقد تجاوز النموذج المقدر هذه الاختبار إذ كانت (F) المحسوبة (6.913) اكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (5%) البالغة (4.26) .

في حين أن معامل التحديد (R^2) قد بلغت (0.51) ، مما يعني أن نسبة التغيرات في مؤشر السيولة لمصرف الإسكان يعود بنسبة (51%) إلى التغيرات الحاصلة بمؤشرات الصيرفة الالكترونية (X_5 , X_3) ، أما النسبة الباقية (49%) فتعود إلى عوامل أخرى غير داخلة في هذا النموذج .

و أما اختبار دوربن واتسون (Durbin – Watson) (D-W) فقد استطاع تجاوزه بنجاح ، بعد إذ بلغت قيمتها (2.212) مقارنته بقيمتها الجدولية والبالغة (du=1.777 , dl=0.559) وبالتالي خلو النموذج من مشكلة الارتباط الذاتي (Auto Correlation) وبالتالي يمكن الاعتماد علية في التقدير .

ومما سبق يمكن القول أن هناك اثر كبير لبعض مؤشرات الصيرفة الالكترونية في مؤشر السيولة لمصرف الإسكان .

(*) انظر الملحق (14)

3. **مؤشر ملاءة رأس المال (Y_3)** : إذ تم الحصول على النتائج المبنية في الجدول أدناه :

الجدول (9)

نتائج الاختبارات الإحصائية للنموذج الأمثل لمؤشر ملاءة رأس المال في مصرف الإسكان

النموذج	B_2	B_4	B_5	T المحسوبة	T الجدولية	R^2	R^{-2}	F المحسوبة	F الجدولية	D.W
$Y_3= B_0+B_2X_2\times B_4X_4\times B_5X_5$	3.031	-1.488	-2.708	3.306 -4.212 -2.991	1.860	0.71	0.61	6.737	4.07	2.471

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات الحاسبة الالكترونية لنتائج برنامج (SPSS) .

أفرز النموذج القياسي العديد من النتائج (*) ولكن تم اختيار أفضل نموذج مقدر ، إذ يتضح من هذا النموذج أن هناك ثلاثة متغيرات مستقلة أساسية (مؤشرات الصيرفة الكترونية) تؤثر في المتغير التابع (مؤشر ملاءة رأس المال) لمصرف الإسكان والمتمثلة بـ (عدد بطاقات الصراف الآلي (X_2) وعدد البنوك المراسلة (X_4) وإيرادات البطاقات الائتمان (X_5)) ، بعد أن استبعد البرنامج المتغيرات المستقلة غير المؤثرة وهي (X_1, X_3, X_6)في مؤشر ملاءة رأس المال للمصرف لضعف معنوياتها الإحصائية .

ويوضح النموذج المقدر بوجود علاقة الارتباط وذات الدلالة الإحصائية عند مستوى معنوية (5%) بين مؤشرات الصيرفة الالكترونية (X_2 , X_4 , X_5) بوصفها متغيرات مستقلة ومؤشر ملاءة رأس المال في مصرف الإسكان ، وهذا ما أبرزته قيمة (t) المحسوبة ، إذ بلغت قيمتها المحسوبة نحو (2.991 , 4.212 , 3.306) على التوالي مقارنة بقيمتها الجدولية والبالغة (1.86) ، وفيما يخص اختبار (F) فقد تجاوز النموذج المقدر هذه الاختبار إذ كانت (F) المحسوبة (6.737) اكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (5%) البالغة (4.07) .

(*) انظر الملحق رقم (15)

وزاد من جوهرية النموذج المقدر التي وصل إليها معامل التحديد (R^2) والبالغة (0.71) وهذا يدل على جودة النموذج ، إذ أنها تشير إلى أن نسبة التغيرات في مؤشر ملاءة رأس المال لمصرف الإسكان يعود بنسبة (71%) إلى التغيرات الحاصلة بمؤشرات الصيرفة الالكترونية الثلاثة (X_2, X_4 , X_5) ، أما النسبة الباقية (29%) فتعود إلى عوامل أخرى غير داخلة في هذا النموذج .

فيما استطاع النموذج تجاوز اختبار دوربن واتسون (Durbin – Watson) (D-W) بنجاح أيضا ، فبعد إذ بلغت قيمتها (2.471) مقارنته بقيمتها الجدولية والبالغة (du=2.287 , dl=0.368) وبالتالي خلو النموذج من مشكلة الارتباط الذاتي (Auto Correlation) وبالتالي يمكن الاعتماد علية في التقدير .

ومما سبق يمكن القول أن هناك اثر كبير لبعض مؤشرات الصيرفة الالكترونية في مؤشر ملاءة رأس المال لمصرف الإسكان .

4. **مؤشر توظيف الأموال (Y_4)** : إذ تم الحصول على النتائج المبنية في الجدول أدناه

الجدول (10)

نتائج الاختبارات الإحصائية للنموذج الأمثل لمؤشر ملائمة توظيف الأموال في مصرف الإسكان

النموذج	B_2	B_5	T المحسوبة	T الجدولية	R^2	R^{-2}	F المحسوبة	F الجدولية	D.W
$Y_4= B_0+B_2X_2+ B_5X_5$	0.123	-0.376	1.893 -1.998	1.83	0.44	0.39	5.23	4.26	1.88

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات الحاسبة الالكترونية لنتائج برنامج (SPSS) .

أفرز النموذج القياسي العديد من النتائج (*) ولكن تم اختيار أفضل نموذج مقدر ، إذ يتضح من هذا النموذج أن هناك متغيران مستقلان أساسيان (مؤشرات الصيرفة الكترونية) يؤثران في المتغير التابع (مؤشر توظيف الأموال) لمصرف الإسكان والمتمثلة بـ (عدد بطاقات الصراف الآلي (X_2) وإيرادات بطاقات الائتمان (X_5)) ، بعد أن استبعد البرنامج المتغيرات المستقلة غير المؤثرة وهي (X_1, X_3, X_4, X_6) في مؤشر توظيف الأموال للمصرف لضعف معنوياتها الإحصائية .

ويوضح النموذج المقدر بوجود علاقة الارتباط وذات الدلالة الإحصائية عند مستوى معنوية (5%) بين مؤشرات الصيرفة الالكترونية (X_2 , X_5) بوصفها متغيرات مستقلة ومؤشر توظيف الأموال في مصرف الإسكان ، وهذا ما أبرزته قيمة (t) المحسوبة ، إذ بلغت قيمتها المحسوبة نحو (1.998 , 1.893) على التوالي مقارنة بقيمتها الجدولية والبالغة (1.83) ، وفيما يخص اختبار (F) فقد تجاوز النموذج المقدر هذه الاختبار إذ كانت (F) المحسوبة (5.23) اكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (5%) البالغة (4.26) .

في حين أن معامل التحديد (R^2) قد بلغت (0.44) ، مما يعني أن نسبة التغيرات في مؤشر توظيف الأموال لمصرف الإسكان يعود بنسبة (44%) إلى التغيرات الحاصلة بمؤشرات الصيرفة الالكترونية (X_2 , X_5) ، أما النسبة الباقية (46%) فتعود إلى عوامل أخرى غير داخلة في هذا النموذج .

ويشير اختبار دوربن واتسون (Durbin – Watson) (D-W) إلى أن قيمتها وقعت في منطقة عدم وجود المشكلة ، إذ بلغت قيمتها (1.88) مقارنته بقيمتها الجدولية والبالغة (du=1.777 , dl=0.559) وبالتالي خلو النموذج من مشكلة الارتباط الذاتي (Auto Correlation) وبالتالي يمكن الاعتماد علية في التقدير .

ومما سبق يمكن القول أن هناك اثر كبير لبعض مؤشرات الصيرفة الالكترونية في مؤشر توظيف الأموال لمصرف الإسكان .

(*) انظر الملحق (16)

ثانيا : مصرف العربي :

1. **مؤشر الربحية (Y_1)** : إذ تم الحصول على النتائج المبنية في الجدول أدناه :

الجدول (11)

نتائج الاختبارات الإحصائية للنموذج الأمثل لمؤشر الربحية في المصرف العربي

النموذج	B_2	B_4	T المحسوبة	T الجدولية	R^2	R^{-2}	F المحسوبة	F الجدولية	D.W
$Y_1= B_0+B_2X_2+ B_4X_4$	0.45	0.23	2.141 1.966	1.83	0.49	0.33	4.98	4.26	1.82

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات الحاسبة الالكترونية لنتائج برنامج (SPSS) .

أفرز النموذج القياسي العديد من النتائج (*) ولكن تم اختيار أفضل نموذج مقدر ، إذ يتضح من هذا النموذج أن هناك متغيران مستقلان أساسيان (مؤشرات الصيرفة الكترونية) يؤثران في المتغير التابع (مؤشر الربحية) لمصرف العربي والمتمثلة بـ (عدد بطاقات الصراف الآلي (X_2) وعدد البنوك المراسلة (X_4))، بعد أن استبعد البرنامج المتغيرات المستقلة غير المؤثرة وهي (X_1, X_3, X_5, X_6) في مؤشر الربحية للمصرف لضعف معنوياتها الإحصائية .

ويوضح النموذج المقدر بوجود علاقة الارتباط وذات الدلالة الإحصائية عند مستوى معنوية (5%) بين مؤشرات الصيرفة الالكترونية (X_2 , X_4) بوصفها متغيرات مستقلة ومؤشر الربحية في مصرف العربي ، وهذا ما أبرزته قيمة (t) المحسوبة ، إذ بلغت قيمتها المحسوبة نحو (1.366 , 2.141) على التوالي مقارنة بقيمتها الجدولية والبالغة (1.83) ، وفيما يخص اختبار (F) فقد تجاوز النموذج المقدر هذه الاختبار إذ كانت (F) المحسوبة (4.98) اكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (5%) البالغة (4.26) .

(*) انظر الملحق (17)

في حين أن معامل التحديد (R^2) قد بلغت (0.49) ، مما يعني أن نسبة التغيرات في مؤشر الربحية لمصرف العربي يعود بنسبة (49%) إلى التغيرات الحاصلة بمؤشرات الصيرفة الالكترونية (X_2 , X_4) ، أما النسبة الباقية (51%) فتعود إلى عوامل أخرى غير داخلة في هذا النموذج .

ويشير اختبار دوربن واتسون (Durbin – Watson) (D-W) إلى خلو النموذج المقدر من مشكلة الارتباط الذاتي (Auto Correlation) ، إذ بلغت قيمتها (1.82) مقارنته بقيمتها الجدولية والبالغة (dl=0.559 , du=1.777) وبالتالي يمكن الاعتماد علية في التقدير .

ومما سبق يمكن القول أن هناك اثر كبير لبعض مؤشرات الصيرفة الالكترونية في مؤشر الربحية لمصرف العربي .

2. **مؤشر السيولة (Y_2)** : إذ تم الحصول على النتائج المبينة في الجدول أدناه :

الجدول (12)

نتائج الاختبارات الإحصائية للنموذج الأمثل لمؤشر السيولة في المصرف العربي

النموذج	B_4	B_5	B_6	T المحسوبة	T الجدولية	R^2	R^{-2}	F المحسوبة	F الجدولية	D.W
$Y_2= B_0+B_4X_4\times B_5X_5\times B_6X_6$	0.692	-0.345	-0.983	4.269 -2.324 -5.616	1.860	0.87	0.82	18.550	4.07	2.186

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات الحاسبة الالكترونية لنتائج برنامج (SPSS) .

أفرز النموذج القياسي العديد من النتائج (*) ولكن تم اختيار أفضل نموذج مقدر ، إذ يتضح من هذا النموذج أن هناك ثلاثة متغيرات مستقلة أساسية (مؤشرات الصيرفة الكترونية) تؤثر في المتغير التابع (مؤشر السيولة) لمصرف العربي والمتمثلة بـ (عدد البنوك المراسلة (X_4) وإيرادات البطاقات الائتمان(X_5) وعدد بطاقات الائتمان " ماستر كارت وفيزا كارت "(X_6)) ، بعد أن استبعد البرنامج المتغيرات المستقلة غير المؤثرة وهي (X_1, X_2, X_3) في مؤشر السيولة للمصرف لضعف معنوياتها الإحصائية .

ويوضح النموذج المقدر بوجود علاقة الارتباط وذات الدلالة الإحصائية عند مستوى معنوية (5%) بين مؤشرات الصيرفة الالكترونية (X_4 , X_5 , X_6) بوصفها متغيرات مستقلة ومؤشر السيولة في مصرف العربي ، وهذا ما أبرزته قيمة (t) المحسوبة ، إذ بلغت قيمتها المحسوبة نحو (5.616 , 2.324 , 4.264) على التوالي مقارنة بقيمتها الجدولية والبالغة (1.86) ، وفيما يخص اختبار (F) فقد تجاوز النموذج المقدر هذه الاختبار إذ كانت (F) المحسوبة (18.550) اكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (5%) البالغة (4.07) .

ولقد ازدادت من جوهرية النموذج المقدر بالقيمة العالية التي وصل إليها معامل التحديد (R^2) والبالغة (0.87) والتي تدل أيضا على القوة التفسيرية العالية للنموذج المدروس ، إذ أنها تشير إلى أن نسبة التغيرات في مؤشر السيولة لمصرف العربي يعود بنسبة (87%) إلى التغيرات الحاصلة بمؤشرات الصيرفة الالكترونية الثلاثة (X_4, X_5 , X_6) ، أما النسبة الباقية (13%) فتعود إلى عوامل أخرى غير داخلة في هذا النموذج .

ويشير اختبار دوربن واتسون (Durbin – Watson) (D-W) إلى أن قيمتها وقعت في منطقة القرار حسم ، إذ بلغت قيمتها (2.186) مقارنته بقيمتها الجدولية والبالغة (dl=0.368 , du=2.287) وبالتالي يمكن اعتبار النموذج خالٍ من مشكلة الارتباط الذاتي (Auto Correlation) وبالتالي يمكن الاعتماد علية في التقدير .

ومما سبق يمكن القول أن هناك اثر كبير لبعض مؤشرات الصيرفة الالكترونية في مؤشر السيولة لمصرف العربي .

(*) انظر الملحق (18)

3. **مؤشر ملاءة رأس المال (Y_3)** : إذ تم الحصول على النتائج المبينة في الجدول أدناه :

الجدول (13)

نتائج الاختبارات الإحصائية للنموذج الأمثل لمؤشر ملاءة رأس المال في المصرف العربي

النموذج	B_1	B_2	B_4	B_6	T المحسوبة	T الجدولية	R^2	R^{-2}	F المحسوبة	F الجدولية	D.W
$Y_3= B_0+B_1X_1\times B_2X_2\times B_4X_4\times B_6X_6$	-1.041	1.759	-0.903	0.692	-3.231 4.787 -9.302 2.517	1.89	0.98	0.96	70.118	4.12	2.849

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات الحاسبة الالكترونية لنتائج برنامج (SPSS) .

أفرز النموذج القياسي العديد من النتائج (*) ولكن تم اختيار أفضل نموذج مقدر ، إذ يتضح من هذا النموذج أن هناك أربعة متغيرات مستقلة أساسية (مؤشرات الصيرفة الكترونية) تؤثر في المتغير التابع (مؤشر ملاءة رأس المال) لمصرف العربي والمتمثلة بـ (عدد أجهزة الصراف الآلي (X_1) و عدد بطاقات الصراف الآلي (X_2) وعدد البنوك المراسلة (X_4) وعدد بطاقات الائتمان " ماستر كارت وفيزا كارت " (X_6)) ، بعد أن استبعد البرنامج المتغيرات المستقلة غير المؤثرة وهي (X_3 , X_5) في مؤشر ملاءة رأس المال للمصرف لضعف معنوياتها الإحصائية .

ويوضح النموذج المقدر بوجود علاقة الارتباط وذات الدلالة الإحصائية عند مستوى معنوية (5%) بين مؤشرات الصيرفة الالكترونية (X_1, X_2 , X_4 , X_6) بوصفها متغيرات مستقلة ومؤشر ملاءة رأس المال في مصرف العربي ، وهذا ما أبرزته قيمة (t) المحسوبة ، إذ بلغت قيمتها المحسوبة نحو (2.517 , 9.302 , 4.787 , 3.231) على التوالي مقارنة بقيمتها الجدولية والبالغة (1.89) ، وفيما يخص اختبار (F) فقد تجاوز النموذج المقدر هذه الاختبار إذ كانت (F) المحسوبة (70.118) اكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (5%) البالغة (4.12) .

(*) انظر الملحق (19)

ولقد ازدادت من جوهرية النموذج المقدر بالقيمة العالية التي وصل إليها معامل التحديد (R^2) والبالغة (0.98) وهذه القيمة تدل أيضا على القوة التفسيرية العالية للنموذج المدروس ، إذ أنها تشير إلى أن نسبة التغيرات في مؤشر ملاءة رأس المال لمصرف العربي يعود بنسبة (98%) إلى التغيرات الحاصلة بمؤشرات الصيرفة الالكترونية الأربعة (X_1, X_2, X_4, X_6) ، أما النسبة الباقية (2%) فتعود إلى عوامل أخرى غير داخلة في هذا النموذج .

ويشير اختبار دوربن واتسون (Durbin – Watson) (D-W) إلى أن قيمتها وقعت في منطقة عدم وجود مشكلة ، إذ بلغت قيمتها (2.849) مقارنته بقيمتها الجدولية والبالغة (du=2.588 , dl=0.296) وبالتالي خلو النموذج من مشكلة الارتباط الذاتي (Auto Correlation) وبالتالي يمكن الاعتماد علية في التقدير .

ومما سبق يمكن القول أن هناك اثر كبير لبعض مؤشرات الصيرفة الالكترونية في مؤشر ملاءة رأس المال لمصرف العربي .

4. **مؤشر توظيف الأموال (Y_4)** : إذ تم الحصول على النتائج المبنية في الجدول أدناه

الجدول (14)

نتائج الاختبارات الإحصائية للنموذج الأمثل لمؤشر توظيف الأموال في المصرف العربي

النموذج	B_2	B_6	T المحسوبة	T الجدولية	R^2	R^{-2}	F المحسوبة	F الجدولية	D.W
$Y_4= B_0+B_2X_2+ B_6X_6$	0.362	-0.623	1.950 -2.262	1.83	0.51	0.42	6.349	4.26	1.095

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات الحاسبة الالكترونية لنتائج برنامج (SPSS) .

أفرز النموذج القياسي العديد من النتائج (*) ولكن تم اختيار أفضل نموذج مقدر ، إذ يتضح من هذا النموذج إن هناك متغيران مستقلان أساسيان (مؤشرات الصيرفة الكترونية) يؤثران في المتغير التابع (مؤشر توظيف الأموال) لمصرف العربي والمتمثلة بـ (عدد بطاقات الصراف الآلي (X_2) وعدد بطاقات الائتمان " ماستر كارت وفيزا كارت " (X_6)) ، بعد أن استبعد البرنامج المتغيرات المستقلة غير المؤثرة وهي (X_1, X_3, X_4, X_5) في مؤشر توظيف الأموال للمصرف لضعف معنوياتها الإحصائية .

ويوضح النموذج المقدر بوجود علاقة الارتباط وذات الدلالة الإحصائية عند مستوى معنوية (5%) بين مؤشرات الصيرفة الالكترونية (X_2 , X_6) بوصفها متغيرات مستقلة ومؤشر توظيف الأموال في مصرف العربي ، وهذا ما أبرزته قيمة (t) المحسوبة ، إذ بلغت قيمتها المحسوبة نحو (2.262 , 1.95) على التوالي مقارنة بقيمتها الجدولية والبالغة (1.83) ، وفيما يخص اختبار (F) فقد تجاوز النموذج المقدر هذه الاختبار إذ كانت (F) المحسوبة (6.349) اكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (5%) البالغة (4.26) .

فيما بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0.51) ، مما يعني أن نسبة التغيرات في مؤشر توظيف الأموال لمصرف العربي يعود بنسبة (51%) إلى التغيرات الحاصلة بمؤشرات الصيرفة الالكترونية (X_2 , X_6) ، أما النسبة الباقية (49%) فتعود إلى عوامل أخرى غير داخلة في هذا النموذج .

ويشير اختبار دوربن واتسون (Durbin – Watson) (D-W) إلى أن قيمتها وقعت في منطقة القرار حسم ، إذ بلغت قيمتها (1.095) مقارنته بقيمتها الجدولية والبالغة (dl=0.559 , du=1.777) وبالتالي يمكن اعتبار النموذج خالٍ من مشكلة الارتباط الذاتي (Auto Correlation) وبالتالي يمكن الاعتماد علية في التقدير .

ومما سبق يمكن القول أن هناك اثر كبير لبعض مؤشرات الصيرفة الالكترونية في مؤشر توظيف الأموال لمصرف العربي .

(*) انظر الملحق (20)

ثالثا : مصرف الأهلي :

1. **مؤشر الربحية (Y_1)** : إذ تم الحصول على النتائج المبينة في الجدول أدناه :

الجدول (15)

نتائج الاختبارات الإحصائية للنموذج الأمثل لمؤشر الربحية في مصرف الأهلي

النموذج	B_3	B_6	T المحسوبة	T الجدولية	R^2	R^{-2}	F المحسوبة	F الجدولية	D.W
$Y_1= B_0+B_3X_3+ B_6X_6$	0.42	0.743	2.961 3.514	1.83	0.55	0.51	12.349	4.96	1.460

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات الحاسبة الالكترونية لنتائج برنامج (SPSS) .

أفرز النموذج القياسي العديد من النتائج (*) ولكن تم اختيار أفضل نموذج مقدر ، إذ يتضح من هذا النموذج إن هناك متغيران مستقلان أساسيان (مؤشرات الصيرفة الكترونية) يؤثران في المتغير التابع (مؤشر الربحية) لمصرف الأهلي والمتمثلة بـ (عدد المستفيدين من خدمة البنك الناطق (X_3) وعدد بطاقات الائتمان " ماستر كارت وفيزا كارت "(X_6)) ، بعد أن استبعد البرنامج المتغيرات المستقلة غير المؤثرة وهي (X_1, X_2, X_4, X_5)في مؤشر الربحية للمصرف لضعف معنوياتها الإحصائية .

ويوضح النموذج المقدر بوجود علاقة الارتباط وذات الدلالة الإحصائية عند مستوى معنوية (5%) بين مؤشرات الصيرفة الالكترونية (X_3 , X_6) بوصفها متغيرات مستقلة ومؤشر الربحية في مصرف الأهلي ، وهذا ما أبرزته قيمة (t) المحسوبة ، إذ بلغت قيمتها المحسوبة نحو (3.514 , 2.96) على التوالي مقارنة بقيمتها الجدولية والبالغة (1.83) ، وفيما يخص اختبار (F) فقد تجاوز النموذج المقدر هذه الاختبار إذ كانت (F) المحسوبة (12.349) اكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (5%) البالغة (4.26) .

(*) انظر الملحق (21)

في حين أن معامل التحديد (R^2) قد بلغت (0.55) ، مما يعني أن نسبة التغيرات في مؤشر الربحية لمصرف الأهلي يعود بنسبة (55%) إلى التغيرات الحاصلة بمؤشرات الصيرفة الالكترونية (X_3 , X_6) ، أما النسبة الباقية (45%) فتعود إلى عوامل أخرى غير داخلة في هذا النموذج .

ويشير اختبار دوربن واتسون (Durbin – Watson) (D-W) إلى أن قيمتها وقعت في منطقة القرار حسم ، إذ بلغت قيمتها (1.460) مقارنته بقيمتها الجدولية والبالغة (dl=0.559 , du=1.777) وبالتالي يمكن اعتبار النموذج خالٍ من مشكلة الارتباط الذاتي (Auto Correlation) .

ومما سبق يمكن القول أن هناك اثر كبير لبعض مؤشرات الصيرفة الالكترونية في مؤشر الربحية لمصرف الأهلي .

2. **مؤشر السيولة (Y_2)** : إذ تم الحصول على النتائج المبينة في الجدول أدناه :

الجدول (16)

نتائج الاختبارات الإحصائية للنموذج الأمثل لمؤشر السيولة في مصرف الأهلي

النموذج	B_3	B_4	B_5	T المحسوبة	T الجدولية	R^2	R^{-2}	F المحسوبة	F الجدولية	D.W
$Y_2= B_0+B_3X_3\times B_4X_4\times B_5X_5$	-1.031	0.547	-0.427	-4.344 2.083 -2.124	1.860	0.86	0.81	16.209	4.07	2.405

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات الحاسبة الالكترونية لنتائج برنامج (SPSS) .

أفرز النموذج القياسي العديد من النتائج (*) ولكن تم اختيار أفضل نموذج مقدر ، إذ يتضح من هذا النموذج أن هناك ثلاثة متغيرات مستقلة أساسية (مؤشرات الصيرفة الكترونية) تؤثر في المتغير التابع (مؤشر السيولة) لمصرف الأهلي والمتمثلة بـ

(*) انظر الملحق (22)

(وعدد المستفيدين من خدمة البنك الناطق(X_3) وعدد البنوك المراسلة (X_4) وإيرادات البطاقات الائتمان (X_5))، بعد أن استبعد البرنامج المتغيرات المستقلة غير المؤثرة وهي (X_1, X_2, X_6) في مؤشر السيولة للمصرف لضعف معنوياتها الإحصائية .

ويوضح النموذج المقدر بوجود علاقة الارتباط وذات الدلالة الإحصائية عند مستوى معنوية (5%) بين مؤشرات الصيرفة الالكترونية (X_3 , X_4 , X_5) بوصفها متغيرات مستقلة ومؤشر السيولة في مصرف الأهلي ، وهذا ما أبرزته قيمة (t) المحسوبة ، إذ بلغت قيمتها المحسوبة نحو (2.124 , 2.083 , 4.344) على التوالي مقارنة بقيمتها الجدولية والبالغة (1.86) ، وفيما يخص اختبار (F) فقد تجاوز النموذج المقدر هذه الاختبار إذ كانت (F) المحسوبة (16.209) اكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (5%) البالغة (4.07). ولقد ازدادت من جوهرية النموذج المقدر بالقيمة العالية التي وصل إليها معامل التحديد (R^2) والبالغة (0.86) وهذه القيمة تدل أيضا على القوة التفسيرية العالية للنموذج المدروس ، إذ أنها تشير إلى أن نسبة التغيرات في مؤشر السيولة لمصرف الأهلي يعود بنسبة (86%) إلى التغيرات الحاصلة بمؤشرات الصيرفة الالكترونية الثلاثة (X_3, X_4, X_5) ، أما النسبة الباقية (14%) فتعود إلى عوامل أخرى غير داخلة في هذا النموذج .

كما استطاع النموذج تجاوز اختبار دوربن واتسون (Durbin – Watson) (D-W) بنجاح ، إذ بلغت قيمتها (2.405) مقارنته بقيمتها الجدولية والبالغة (du=2.287 , dl=0.368) وبالتالي خلو النموذج من مشكلة الارتباط الذاتي (Auto Correlation) وبالتالي يمكن الاعتماد علية في التقدير .

ومما سبق يمكن القول أن هناك اثر كبير لبعض مؤشرات الصيرفة الالكترونية في مؤشر السيولة لمصرف الأهلي .

3. **مؤشر ملاءة رأس المال (Y_3)** : إذ تم الحصول على النتائج المبينة في الجدول أدناه :

الجدول (17)

نتائج الاختبارات الإحصائية للنموذج الأمثل لمؤشر ملاءة رأس المال في مصرف الأهلي

النموذج	B_3	B_6	T المحسوبة	T الجدولية	R^2	R^{-2}	F المحسوبة	F الجدولية	D.W
$Y_3= B_0+B_3X_3\times B_6X_6$	-0.959	1.714	-1.937 3.464	1.83	0.76	0.70	14.038	4.26	1.549

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات الحاسبة الالكترونية لنتائج برنامج (SPSS) .

أفرز النموذج القياسي العديد من النتائج (*) ولكن تم اختيار أفضل نموذج مقدر ، إذ يتضح من هذا النموذج أن هناك متغيران مستقلان أساسيان (مؤشرات الصيرفة الكترونية) تؤثر في المتغير التابع (مؤشر ملاءة رأس المال) لمصرف الأهلي والمتمثلة بـ (عدد المستفيدين من خدمة البنك الناطق (X_3)وعدد بطاقات الائتمان " ماستر كارت وفيزا كارت " (X_6)) ، بعد أن استبعد البرنامج المتغيرات المستقلة غير المؤثرة وهي (X_1, X_2, X_4, X_5)في مؤشر ملاءة رأس المال للمصرف لضعف معنوياتها الإحصائية .

ويوضح النموذج المقدر بوجود علاقة الارتباط وذات الدلالة الإحصائية عند مستوى معنوية (5%) بين مؤشرات الصيرفة الالكترونية (X_3 , X_6) بوصفها متغيرات مستقلة ومؤشر ملاءة رأس المال في مصرف الأهلي ، وهذا ما أبرزته قيمة (t) المحسوبة ، إذ بلغت قيمتها المحسوبة نحو (3.646 , 1.937) على التوالي مقارنة بقيمتها الجدولية والبالغة (1.83) ، وفيما يخص اختبار (F) فقد تجاوز النموذج المقدر هذه الاختبار إذ كانت (F) المحسوبة (14.038) اكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (5%) البالغة (4.26) .

(*) انظر الملحق (23)

بينما بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0.76) ، مما يعني أن نسبة التغيرات في مؤشر ملاءة رأس المال لمصرف الأهلي يعود بنسبة (76%) إلى التغيرات الحاصلة بمؤشرات الصيرفة الالكترونية (X_3 , X_6) ، أما النسبة الباقية (24%) فتعود إلى عوامل أخرى غير داخلة في هذا النموذج .

ويشير اختبار دوربن واتسون (Durbin – Watson) (D-W) إلى أن قيمتها وقعت في منطقة القرار حسم ، إذ بلغت قيمتها (1.549) مقارنته بقيمتها الجدولية والبالغة (dl=0.559 , du=1.777) وبالتالي يمكن اعتبار النموذج خالٍ من مشكلة الارتباط الذاتي (Auto Correlation) .

ومما سبق يمكن القول أن هناك اثر كبير لبعض مؤشرات الصيرفة الالكترونية في مؤشر ملاءة رأس المال لمصرف الأهلي .

4. **مؤشر توظيف الأموال (Y_4)** : إذ تم الحصول على النتائج المبينة في الجدول أدناه

الجدول (18)

نتائج الاختبارات الإحصائية للنموذج الأمثل لمؤشر توظيف الأموال في مصرف الأهلي

النموذج	B_2	B_3	T المحسوبة	T الجدولية	R^2	R^{-2}	F المحسوبة	F الجدولية	D.W
$Y_4= B_0+B_2X_2\times B_3X_3$	1.655	-2.128	2.054 -2.642	1.83	0.52	0.41	4.870	4.26	2.740

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات الحاسبة الالكترونية لنتائج برنامج (SPSS) .

أفرز النموذج القياسي العديد من النتائج (*) ولكن تم اختيار أفضل نموذج مقدر ، إذ يتضح من هذا النموذج أن هناك متغيران مستقلان أساسيان (مؤشرات الصيرفة الكترونية) يؤثران في المتغير التابع (مؤشر توظيف الأموال) لمصرف الأهلي والمتمثلة بـ (عدد بطاقات الصراف الآلي (X_2) وعدد المستفيدين من خدمة البنك الناطق (X_3)) ، بعد أن استبعد البرنامج المتغيرات المستقلة غير المؤثرة وهي (X_1, X_4, X_5, X_6) في مؤشر توظيف الأموال للمصرف لضعف معنوياتها الإحصائية .

ويوضح النموذج المقدر بوجود علاقة الارتباط وذات الدلالة الإحصائية عند مستوى معنوية (5%) بين مؤشرات الصيرفة الالكترونية (X_2 , X_3) بوصفها متغيرات مستقلة ومؤشر توظيف الأموال في مصرف الأهلي ، وهذا ما أبرزته قيمة (t) المحسوبة ، إذ بلغت قيمتها المحسوبة نحو (2.642 , 2.054) على التوالي مقارنة بقيمتها الجدولية والبالغة (1.83) ، وفيما يخص اختبار (F) فقد تجاوز النموذج المقدر هذه الاختبار إذ كانت (F) المحسوبة (4.870) اكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (5%) البالغة (4.26) .

في حين أن معامل التحديد (R^2) قد بلغت (0.52) ، مما يعني أن نسبة التغيرات في مؤشر توظيف الأموال لمصرف الأهلي يعود بنسبة (52%) إلى التغيرات الحاصلة بمؤشرات الصيرفة الالكترونية (X_2 , X_3) ، أما النسبة الباقية (48%) فتعود إلى عوامل أخرى غير داخلة في هذا النموذج .

ويشير اختبار دوربن واتسون (Durbin – Watson) (D-W) إلى أن قيمتها وقعت في منطقة عدم وجود المشكلة ، إذ بلغت قيمتها (2.740) مقارنته بقيمتها الجدولية والبالغة (du=1.777 , dl=0.559) وبالتالي خلو النموذج من مشكلة الارتباط الذاتي (Auto Correlation) وبالتالي يمكن الاعتماد علية في التقدير .

ومما سبق يمكن القول أن هناك اثر كبير لبعض مؤشرات الصيرفة الالكترونية في مؤشر توظيف الأموال لمصرف الأهلي .

(*) انظر الملحق (24)

رابعا : مصرف القاهرة عمان :

1. **مؤشر الربحية (Y_1)** : إذ تم الحصول على النتائج المبينة في الجدول أدناه :

الجدول (19)

نتائج الاختبارات الإحصائية للنموذج الأمثل لمؤشر الربحية في مصرف القاهرة عمان

النموذج	B_1	B_3	B_6	T المحسوبة	T الجدولية	R^2	R^{-2}	F المحسوبة	F الجدولية	D.W
$Y_1= B_0+B_1X_1\times B_3X_3\times B_6X_6$	-1.949	-1.069	3.409	-1.867 -2.096 2.562	1.860	0.62	0.48	4.389	4.07	2.111

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات الحاسبة الالكترونية لنتائج برنامج (SPSS) .

أفرز النموذج القياسي العديد من النتائج (*) ولكن تم اختيار أفضل نموذج مقدر ، إذ يتضح من هذا النموذج أن هناك ثلاثة متغيرات مستقلة أساسية (مؤشرات الصيرفة الكترونية) تؤثر في المتغير التابع (مؤشر الربحية) لمصرف القاهرة عمان والمتمثلة بـ (عدد أجهزة الصراف الآلي (X_1) وعدد المستفيدين من خدمة البنك الناطق (X_3) وعدد بطاقات الائتمان " ماستر كارت وفيزا كارت "(X_6)) ، بعد أن استبعد البرنامج المتغيرات المستقلة غير المؤثرة وهي (X_2, X_4, X_5) في مؤشر الربحية للمصرف لضعف معنوياتها الإحصائية .

ويوضح النموذج المقدر بوجود علاقة الارتباط وذات الدلالة الإحصائية عند مستوى معنوية (5%) بين مؤشرات الصيرفة الالكترونية (X_1 , X_3 , X_6) بوصفها متغيرات مستقلة ومؤشر الربحية في مصرف القاهرة عمان ، وهذا ما أبرزته قيمة (t) المحسوبة ، إذ بلغت قيمتها المحسوبة نحو (2.562 , 2.096 , 1.867) على التوالي مقارنة بقيمتها الجدولية والبالغة (1.86) ، وفيما يخص اختبار (F) فقد تجاوز النموذج المقدر هذه الاختبار إذ كانت (F) المحسوبة (4.389) اكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (5%) البالغة (4.07) .

(*) انظر الملحق (25)

بينما بلغت معامل التحديد (R^2) (0.62) ، إذ أنها تشير إلى أن نسبة التغيرات في مؤشر الربحية لمصرف القاهرة عمان يعود بنسبة (62%) إلى التغيرات الحاصلة بمؤشرات الصيرفة الالكترونية الثلاثة (X_1, X_3, X_6) ، أما النسبة الباقية (38%) فتعود إلى عوامل أخرى غير داخلة في هذا النموذج .

ويشير اختبار دوربن واتسون (Durbin – Watson) (D-W) إلى أن قيمتها وقعت في منطقة القرار حسم ، إذ بلغت قيمتها (2.111) مقارنته بقيمتها الجدولية والبالغة (dl=0.368 , du=2.287) وبالتالي يمكن اعتبار النموذج خالٍ من مشكلة الارتباط الذاتي (Auto Correlation) .

ومما سبق يمكن القول أن هناك اثر كبير لبعض مؤشرات الصيرفة الالكترونية في مؤشر الربحية لمصرف القاهرة عمان .

2. **مؤشر السيولة (Y_2)** : إذ تم الحصول على النتائج المبينة في الجدول أدناه :

الجدول (20)

نتائج الاختبارات الإحصائية للنموذج الأمثل لمؤشر السيولة في مصرف القاهرة عمان

النموذج	B_4	B_5	T المحسوبة	T الجدولية	R^2	R^{-2}	F المحسوبة	F الجدولية	D.W
$Y_2= B_0+B_4X_4×B_5X_5$	-0.433	-0.621	-4.221 -6.056	1.83	0.95	0.94	90.253	4.26	2.111

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات الحاسبة الالكترونية لنتائج برنامج (SPSS) .

أفرز النموذج القياسي العديد من النتائج (*) ولكن تم اختيار أفضل نموذج مقدر ، إذ يتضح من هذا النموذج أن هناك متغيران مستقلان أساسيان (مؤشرات الصيرفة الكترونية) يؤثران في المتغير التابع (مؤشر السيولة) لمصرف القاهرة عمان والمتمثلة بـ (عدد البنوك المراسلة (X_4) وإيرادات بطاقات الائتمان (X_5))، بعد أن استبعد البرنامج المتغيرات المستقلة غير المؤثرة وهي (X_1, X_2, X_3, X_6) في مؤشر السيولة للمصرف لضعف معنوياتها الإحصائية .

ويوضح النموذج المقدر بوجود علاقة الارتباط وذات الدلالة الإحصائية عند مستوى معنوية (5%) بين مؤشرات الصيرفة الالكترونية (X_4 , X_5) بوصفها متغيرات مستقلة ومؤشر السيولة في مصرف القاهرة عمان ، وهذا ما أبرزته قيمة (t) المحسوبة ، إذ بلغت قيمتها المحسوبة نحو (6.056 , 4.221) على التوالي مقارنة بقيمتها الجدولية والبالغة (1.83) ، وفيما يخص اختبار (F) فقد تجاوز النموذج المقدر هذه الاختبار إذ كانت (F) المحسوبة (90.253) اكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (5%) البالغة (4.26) . مما يؤكد القوة التفسيرية العالية الجودة في النموذج قيمة معامل التحديد (R^2) ، إذ بلغت (0.95) ، وهذا يعني أن نسبة التغيرات في مؤشر السيولة لمصرف القاهرة عمان يعود بنسبة (95%) إلى التغيرات الحاصلة بمؤشرات الصيرفة الالكترونية (X_4 , X_5) ، أما النسبة الباقية (5%) فتعود إلى عوامل أخرى غير داخلة في هذا النموذج .

استطاع النموذج اجتياز اختبار دوربن واتسون (Durbin – Watson) (D-W) ، إذ بلغت قيمتها (2.111) مقارنته بقيمتها الجدولية والبالغة (du=1.777 , dl=0.559) وبالتالي خلو النموذج من مشكلة الارتباط الذاتي (Auto Correlation) وبالتالي يمكن الاعتماد علية في التقدير .

ومما سبق يمكن القول أن هناك اثر كبير لبعض مؤشرات الصيرفة الالكترونية في مؤشر السيولة لمصرف القاهرة عمان .

(*) انظر الملحق (26)

3. **مؤشر ملاءة رأس المال (Y3)** : إذ تم الحصول على النتائج المبينة في الجدول أدناه :

الجدول (21)

نتائج الاختبارات الإحصائية للنموذج الأمثل لمؤشر ملاءة رأس المال في مصرف القاهرة عمان

النموذج	B_1	B_5	T المحسوبة	T الجدولية	R^2	R^{-2}	F المحسوبة	F الجدولية	D.W
$Y_3= B_0+B_1X_1\times B_5X_5$	-0.141	0.918	-3.395 2.688	1.83	0.65	0.61	18.104	4.26	1.292

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات الحاسبة الالكترونية لنتائج برنامج (SPSS) .

أفرز النموذج القياسي العديد من النتائج (*) ولكن تم اختيار أفضل نموذج مقدر ، إذ يتضح من هذا النموذج إن هناك متغيران مستقلان أساسيان (مؤشرات الصيرفة الكترونية) يؤثران في المتغير التابع (مؤشر ملاءة رأس المال) لمصرف القاهرة عمان والمتمثلة بـ (عدد أجهزة الصراف الآلي (X_1) وإيرادات بطاقات الائتمان (X_5))، بعد أن استبعد البرنامج المتغيرات المستقلة غير المؤثرة وهي (X_2, X_3, X_4, X_6) في مؤشر ملاءة رأس المال للمصرف لضعف معنوياتها الإحصائية .

ويوضح النموذج المقدر بوجود علاقة الارتباط وذات الدلالة الإحصائية عند مستوى معنوية (5%) بين مؤشرات الصيرفة الالكترونية (X_1 , X_5) بوصفها متغيرات مستقلة ومؤشر ملاءة رأس المال في مصرف القاهرة عمان ، وهذا ما أبرزته قيمة (t) المحسوبة ، إذ بلغت قيمتها المحسوبة نحو (2.688 , 3.395) على التوالي مقارنة بقيمتها الجدولية والبالغة (1.83) ، وفيما يخص اختبار (F) فقد تجاوز النموذج المقدر هذه الاختبار إذ كانت (F) المحسوبة (18.104) اكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (5%) البالغة (4.26) .

(*) انظر الملحق (27)

في حين أن معامل التحديد (R^2) قد بلغت (0.65) ، مما يعني أن نسبة التغيرات في مؤشر ملاءة رأس المال لمصرف القاهرة عمان يعود بنسبة (65%) إلى التغيرات الحاصلة بمؤشرات الصيرفة الالكترونية (X_1 , X_5) ، أما النسبة الباقية (35%) فتعود إلى عوامل أخرى غير داخلة في هذا النموذج .

ويشير اختبار دوربن واتسون (Durbin – Watson) (D-W) إلى أن قيمتها وقعت في منطقة القرار حسم ، إذ بلغت قيمتها (1.292) مقارنته بقيمتها الجدولية والبالغة (dl=0.559 , du=1.777) وبالتالي يمكن اعتبار النموذج خالٍ من مشكلة الارتباط الذاتي (Auto Correlation) وبالتالي يمكن الاعتماد علية في التقدير .

ومما سبق يمكن القول أن هناك اثر كبير لبعض مؤشرات الصيرفة الالكترونية في مؤشر ملاءة رأس المال لمصرف القاهرة عمان .

4. **مؤشر توظيف الأموال (Y_4)** : إذ تم الحصول على النتائج المبينة في الجدول أدناه

الجدول (22)

نتائج الاختبارات الإحصائية للنموذج الأمثل لمؤشر توظيف الأموال في مصرف القاهرة عمان

النموذج	B_4	B_6	T المحسوبة	T الجدولية	R^2	R^{-2}	F المحسوبة	F الجدولية	D.W
$Y_4= B_0+B_4X_4×B_6X_6$	1.935	-2.525	3.114 -4.065	1.83	0.73	0.67	12.324	4.26	2.330

المصدر : : من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات الحاسبة الالكترونية لنتائج برنامج (SPSS) .

أفرز النموذج القياسي العديد من النتائج (*) ولكن تم اختيار أفضل نموذج مقدر ، إذ يتضح من هذا النموذج أن هناك متغيران مستقلان أساسيان (مؤشرات الصيرفة الكترونية) يؤثران في المتغير التابع (مؤشر توظيف الأموال) لمصرف القاهرة عمان والمتمثلة بـ (عدد البنوك المراسلة (X_4) وعدد بطاقات الائتمان " ماستر كارت وفيزا كارت " (X_6))، بعد أن استبعد البرنامج المتغيرات المستقلة غير المؤثرة وهي (X_1, X_2, X_3, X_5) في مؤشر توظيف الأموال للمصرف لضعف معنوياتها الإحصائية .

ويوضح النموذج المقدر بوجود علاقة الارتباط وذات الدلالة الإحصائية عند مستوى معنوية (5%) بين مؤشرات الصيرفة الالكترونية (X_4 , X_6) بوصفها متغيرات مستقلة ومؤشر توظيف الأموال في مصرف القاهرة عمان ، وهذا ما أبرزته قيمة (t) المحسوبة ، إذ بلغت قيمتها المحسوبة نحو (4.065 , 3.114) على التوالي مقارنة بقيمتها الجدولية والبالغة (1.83) ، وفيما يخص اختبار (F) فقد تجاوز النموذج المقدر هذه الاختبار إذ كانت (F) المحسوبة (12.324) اكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (5%) البالغة (4.26) .

بينما بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0.73) ، مما يعني أن نسبة التغيرات في مؤشر توظيف الأموال لمصرف القاهرة عمان يعود بنسبة (73%) إلى التغيرات الحاصلة بمؤشرات الصيرفة الالكترونية (X_4 , X_6) ، أما النسبة الباقية (27%) فتعود إلى عوامل أخرى غير داخلة في هذا النموذج .

كما استطاع النموذج تجاوز اختبار دوربن واتسون (Durbin – Watson) (D-W) بنجاح ، إذ بلغت قيمتها (2.330) مقارنته بقيمتها الجدولية والبالغة (du=1.777 , dl=0.559) وبالتالي خلو النموذج من مشكلة الارتباط الذاتي (Auto Correlation) وبالتالي يمكن الاعتماد علية في التقدير .

ومما سبق يمكن القول أن هناك اثر كبير لبعض مؤشرات الصيرفة الالكترونية في مؤشر توظيف الأموال لمصرف القاهرة عمان .

(*) انظر الملحق (28)

خامسا : تحليل فرضيات الدراسة

1.الفرضية الرئيسة الأولى :(**توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين مؤشرات الصيرفة الالكترونية ومؤشرات الأداء المالي للمصارف عينة الدراسة)**

أ. اختبار فرضية مؤشر الربحية :

وكانت الفرضية على الشكل الأتي :

- فرضية العدم (H_0) : لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين مؤشرات الصيرفة الالكترونية ومؤشر الربحية للمصارف عينة الدراسة .
- فرضية الوجود (H_1) : توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين مؤشرات الصيرفة الالكترونية ومؤشر الربحية للمصارف عينة الدراسة .

يتضح من خلال الجدول (23) أن مؤشرات الصيرفة الالكترونية ذات دلالة ارتباط إحصائية (t , R المحسوبة) ، إذ أن جميع المصارف عينة الدراسة تتصف بوجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية من خلال اجتياز اغلب مؤشرات (t) المحسوبة بالمقارنة مع (t) الجدولية ، فضلا عن معنوية الارتباط (R) في كل مصرف بالارتباط مع مؤشر الربحية .

جدول (23)

علاقة ارتباط مؤشرات الصيرفة الالكترونية في مؤشر الربحية للمصارف عينة الدراسة

مؤشرات الإحصائية / المصارف	R	t المحسوبة	T الجدولية	العلاقة
مصرف الإسكان	%76	2.291 -2.168 2.766	1.86	توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية
المصرف العربي	%58	2.141 1.366	1.83	توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية
مصرف الأهلي الأردني	%74	2.961 3.514	1.83	توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية
مصرف القاهرة عمان	%78	-1.867 -2.096 2.562	1.86	توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات الحاسبة الالكترونية لنتائج برنامج (SPPS)

مما سبق نستنتج قبول فرضية الوجود (H_1) ونرفض فرضية العدم (H_0) وهذا معناه **(وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين مؤشرات الصيرفة الالكترونية ومؤشر الربحية للمصارف عينه الدراسة)**

ب. اختبار فرضية مؤشر السيولة :

وكانت الفرضية على الشكل الأتي :

- فرضية العدم (H_0) : لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين مؤشرات الصيرفة الالكترونية ومؤشر السيولة للمصارف عينة الدراسة .
- فرضية الوجود (H_1) : توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين مؤشرات الصيرفة الالكترونية ومؤشر السيولة للمصارف عينة الدراسة .

يتضح من خلال الجدول (24) أن مؤشرات الصيرفة الالكترونية ذات دلالة ارتباط إحصائية (t , R المحسوبة) ، إذ أن جميع المصارف عينة الدراسة تتصف بوجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية من خلال اجتياز اغلب مؤشرات (t) المحسوبة بالمقارنة مع (t) الجدولية ، فضلا عن معنوية الارتباط (R) في كل مصرف بالارتباط مع مؤشر السيولة .

جدول (24)

علاقة ارتباط مؤشرات الصيرفة الالكترونية في مؤشر السيولة للمصارف عينة الدراسة

مؤشرات الإحصائية / المصارف	R	t المحسوبة	T الجدولية	العلاقة
مصرف الإسكان	%72	1.895 -2.661	1.83	توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية
المصرف العربي	%93	4.269 -2.324 -5.616	1.86	توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية
مصرف الأهلي الأردني	%92	-4.344 2.083 -2.124	1.86	توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية
مصرف القاهرة عمان	%97	-4.221 -6.056	1.83	توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات الحاسبة الالكترونية لنتائج برنامج (SPPS)

مما سبق نستنتج قبول فرضية الوجود (H_1) ونرفض فرضية العدم (H_0) وهذا معناه **(وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين مؤشرات الصيرفة الالكترونية ومؤشر السيولة للمصارف عينه الدراسة)**

ج. اختبار فرضية مؤشر ملاءة رأس المال :

وكانت الفرضية على الشكل الأتي :

- فرضية العدم (H_0) : لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين مؤشرات الصيرفة الالكترونية ومؤشر ملاءة رأس المال للمصارف عينة الدراسة .
- فرضية الوجود (H_1) : توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين مؤشرات الصيرفة الالكترونية ومؤشر ملاءة رأس المال للمصارف عينة الدراسة .

يتضح من خلال الجدول (25) أن مؤشرات الصيرفة الالكترونية ذات دلالة ارتباط إحصائية (t , R المحسوبة) ، إذ أن جميع المصارف عينة الدراسة تتصف بوجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية من خلال اجتياز اغلب مؤشرات (t) المحسوبة بالمقارنة مع (t) الجدولية ، فضلا عن معنوية الارتباط (R) في كل مصرف بالارتباط مع مؤشر ملاءة رأس المال .

جدول (25)

علاقة ارتباط مؤشرات الصيرفة الالكترونية في مؤشر ملاءة رأس المال للمصارف عينة الدراسة

مؤشرات الإحصائية / المصارف	R	t المحسوبة	T الجدولية	العلاقة
مصرف الإسكان	%84	3.306 -4.212 -2.991	1.86	توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية
المصرف العربي	%98	-3.231 4.787 -9.302 2.517	1.89	توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية
مصرف الأهلي الأردني	%87	-1.937 3.464	1.83	توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية
مصرف القاهرة عمان	%80	-3.395 2.688	1.83	توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات الحاسبة الالكترونية لنتائج برنامج (SPPS)

مما سبق نستنتج قبول فرضية الوجود (H_1) ونرفض فرضية العدم (H_0) وهذا معناه **(وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين مؤشرات الصيرفة الالكترونية ومؤشر ملاءة رأس المال للمصارف عينه الدراسة)**

د. اختبار فرضية مؤشر توظيف الأموال :

وكانت الفرضية على الشكل الأتي :

- فرضية العدم (H_0) : لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين مؤشرات الصيرفة الالكترونية ومؤشر توظيف الأموال للمصارف عينة الدراسة .
- فرضية الوجود (H_1) : توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين مؤشرات الصيرفة الالكترونية ومؤشر توظيف الأموال للمصارف عينة الدراسة .

يتضح من خلال الجدول (26) أن مؤشرات الصيرفة الالكترونية ذات دلالة ارتباط إحصائية (t , R المحسوبة) ، إذ أن جميع المصارف عينة الدراسة تتصف بوجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية من خلال اجتياز اغلب مؤشرات (t) المحسوبة بالمقارنة مع (t) الجدولية ، فضلا عن معنوية الارتباط (R) في كل مصرف بالارتباط مع مؤشر توظيف الأموال .

جدول (26)

علاقة ارتباط مؤشرات الصيرفة الالكترونية في مؤشر توظيف الأموال للمصارف عينة الدراسة

مؤشرات الإحصائية / المصارف	R	t المحسوبة	T الجدولية	العلاقة
مصرف الإسكان	%57	1.893 -1.998	1.83	توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية
المصرف العربي	%73	1.950 -2.262	1.83	توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية
مصرف الأهلي الأردني	%72	2.054 -2.642	1.83	توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية
مصرف القاهرة عمان	%85	3.114 -4.065	1.83	توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات الحاسبة الالكترونية لنتائج برنامج (SPPS)

مما سبق نستنتج قبول فرضية الوجود (H_1) ونرفض فرضية العدم (H_0) وهذا معناه **(وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين مؤشرات الصيرفة الالكترونية ومؤشر توظيف الأموال للمصارف عينه الدراسة)**

2. الفرضية الرئيسة الثانية :(**توجد علاقة اثر ذات دلالة معنوية لمؤشرات الصيرفة الالكترونية في مؤشرات الأداء المالي للمصارف عينة الدراسة)**

أ. اختبار فرضية مؤشر الربحية :

وكانت الفرضية على الشكل الأتي :

- فرضية العدم (H_0) : لا توجد علاقة اثر ذات دلالة معنوية لمؤشرات الصيرفة الالكترونية في مؤشر الربحية للمصارف عينة الدراسة .
- فرضية الوجود (H_1) : توجد علاقة اثر ذات دلالة معنوية لمؤشرات الصيرفة الالكترونية في مؤشر الربحية للمصارف عينة الدراسة .

من خلال الجدول (27) نجد أن هنالك اثر ذات دلالة معنوية بين مؤشرات الصيرفة الالكترونية ومؤشر الربحية (R^2 , F المحسوبة) ، إذ أن جميع المصارف عينة الدراسة تتصف بوجود علاقة اثر ذات دلالة معنوية من خلال اجتياز اغلب مؤشرات (F) المحسوبة بالمقارنة مع (F) الجدولية ، فضلا عن معامل (R^2) الذي يفسر علاقة الأثر معنوية في كل مصرف مع مؤشر الربحية .

جدول (27)

دالة اثر مؤشرات الصيرفة الالكترونية في مؤشر الربحية للمصارف عينة الدراسة

المؤشرات الإحصائية / المصارف	R^2	F المحسوبة	F الجدولية	معنوية الأثر
مصرف الإسكان	0.59	3.793	3.002	هناك اثر ذات دلالة معنوية
المصرف العربي	0.49	4.98	4.26	هناك اثر ذات دلالة معنوية
مصرف الأهلي الأردني	0.55	12.349	4.26	هناك اثر ذات دلالة معنوية
مصرف القاهرة عمان	0.62	4.389	4.07	هناك اثر ذات دلالة معنوية

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات الحاسبة الالكترونية لنتائج برنامج (SPPS)

مما تقدم يتضح رفض فرضية العدم (H_0) و قبول فرضية الوجود (H_1) أي ثبوت صحة الفرضية التي مفادها (**وجود علاقة اثر ذات دلالة معنوية لمؤشرات الصيرفة الالكترونية في مؤشر الربحية للمصارف عينه الدراسة)**

ب. اختبار فرضية مؤشر السيولة :

وكانت الفرضية على الشكل الأتي :

- فرضية العدم (H_0) : لا توجد علاقة اثر ذات دلالة معنوية لمؤشرات الصيرفة الالكترونية في مؤشر السيولة للمصارف عينة الدراسة .

- فرضية الوجود (H_1) : توجد علاقة اثر ذات دلالة معنوية لمؤشرات الصيرفة الالكترونية في مؤشر السيولة للمصارف عينة الدراسة .

من خلال الجدول (28) نجد أن هنالك اثر ذات دلالة معنوية بين مؤشرات الصيرفة الالكترونية ومؤشر السيولة (R^2 , F المحسوبة) ، إذ أن جميع المصارف عينة الدراسة تتصف بوجود علاقة اثر ذات دلالة معنوية من خلال اجتياز اغلب مؤشرات (F) المحسوبة بالمقارنة مع (F) الجدولية ، فضلا عن معامل (R^2) الذي يفسر علاقة الأثر معنوية في كل مصرف مع مؤشر السيولة .

جدول (28)

دالة اثر مؤشرات الصيرفة الالكترونية في مؤشر السيولة للمصارف عينة الدراسة

المؤشرات الإحصائية / المصارف	R^2	F المحسوبة	F الجدولية	معنوية الأثر
مصرف الإسكان	0.51	6.913	4.26	هناك اثر ذات دلالة معنوية
المصرف العربي	0.87	18.550	4.07	هناك اثر ذات دلالة معنوية
مصرف الأهلي الأردني	0.86	16.209	4.07	هناك اثر ذات دلالة معنوية
مصرف القاهرة عمان	0.95	90.253	4.26	هناك اثر ذات دلالة معنوية

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات الحاسبة الالكترونية لنتائج برنامج (SPPS)

مما تقدم يتضح رفض فرضية العدم (H_0) و قبول فرضية الوجود (H_1) أي ثبوت صحة الفرضية التي مفادها (**وجود علاقة اثر ذات دلالة معنوية لمؤشرات الصيرفة الالكترونية في مؤشر السيولة للمصارف عينه الدراسة)**

ج. اختبار فرضية مؤشر ملاءة رأس المال :

وكانت الفرضية على الشكل الأتي :

- فرضية العدم (H_0) : لا توجد علاقة اثر ذات دلالة معنوية لمؤشرات الصيرفة الالكترونية في مؤشر ملاءة رأس المال للمصارف عينة الدراسة .

- فرضية الوجود (H_1) : توجد علاقة اثر ذات دلالة معنوية لمؤشرات الصيرفة الالكترونية في مؤشر ملاءة رأس المال للمصارف عينة الدراسة .

من خلال الجدول (29) نجد أن هنالك اثر ذات دلالة معنوية بين مؤشرات الصيرفة الالكترونية ومؤشر ملاءة رأس المال (R^2 , F المحسوبة) ، إذ أن جميع المصارف عينة الدراسة تتصف بوجود علاقة اثر ذات دلالة معنوية من خلال اجتياز اغلب مؤشرات (F) المحسوبة بالمقارنة مع (F) الجدولية ، فضلا عن معامل (R^2) الذي يفسر علاقة الأثر معنوية في كل مصرف مع مؤشر ملاءة رأس المال .

جدول (29)

دالة اثر مؤشرات الصيرفة الالكترونية في مؤشر ملاءة رأس المال للمصارف عينة الدراسة

المؤشرات الإحصائية / المصارف	R^2	F المحسوبة	F الجدولية	معنوية الأثر
مصرف الإسكان	0.71	6.737	4.07	هناك اثر ذات دلالة معنوية
المصرف العربي	0.98	70.118	4.12	هناك اثر ذات دلالة معنوية
مصرف الأهلي الأردني	0.76	14.038	4.26	هناك اثر ذات دلالة معنوية
مصرف القاهرة عمان	0.65	18.140	4.26	هناك اثر ذات دلالة معنوية

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات الحاسبة الالكترونية لنتائج برنامج (SPPS)

مما تقدم يتضح رفض فرضية العدم (H_0) و قبول فرضية الوجود (H_1) أي ثبوت صحة الفرضية التي مفادها (**وجود علاقة اثر ذات دلالة معنوية لمؤشرات الصيرفة الالكترونية في مؤشر ملاءة رأس المال للمصارف عينه الدراسة)**

د. اختبار فرضية مؤشر توظيف الأموال :

وكانت الفرضية على الشكل الأتي :

- فرضية العدم (H_0) : لا توجد علاقة اثر ذات دلالة معنوية لمؤشرات الصيرفة الالكترونية في مؤشر توظيف الأموال للمصارف عينة الدراسة .

- فرضية الوجود (H_1) : توجد علاقة اثر ذات دلالة معنوية لمؤشرات الصيرفة الالكترونية في مؤشر توظيف الأموال للمصارف عينة الدراسة .

من خلال الجدول (30) نجد أن هنالك اثر ذات دلالة معنوية بين مؤشرات الصيرفة الالكترونية ومؤشر توظيف الأموال (R^2 , F المحسوبة) ، إذ أن جميع المصارف عينة الدراسة تتصف بوجود علاقة اثر ذات دلالة معنوية من خلال اجتياز اغلب مؤشرات (F المحسوبة بالمقارنة مع (F) الجدولية ، فضلا عن معامل (R^2) الذي يفسر علاقة الأثر معنوية في كل مصرف مع مؤشر توظيف الأموال .

جدول (30)

دالة اثر مؤشرات الصيرفة الالكترونية في مؤشر توظيف الأموال للمصارف عينة الدراسة

المؤشرات الإحصائية / المصارف	R^2	F المحسوبة	F الجدولية	معنوية الأثر
مصرف الإسكان	0.44	5.23	4.26	هناك اثر ذات دلالة معنوية
المصرف العربي	0.51	6.349	4.26	هناك اثر ذات دلالة معنوية
مصرف الأهلي الأردني	0.52	4.870	4.26	هناك اثر ذات دلالة معنوية
مصرف القاهرة عمان	0.73	12.324	4.26	هناك اثر ذات دلالة معنوية

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات الحاسبة الالكترونية لنتائج برنامج (SPPS)

مما تقدم يتضح رفض فرضية العدم (H_0) و قبول فرضية الوجود (H_1) أي ثبوت صحة الفرضية التي مفادها (**وجود علاقة اثر ذات دلالة معنوية لمؤشرات الصيرفة الالكترونية في توظيف الأموال للمصارف عينه الدراسة)**

الفصل الرابع

الاستنتاجات
و
التوصيات

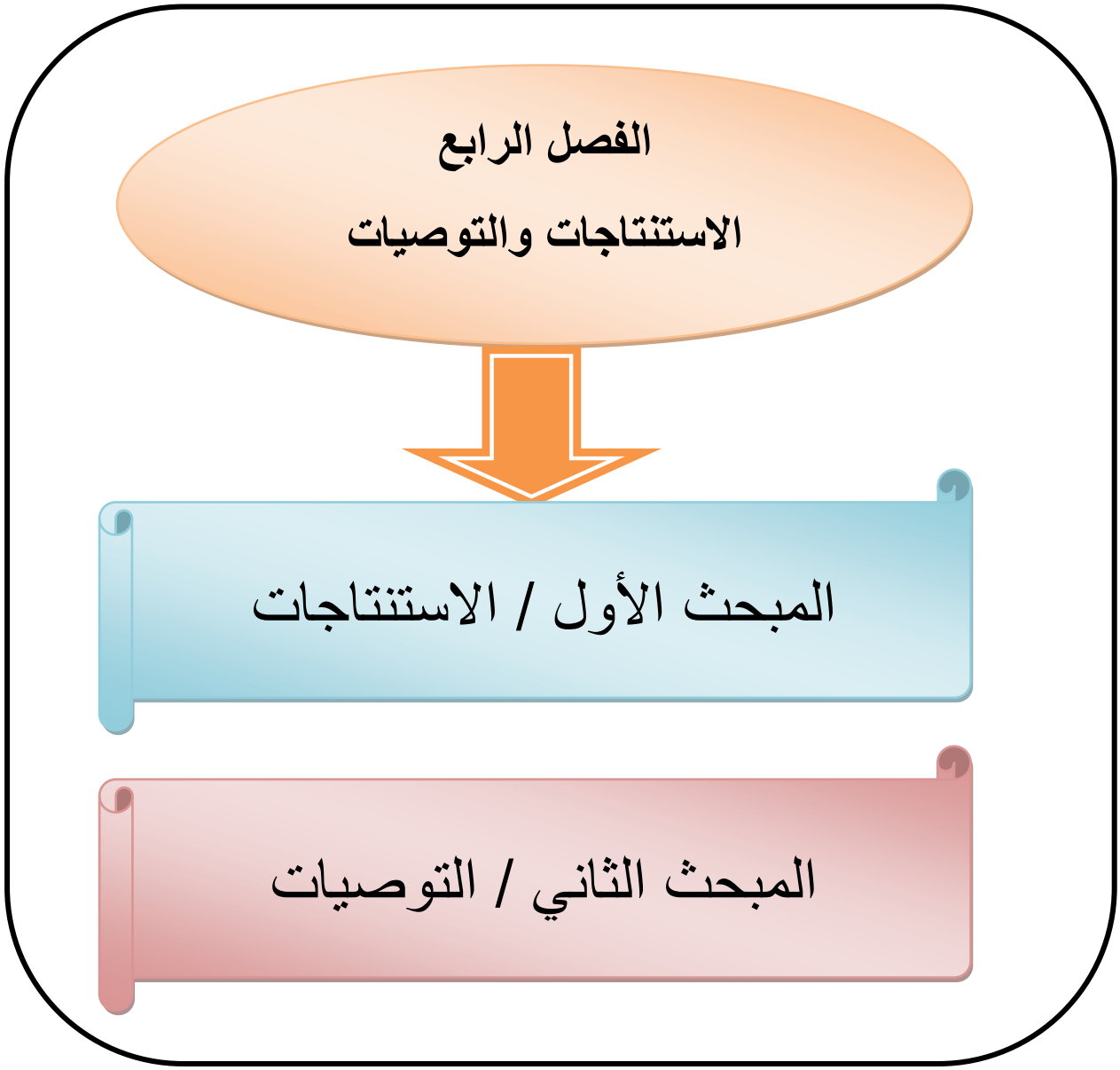
المبحث الأول
الاستنتاجات

المبحث الثاني
التوصيات

الفصل الرابع

الاستنتاجات والتوصيات

يتناول المبحث الأول من هذا الفصل الاستنتاجات التي تم التوصل أليها في ظل الإطارين (النظري و العملي) و في ضوء نتائج عملية تحليل البيانات و المعلومات التي تمت وفق الأساليب الإحصائية المعتمدة للتأكد من صحة نتائجها بينما جاء المبحث الثاني بعرض التوصيات و المقترحات التي تم التوصل إليها الباحث .



المبحث الأول

الاستنتاجات

1. استطاع القطاع المصرفي الأردني أن يستفيد من التقدم العلمي الكبير في مجال التكنولوجيا وخاصة تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات وتحديدا خلال عقد التسعينات من القرن العشرين مما انعكس بصورة مباشرة على أعمال المصارف وأدى إلى خلق بيئة تنافسية شديدة بين المؤسسات المالية والمصرفية لجذب شرائح جديدة من الزبائن أو الاحتفاظ بالزبائن الحاليين .
2. أدى الاستخدام الهائل للتكنولوجيا وطبيعة العمل المصرفي أصبح لزاماً على المصارف أن تواجهه مخاطر التكنولوجيا و التطبيقات المصرفية ذات المحتوى التكنولوجي العالي ومثالها الصيرفة الالكترونية ، ولذا فأنها بدأت بتطوير أساليب الحماية والحفاظ على قواعد بياناتها من الاختراق وغيرها من مشاكل ومخاطر التكنولوجيا من اجل البقاء في ظل زخم المنافسة الحالية على اقل تقدير .
3. تعد طرائق تقديم الخدمات المصرفية المعتمدة على التكنولوجيا المواكبة للتطور الحالي من أهم وسائل جذب الزبائن بسبب انفتاح المجتمع على البيئة التكنولوجية بشكل ملحوظ ، فضلا عن كفاءة خدمات الصيرفة الالكترونية في المجال التطبيقي .
4. في ضوء المنافسة الشديدة بين المصارف أصبح من الواجب قياس أعمال المصارف ومدى كفاءة السياسات والقرارات الاستثمارية وطبيعة توظيف الموجودات في المصرف من حيث توليد الأرباح ، إذ أصبح من الضروري استخدام المؤشرات المالية كمقياس للأداء لكي تحدد الانحرافات وتقوم بمعالجتها .
5. أظهرت النتائج الإحصائية وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين مؤشرات الصيرفة الالكترونية ومؤشرات الأداء المالي للمصارف عينة الدراسة ، وتم أثبات ما يأتي :

أ. وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين بعض مؤشرات الصيرفة الالكترونية ومؤشر الربحية ، وكانت المؤشرات (عدد أجهزة الصرف الآلي و عدد المستفيدين من خدمة البنك الناطق) هي الأكثر إسهاماً في هذه العلاقة .

ب. وجود علاقة ارتباط واضحة ذات دلالة إحصائية بين بعض مؤشرات الصيرفة الالكترونية ومؤشر السيولة ، وكانت فيها المؤشرات (عدد البنوك المراسلة و إيرادات بطاقات الائتمان) الأكثر إسهاماً في هذه العلاقة .

ج. وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين بعض مؤشرات الصيرفة الالكترونية ومؤشر ملاءة رأس المال ، وكانت المؤشرات (عدد البنوك المراسلة و إيرادات بطاقات الائتمان و عدد بطاقات الائتمان الممنوحة) هي الأكثر إسهاماً في هذه العلاقة.

د. وجود علاقة ارتباط واضحة ذات دلالة إحصائية بين بعض مؤشرات الصيرفة الالكترونية ومؤشر توظيف الأموال ، وكانت المؤشرات (عدد بطاقات الصراف الآلي وعدد بطاقات الائتمان الممنوحة) هي الأكثر إسهاماً بالعلاقة .

6. أظهرت النتائج المستخلصة وجود علاقة اثر ذات دلالة معنوية بين مؤشرات الصيرفة الالكترونية ومؤشرات الأداء المالي للمصارف عينة الدراسة ، وتم أثبات ما يأتي :

أ. وجود علاقة اثر ذات دلالة معنوية بين مؤشرات الصيرفة الالكترونية ومؤشر الربحية ، وكان مؤشر (عدد المستفيدين من خدمة البنك الناطق) هو الأكثر تأثيرا بمؤشر الربحية .

ب. وجود علاقة اثر ذات دلالة معنوية بين مؤشرات الصيرفة الالكترونية ومؤشر السيولة ، وكانت المؤشرات (عدد البنوك المراسلة وإيرادات بطاقات الائتمان) هما الأكثر تأثيرا بمؤشر السيولة .

ج. وجود علاقة اثر ذات دلالة معنوية بين مؤشرات الصيرفة الالكترونية ومؤشر ملاءة رأس المال ، وكانت النتائج مختلطة لا يصح التعميم فيها .

د. وجود علاقة اثر ذات دلالة معنوية بين مؤشرات الصيرفة الالكترونية ومؤشر توظيف الأموال للمصارف ، وكان المؤشر (عدد بطاقات الصراف الآلي) هو الأكثر تأثيرا بمؤشر التوظيف الأموال .

7. بعض المؤشرات الصيرفة الالكترونية تأثيرها مشوش ومختلط على الأداء المالي للمصارف هما (عدد أجهزة الصرف الآلي وعدد بطاقات الائتمان "ماستر كارت وفيزا كارت") .

8. تباين نوع العلاقة لمؤشرات الصيرفة الالكترونية مع مؤشرات الأداء المالي للمصارف عينة الدراسة ، مما أنعكس في تباين الأثر الذي تتركه بعض مؤشرات الصيرفة الالكترونية هما (عدد بطاقات الصراف الآلي وعدد بطاقات الائتمان وإيراداتها) على الأداء المالي للمصارف الأردنية عينة الدراسة .

المبحث الثاني

التوصيات

استناداً على الاستنتاجات التي تم التوصل إليها فتوصي الدراسة بالأتي :-

1. العمل على ترقية الأساليب التكنولوجية الحالية إلى أساليب متطورة بدرجة اكبر من اجل تقليل التباين بينها وبين التكنولوجية المصرفية المستخدمة في البلدان المتطورة ، وهذا التطوير يكون كالأتي :-

أ. دراسة العمليات المصرفية الالكترونية في البلدان المتقدمة كأن تكون الولايات المتحدة أو دول الاتحاد الأوربي من اجل الاطلاع على أخر الأساليب المستخدمة في مجال تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية .

ب. تحديد ما تقادم من الأساليب المعتمدة وما هو صالح منها من اجل استخدامه في تحديث وتعزيز المستوى التقني مع دراسة مستوى الطلب من قبل الزبائن الحاليين على الخدمات الالكترونية ومعدلات نمو هذا الطلب على خدمات الصيرفة الالكترونية .

ج. استخدام تحليل الكلفة والعائد في تنصيب الوحدات الجديدة للخدمات الحالية أو الوحدات المستحدثة للخدمات الجديدة من اجل تحديث نطاق الخدمات الالكترونية الحالية .

د. تقديم الخدمات الحديثة الموسعة مع الخدمات الالكترونية المعتادة للتعريف بها وجعل الزبائن ذوي الميول التكنولوجية يطلعون عليها كأسلوب دعائي للمصرف .

2. دعوة الجهات القانونية والتشريعية في الأردن إلى سن أو تشريع قوانين تحكم عمل الصيرفة الالكترونية وخدماتها لحماية الإطراف المتعاملة بها ، أو القيام بتحديث القوانين الحالية وتطويرها بالشكل الذي يجعلها سارية ونافذة على الصيرفة الالكترونية والخدمات الالكترونية الأخرى .

3. زيادة تأهيل وتدريب العاملين على الأساليب الحديثة للخدمات المصرفية الالكترونية بالشكل الذي يجعلهم قادرين على مواجهة المشاكل التقنية التي تمثل الجزء الأكبر من مشاكل الصيرفة الالكترونية .

4. دراسة الخدمات الجديدة للمصارف المنافسة داخل المملكة الأردنية و تحديداً الالكترونية منها من اجل الإلمام بمستوى الخدمات الالكترونية العام والمحافظة على الموقع التنافسي للمصرف مقارنةً بمنافسيه كون اعتماد التكنولوجيا في مجال الصيرفة الالكترونية يدفع المصرف إلى تحسين أدائه وبالتالي الحفاظ على مركزه التنافسي في السوق المصرفية .
5. العمل الدؤوب والدوري في تطوير ورفع المستوى التكنولوجي للخدمات المصرفية الالكترونية بوصفها خدمات ذات محتوى تكنولوجي مما يجعلها تحتاج إلى مواكبه التطور العام في التكنولوجيا المتمثلة بتطوير الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية لذلك أصبح لزاماً على الشركات عمل منصات برامج تعمل على تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية لحملة الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية .
6. أجراء مراجعة وتقييم دوري للخدمات المصرفية الالكترونية ومعرفة نقاط القوة والضعف فيها ومدى ملائمتها للمستوى التكنولوجي الذي يزداد تطوراً بشكل كبير جدا ، ومدى حاجة السوق والطاقة الاستيعابية له من هذه التكنولوجيا .
7. ضرورة تبني المصارف عينة الدراسة استراتيجيات معينة للمحافظة على الزبائن أو كسب زبائن جدد ، وذلك من خلال الاستماع إلى أرائهم وملاحظاتهم ومقترحاتهم حول الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة من لدن تلك المصارف .
8. استحداث وحدات أو شعب أو أقسام خاصة بالبحث والتطوير هدفها الرئيس هو تطوير الخدمات المصرفية والبحث عن قنوات جديدة أو تطوير الموجود حالياً من خدمات بحيث يكون للمصرف الريادة والتفرد في تقديم الخدمات المصرفية سواء تقليدية أم الالكترونية مما ينعكس في زيادة الحصة التنافسية للمصرف .

المصادر

المصادر

أولا : المصادر العربية :

أ. الكتب :

1. أبو عرابي ، مروان محمد ، الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية والتقليدية ، الطبعة الأولى ، دار تسنيم للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، 2006 .
2. احمد ، محمد سمير ، التسويق الالكتروني ، الطبعة الأولى ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، 2009 .
3. البغدادي ، عادل هادي حسين ، ألعبادي ، هاشم فوزي دباس ، التعليم التنظيمي والمنظمة المتعلمة وعلاقتهما بالمفاهيم الإدارية المعاصرة " السلوك التنظيمي – الذاكرة التنظيمية – أدارة المعرفة – أدارة المعلومات – الأداء التنظيمي " ، الطبعة الأولى ، دار الوراق للنشر والطباعة ، عمان – الأردن ، 2010 .
4. ألجدايه ، محمد نور صالح ، خلف ، سناء جودت ، تجارة الالكترونية ، الطبعة الأولى ، دار الحامد للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، 2009 .
5. حداد ، فايز سليم ، الإدارة المالية ، الطبعة الثانية ، دار الحامد للنشر والتوزيع ، عمان – الأردن ، 2009 .
6. الحسيني ، فلاح حسن عداي ، الإدارة الإستراتيجية – مفاهيمها ، مداخلها ، عملياتها ، المعاصرة ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان – الأردن ، 2000 .
7. الحسيني ، فلاح حسن عداي ، الدوري ، مؤيد عبد الرحمن عبد الله ، أدارة البنوك – مدخل كمي واستراتيجي معاصر - ، الطبعة الرابعة ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان – الأردن ، 2008 .
8. ألخطيب ، محمد محمود ، الأداء المالي وأثرة على عوائد أسهم الشركات المساهمة ، الطبعة الأولى ، دار الحامد للنشر والتوزيع ، عمان – الأردن ، 2010 .
9. خنفر ، مؤيد راضي ، المطارنة ، غسان فلاح ، تحليل القوائم المالية " مدخل نظري وتطبيقي " ، الطبعة الثانية ، دار الميسرة للنشر والتوزيع ، عمان – الأردن ، 2009 .
10. الدوري ، زكريا ، صالح ، احمد علي ، الفكر الاستراتيجي وانعكاساته على نجاح منظمات الأعمال " قرارات وبحوث " ، الطبعة العربية ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، عمان – الأردن ، 2009 .

11. الربيعي ، حاكم محسن ، راضي ، حمد عبد الحسين ، حوكمة البنوك وأثرها في الأداء والمخاطرة ، الطبعة الأولى ، دار اليازوري للنشر والتوزيع ، عمان – الأردن ، 2011.
12. الزبيدي ، حمزة محمود ، أدارة المصارف " إستراتيجية تعبئة الودائع وتقديم الائتمان " ، الطبعة معدلة ، دار الوراق للنشر والتوزيع ، عمان – الأردن ، 2011a .
13. الزبيدي ، حمزة محمود ، التحليل المالي لأغراض تقييم الأداء والتنبؤ بالفشل ، الطبعة الثانية ، دار الوراق للنشر والتوزيع ، عمان – الأردن ، 2011b .
14. زريقات ، عمر خالد ، عقد التجارة الالكترونية " عقد البيع عبر الانترنت " دراسة تحليلية ، الطبعة الأولى ، دار الحامد للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، 2007 .
15. أل شبيب ، دريد كامل ، مقدمة في الإدارة المالية ، الطبعة الثانية ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان – الأردن ، 2009 .
16. أل شبيب ، دريد كامل ، أدارة البنوك المعاصرة ، الطبعة الأولى ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، عمان – الأردن ، 2012 .
17. شلهوب ، علي محمد ، شؤون النقود وأعمال البنوك ، الطبعة الأولى ، دار شعاع للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، 2007 .
18. الشماع ، خليل محمد حسن ، حمود ، خضير كاظم ، نظرية المنظمة ، الطبعة الثالثة ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، عمان – الأردن ، 2007 .
19. ألشمري , ناظم محمد , و العبد اللات , عبد الفتاح زهير , " الصيرفة الالكترونية : الأدوات و التطبيقات و معوقات التوسع " , الطبعة الأولى , دار وائل للنشر , عمّان ,الأردن , 2008 .
20. الصيرفي , محمد , " الإدارة الالكترونية " الطبعة الأولى , دار الفكر الجامعي للطباعة و النشر , الإسكندرية , مصر , 2006 .
21. الطائي ، يوسف حجيم سلطان ، العبادي ، هاشم فوزي دباس ، التسويق الالكتروني ، الطبعة الأولى ، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن ، 2008 .
22. طالب ، علاء فرحان ، ألشمري ، محمد جبار ، الجنابي ، حسين ، نظام الاستخبارات التسويقية ، الطبعة الأولى ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان – الأردن ، 2009 .
23. طالب ، علاء فرحان ، " المشهداني ، أيمان شيحان ، الحوكمة المؤسسية والأداء المالي الاستراتيجي للمصارف ، الطبعة الأولى ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان – الأردن ، 2011 .

24.طه ، طارق، إدارة البنوك في بيئة العولمة و الانترنت ، دار الجامعية الجديدة ، عمان ، الأردن ، 2007 .

25.ألطيطي ، خضر مصباح ، التجارة الالكترونية و الأعمال الالكترونية من منظور تقني وتجاري وأداري ، الطبعة الأولى ، دار الحامد للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، 2008 .

26.عباده ، إبراهيم عبد الحليم ، مؤشرات الأداء في البنوك الإسلامية ، الطبعة الأولى ، دار النفائس ، عمان – الأردن ، 2008 .

27.عبد الله , خالد أمين , و الطراد , إسماعيل إبراهيم , " إدارة العمليات المصرفية المحلية و الدولية " , الطبعة الأولى , دار وائل للنشر , عمّان , الأردن , 2006 .

28.عشيش ، حسن سمير ، الكبيسي ، ظافر ، التحليل الائتماني ودوره في ترشيد عمليات الإقراض والتوسع النقدي في البنوك ، الطبعة الأولى ، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع ، عمان – الأردن ، 2010 .

29.الغندور , حافظ كامل , " محاور التحديث الفعال في المصارف العربية : فكر ما بعد الحداثة " , اتحاد المصارف العربية , بيروت , لبنان , 2003 .

30.فهد ، نصر حمود مزنان ، اثر السياسات الاقتصادية في أداء المصارف الاقتصادية ، الطبعة الأولى ، دار صفاء للنشر للتوزيع ، عمان – الأردن ، 2009 .

31.كتانه ، خيري مصطفى ، " التجارة الالكترونية " ، الطبعة الأولى ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، عمان ، الأردن ، 2009 .

32.محمد ، منير شاكر ، إسماعيل ، إسماعيل ، نور ، عبد الناصر ، التحليل المالي مدخل صناعة القرارات ، الطبعة الثالثة ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان – الأردن ، 2008 .

33.مطر ، محمد ، الاتجاهات الحديثة في التحليل المالي والائتماني "الأساليب والأدوات والاستخدامات العلمية " ، الطبعة الثالثة ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان – الأردن ، 2010 .

34.الموسوي ، حيدر يونس ، المصارف الإسلامية " أداءها المالي وأثرها في سوق الأوراق المالية " ، الطبعة الأولى ، دار اليازوري للنشر والتوزيع ، عمان – الأردن ، 2011 .

35.ألنعيمي ، عدنان تايه ، الساقي ، سعدون مهدي ، سلام ، أسامة عزمي ، موسى ، شقيري نوري ، الإدارة المالية " النظرية والتطبيق " ، الطبعة الثالثة ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان – الأردن ، 2009 .

36.الوادي ، محمود حسين ، الوادي ، بلال محمود ، " المعرفة والإدارة الالكترونية وتطبيقاتهما المعاصرة " ، الطبعة الأولى ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، 2011 .

37.الوادي ، محمود حسين ، نزال ، عبد الله إبراهيم ، أدارة الجودة الشاملة في الخدمات المصرفية ، الطبعة الأولى ، دار الصفاء للنشر والتوزيع ، عمان – الأردن ، 2010 .

ب. المؤتمرات والندوات :

1. البارودي ، شيرين بدري ، دور اقتصاد المعرفة في تطوير الخدمات الالكترونية (دراسة تحليلية عن البنوك الالكترونية) ، بحث مقدم للمؤتمر العلمي الخامس (اقتصاد المعرفة والتنمية الاقتصادية) ، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية ، جامعة الزيتونة الأردنية ، 2005 .
2. بدوي ، بلال عبد المطلب ، البنوك الالكترونية (ماهيتها ، معاملاتها ، والمشاكل التي تثيرها) , مؤتمر الأعمال المصرفية الالكترونية بين الشريعة و القانون , المجلد الأول , كلية الشريعة و القانون , جامعة الإمارات العربية المتحدة , دبي , الإمارات العربية المتحدة , 2003 .
3. بن عمارة ، نوال , وسائل الدفع الالكترونية (الأفاق والتحديات) , المؤتمر العلمي الدولي الرابع ، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية ، جامعة ورقلة , الجزائر ، 2005.
4. الحاج ، مداح عرايبي ، نعيمة ، بارك ، " أهمية البنوك الالكترونية في تفعيل وسائل الدفع الالكترونية في الوطن العربي – الواقع والأفاق – " الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنه نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر – عرض تجارب دولية - ، يومي:26-27 أبريل 2011 .
5. الحسين ، حسن شحادة ، العمليات المصرفية الالكترونية ، الجديد في اعمال المصارف من الوجهين القانونية والاقتصادية ، مداخلة مقدمة الى المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق ، جامعة بيروت العربية ، 2002 .

6. حسين ، رحيم ، معراج ، هواري ، الصيرفة الالكترونية كمدخل لعصرنه المصارف الجزائرية ، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية – واقع وتحديات – 2004 .
7. خير الدين ، معطى الله ، محمد ، بوقموم ، المعلوماتية والجهاز البنكي حتمية تطوير الخدمات المصرفية ، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية – واقع وتحديات – 2003 .
8. رزيق ، كمال ، الخطيب ، خالد راغب احمد ، واقع الصيرفة الالكترونية في ظل الأزمة العالمية الراهنة ، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية – واقع وتحديات – 2007 .
9. الشرقاوي , محمود أحمد إبراهيم , " مفهوم الأعمال المصرفية الالكترونية وأهم تطبيقاتها " , مؤتمر الأعمال المصرفية الالكترونية بين الشريعة و القانون , المجلد الأول , كلية الشريعة و القانون , جامعة الإمارات العربية المتحدة , دبي , الإمارات العربية المتحدة , 2003 .
10. فريدة , معارفي , صالح ، مفتاح , " البنوك الالكترونية " , المؤتمر العلمي الخامس , كلية العلوم الإدارية و المالية , جامعة فيلادلفيا , عمّان , الأردن , 2007 .
11. قابوسة , علي , " المصارف الالكترونية : الفرص و التحديات - حالة الجزائر " , المؤتمر العلمي المغاربي الأول عن المعلوماتية و القانون , أكاديمية الدراسات العليا , طرابلس , ليبيا , 2010 .

ج . البحوث و الدوريات :

1. ثويني ، فلاح حسن ، خلف ، وحيد جبر ، " الصيرفة الالكترونية " المبررات والمخاطر ومتطلبات النجاح ، مجلة الادارة والاقتصاد ، العدد 54 ، بغداد ، العراق ، 2005 .
2. جاسم ،نبيل ذنون , مبارك ، مثال مرهون , " معوقات تطبيق الصيرفة الالكترونية في القطاع المصرفي العربي " , مجلة بغداد للعلوم الاقتصادية , العدد 25 , بغداد , العراق , تشرين الثاني 2010 .
3. دريوش ، محمد دحماني ، عبد القادر ، ناصور ، " الأداء المتميز كمدخل التقنيات الحديثة بالنسبة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة ، الملتقى الدولي ، متطلبات تأهيل المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الدول العربية يومي 17 ، 18 أبريل ، 2006 .
4. شاهين ، علي عبد الله ، " نظم الدفع الالكترونية ومخاطرها ووسائل الرقابة عليها " دراسة تطبيقيه على بنك فلسطين ، جامعة الاسلامية – غزه ، فلسطين ، ديسمبر ، 2009 .
5. شندي ، اديب قاسم ، الصيرفة الالكترونية انماطها وخيارات القبول والرفض ، , مجلة بغداد للعلوم الاقتصادية , العدد 27 , بغداد , العراق , ايلول 2011 .
6. عبد القادر , بريش , و محمد , زيدان , " دور البنوك الالكترونية في تطوير التجارة الالكترونية " , جامعة حسيبة بو علي , الشلف , الجزائر , 2010 .
7. قدومي , ثائر عدنان , " العوامل المؤثرة في انتشار الصيرفة الالكترونية - دراسة تطبيقية على البنوك التجارية الأردنية " , المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية - سلسلة العلوم الإنسانية , المجلد الحادي عشر , العدد الثاني , 2008 .
8. وادي , رشدي عبد اللطيف , " أهمية و مزايا البنوك الالكترونية في قطاع غزة و معوقات انتشارها " , مجلة الجامعة الإسلامية , سلسلة الدراسات الإنسانية , المجلد 16 , العدد 12 , غزة , فلسطين , حزيران 2008 .

د . الرسائل والاطاريح :

1. الجليحاوي ، زينب جواد عبيد غالي ، اثر الخدمات المصرفية غير المربحة على الأداء المصرفي : دراسة تطبيقية في عينة من المصارف العراقية الحكومية في العراق (الرافدين – الرشيد) ، رسالة ماجستير مقدمة إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد –جامعة كربلاء ، 2010.
2. الزيدي , حسين لازم , " إمكانية تطبيق الصيرفة الالكترونية في البيئة العراقية = دراسة حالة " , رسالة ماجستير غير منشورة , جامعة بغداد , كلية الإدارة و الاقتصاد , بغداد , 2004 .
3. الظالمي ، خالد جبار سوادي محمد ، التحليل النوعي للبيانات في القوائم المالية المنشورة للمصارف التجارية لغرض تقويم الأداء : دراسة تطبيقية في مصرف الشرق الأوسط العراقي للاستثمار للسنوات 1998 – 2002 ، رسالة ماجستير مقدمة إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد – جامعة البصرة ، 2006 .
4. العزاوي ، محمد زهير عبد الامير ، مدى توافر متطلبات تطبيق الصيرفة الالكترونية في المصارف العراقية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة كربلاء ، كلية الإدارة والاقتصاد ، كربلاء ، 2012 .
5. الموسوي ، حيدر يونس كاظم ، اثر الأداء المالي للمصارف الإسلامية في مؤشرات سوق الأوراق المالية : حالة تطبيقية في الأردن والسعودية للمدة (1990 – 2007) ، اطرواحه دكتوراه مقدمة إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة كوفة ، 2009 .
6. فهد ، نصر حمود مزنان ، اثر السياسات الاقتصادية في أداء المصارف التجارية : دراسة مقارنة في عينة من المصارف التجارية العراقية والأردنية للمدة (1980 -2004) ، اطرواحه دكتوراه مقدمة إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد – جامعة الكوفة ، 2007 .
7. محمد ، هدى عبد الغفور ، أمكانية استخدام بطاقة العلامة المتوازنة في تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية ،" دراسة حالة في فروع مصرف الرشيد في محافظة البصرة " ، رسالة ماجستير مقدمة إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد – جامعة البصرة ، 2004 .
8. المشهداني ، أيمان شيحان عباس ، اثر فهم الحوكمة المؤسسية في تحسين الأداء المالي الاستراتيجي للمصارف : دراسة تطبيقية على عينة من المصارف العراقية ، بحث مقدمة إلى مجلس المعهد العالي للدراسات المحاسبية و المالية ، لنيل شهادة الدبلوم العالي في المصارف (المعادلة للماجستير) ، جامعة بغداد ، 2009 .

9. المشهدي ، أثير عبد الأمير حسوني ، نظام حوافز و أثره في الأداء المصرفي : دراسة تطبيقية مقارنة لعينة من مصارف القطاع المصرفي ، رسالة ماجستير مقدمة إلى مجلس الإدارة والاقتصاد-جامعة القادسية ، 2002 .

هـ. التقارير والنشرات الرسمية :

1. بنك الإسكان للتجارة والتمويل ، التقارير السنوية للسنوات (2000 – 2011) .
2. البنك العربي ، التقارير السنوية للسنوات (2000 – 2011) .
3. بنك الأهلي الأردني ، التقارير السنوية للسنوات (2000 – 2011) .
4. بنك القاهرة عمان ، التقارير السنوية للسنوات (2000 – 2011) .

ثانيا : المصادر الأجنبية :

A . Books :

1. Albrecht , W. Steve , Stice , Earl . K , Stice , James . D, Financial Accounting ,10th Edition , Thomson South- Western , Mason ,USA, 2008.

2. Barney , Jay . B , Hesterly , William .S, Strategic Management and Competitive Advantages " Concepts and Cases " , Pearson Education , Inc ,Upper Saddle River ,New Jersey ,USA, 2006 .

3. Bodie, Zvi , Kane ,Alex , Marcus , Alan .J, Essentials of Investments, 6th Edition , McGraw –Hill Companies , Inc., New York , 2007 .

4. Casu , Barbara & Girardone , Claudia & Molyneux , Philip , Introduction To Banking , Pearson Education , Prentice – Hall , England , 2006 .

5. David , Fred .R , Strategic Management Concepts and Cases , 8th Edition , Pearson Education , Inc , Upper Saddle River , New Jersey ,USA ,2001 .

6. David ,W. Gravens , Strategic Management ,McGraw-Hill Companies, Inc , USA , 2000.

7. Doss , Gregory . G , Lumpkin , G . T , Eisner , Alan . B , Strategic Management " Text and Cases ", 3rd Edition , McGraw –Hill Companies, New York , 2007 .

8. Edwards Burt ; Credit Management Handbook , 5th Edition , By Burt Edwards , England , 2004.

9. Fields Edward ; The Essentials Of Finance And Accounting For Non finance Managers , By Edward Fields , 2002.

10. Gibson ,Charles. H, Financial Reporting & Analysis" Using Financial Accounting Information",11th Edition, Cengage Learning ,South-Western, Mason , USA , 2009.

11. Gitman , Lawrence . J , Principles Of Managerial Finance , 12th Edition , Pearson International Edition ,United States ,2009.

12. Haag , Stephen & Cummings , Maeve & Phillip , Amy , Management Information System : For The Information AGE , 6th Edition , McGraw – Hill Companies , Inc . New York , 2007 .

13. Haag , Stephen , Baltzan , Paige , Phillips , Amy, Business Drien Technology, McGraw- Hill Companies , Inc., New York , 2008.

14. Higgins, Robert .C, Analysis For Financial Management , 9th Edition , McGraw – Hill Companies , Inc. ,New York , 2009 .

15. Johnson . G & Scholes , Exploring Corporate Strategy , 4th ed , prentice - Hall , New York , 1997 .

16. Johnston , Mark. W , Marshall , Greg .W , Relationship Selling , 3rd Edition , McGraw- Hill Companies , Inc . New York , 2010 .

17. Keown , Arthur . J, Martin , John . D, Petty , J. William , Foundations Of Finance " The Logic and Practice of Financial Management " , 17th Edition, Pearson Education , Prentice – Hall , Inc., New York,2011.

18. Penman ,Stephen .H, Financial Statement Analysis And Security Valuation,14th Edition, McGraw –Hill Companies, Inc., New York, 2010.

19. Kotler , Philip , Marketing Management , 11th Edition , Prentice-Hall of India Private Limited , New Delhi , 2004 .

20. Lasher , William . R , Financial Management : A Practical Approach , 5thEdition,Thomson South-Western ,Mason ,USA , 2008 .

21. Megginson ,William .L, Smart , Scott .B, Graham , John . R, Financial Management , 3rd Edition , Cengage Learning , South-Western , 2010 .

22. Meyer , Marshall . W , Rethinking Performance Measurement " Beyond The Balanced Scorecard " , 1th Published , Cambridge University Press , New York , 2003 .

23. Miller , Alex & Doss , Gregory . G , Strategic Management , 2nd ed , McGraw – Hill , USA , 1996 .

24. Norton , Curtis . L , Porter ,Gary .A , Introduction To Financial Accounting , 2rd Edition , Cengage Learning , South- Western , Mason , USA , 2009 .

25. Porter , Gary . A , Norton , Curtis . L , Using Financial Accounting Information " The Alternative To Debits Credits " , 5th Edition . Thomson South-Western , Mason , USA , 2008 .

26. Reeve , James . M, Warren, Carl .S, Duchac , Jonathan . E, Principles Of Financial Accounting, 10th Edition , Thomson South – Western , Mason , USA , 2007 .

27. Reeve , James .M , Warren , Carl .S , Principles Of Financial And Managerial Accounting , 9th Edition , Thomson South-Western , Mason , USA ,2008 .

28. Rose , Peter .S , Hudgins , Sylvia .C , Bank Management & Financial Services , 17th Edition , McGraw-Hill Companies , Inc., New York, 2008.

29. Rose, peter S. ,"Commercial Bank Management",4th ed, McGraw-Hill , USA ,2002.

30. Ross , Stephen . , Westerfield , Randoiph . W, Jordan , Bradford . D , Fundamentals Of Corporate Finance , 17th Edition , McGraw- Hill Companies, Inc., New York , 2006.

31. Schermerhorn , John R . Hunt , Jams G . Osborn , Richard , Organizational Behavior , 7th Edition . John Wiley & Sons . Inc . New York , 2000 .

32. Sethi , Jyotsna & Bhatia , Nishwan . " Elements of Banking and Insurance " , PHI Learning Private Limited , 2nd Edition , New Delhi , India , 2008 .

33. Wheelen , Thomas .L , Hanger , David . J , Strategic Management and Business Policy " Achieving Sustainability International ",12th Edition , Pearson Education , Inc , Upper Saddle River , New Jersey , USA , 2010.

34. Wild , John .J & Subramanyam .K.R & Halsey , Robert . F , Financial Statement Analysis , 9th Edition , McGraw –Hill Companies, Inc , New York , 2007 .

B .Journals and Periodicals :

1. Almazari , Ahmed Arif , Financial Performance Evaluation of Some Selected Jordanian Commercial Banks , International Research Journal of Finance and Economics , Inc , 2011.
2. Almotairi , Mohammed , CRM Success Factors Taxonomy , European and Mediterranean Conference on Information Systems , May 25-26 , 2008 .

3. Applegate , Professor Lynda & Hazell , Paul & Raphael , Ziad , Internet Banking Disruptive or Sustaining Technology , Field Project Report , 2005 .
4. Azouzi , Dhekra . " The Adoption of Electronic Banking in Tunisia : An Empirical Study " , Journal of Internet Banking and Commerce , August 2009 , Vol.14 , No.3 .
5. Boyaciouglo , Melek Acar . " An Evaluation of Internet Banking in Turkey " , Journal of Internet Banking and Commerce , August 2010 , Vol.15 , No.2 .
6. Cristina , Titrade & Beatrice , Ciolacu and Florentina , Pavel , E – Banking _ Impact , Risks , Security , Universitatea Romano Americana , 2009 .
7. Federal Financial Institutions Examination Council (FFIEC) , E-Banking , IT EXAMINATION HANDBOOK , August , 2003.
8. Frigo , Mark . L & Anderson , Richard . J ,What Is Strategic Risk Management , April , 2011.
9. Gurau , Catalin . " E-Banking in Transition Economies : The Case of Romania " , Journal of Financial Services Marketing , 6 , No 4 , 2002 .
10. Lustsik , Olga . " E-Banking In Estonia : Reasons and Benefits of The Rapid Growth " , University of Tartu , Faculty of Economics and Business Administration , Tartu , Estonia , 2003.
11. Popa , Anica I & Cucui . G , A Framework For Enhancing Competitive Intelligenec Capabilities Using Decision Support System Based on Web Mining Techniques , Int . J . of Computers , Communication & Control . Vol . 1 , No . 4 , 2009.

12. Prasad , Baba , Harker , Patrick , Pricing Online Banking Service Amid Network Externalities , Proceedings of the 33rd Hawaii International Conference on System Sciences , 2000.
13. Rahman , Mohammad Mizanur , E- Banking in Bangladesh : Some Policy Implications , 2009 .
14. Rochette , Michel ," Reputation Risk ", Also Known as the Cinderella Asset , TOWERS PERRIN , Tillinghast , MAY 9, 2007.
15. Saliha , Theiri , Abdessatar , Ali , The Determinants of Financial Performance : An Empirical Test Using The Simultaneous Equations Method , Economics and Finance Review , Vol . 1 (10) pp . 01 – 19 , December , 2011 .
16. Sanda , Ahmadu , Mikailu , Aminu S. , Garba , Tukur , Corporate Governance Mechanisms and Firm Financial Performance in Nigeria , AERC Research Paper 149 , African Economics Research Consortium , Nairobi , M Arch , 2005 .
17. Tarawneh , Medhat ," A Comparison of Financial Performance in the Banking Sector :Some Evidence from Omani Commercial Banks", International Research Journal of Finance and Economics,Issu.3,2006.
18. Thompson , Mr .G.J."The Many Faces of Risk in Banking " , report to the Australian Institute of Banking and Finance , Canberra , June1997.
19. Widagdo , Ari Kuncara & Ika , Sii Rochmah , The Interest Prohibition and Financial Performance of Islamic Banks : Indonesian Evidence , International Business Research , Vol . 1 , No .3 , 2008 .

20. Yibin , Mu . " E-Banking : Status , Trends , Challenges , and Policy Issues " , CBRC Seminar : The Developments and Supervision of E-Banking , Shanghai , China , 2003 .

C. Thesis :

1. Afrouz , Firouzeh ," Banks Employees Perception toward Implementation of E-Banking in Iran " AComparison study among governmental & Private Banks , Master's Thesis , Lulea University of Technology , Sweden , 2006 .
2. Baraghani , Sara Naimi , Factors Influencing the Adoption of Internet Banking , Master Thesis , Lulea University of Technology , Sweden , 2007 .
3. Islam , Mohammad Manirul . " Proposed ICT Infrastructure for E-Banking in Bangladesh " Master Thesis , Royal Institute of Technology , Department of Computer & System Science , Sweden , 2005 .
4. Khan Saadullah , Adoption Issues of Internet Banking in Pakistani Firms , Master Thesis , Lulea University of Technology , Sweden , 2007 .
5. Papandreou , Andreas-Nicolas . " Internet Banking in Greece : Development , Evaluation and Perspectives " . Master's Thesis , School of Management , Blekinge Institute of Technology , Sweden , 2006 .
6. Rahimuddin , Muhammad . " E-Banking System in Pakistan " . Master Thesis , Blekinge Institute of Technology , Sweden , 2010 .
7. Shamim , Salman . " Electronic Banking & e-Readiness Adoption by Commercial Banks in Pakistan " . Master's Thesis , Linnaeus University , school of Computer Science , Sweden , 2010 .

8. Sunday , Olowookere & Arnold , Popo-ola E. , Accessing E-Banking Based on Resilient Transaction , . Master's Thesis , School of Management , Blekinge Institute of Technology ,Sweden ,2008 .
9. Tsoutsoura , Margarita , Corporate Social Responsibility and Financial Performance , Applied Financial Project , Haas School of Business University of California at Berkeley , 2004 .

D. Internet :

1. Dawson , Cragg Ross , Financial Efficiency in School , 2010.
http:// dera.ioe.ac.uk/83/1/DFE-RR007.pdf

2. Doehring , Todd A , Analyzing The Efficiency Of Your Operation , Ag Education & Consulting (AEC) , 2001 .
http://www.centrec.com/resources/Articles/FinAnalysisFarmRanches/Efficiency.pdf

الملاحق

ملحق (1)

الوضع المالي لمصرف الإسكان للتجارة والتمويل للمدة (2000 – 2011)

(ألف دينار أردني)

السنوات	صافي الربح	رأس المال المدفوع	الموجودات	حق الملكية	الودائع	أجمالي القروض	النقد في الصندوق ولدى المصارف الأخرى	أجمالي الإيرادات	أجمالي الاستثمارات
2000	11750	100000	1623821	236288	1266249	556611	722383	130876	840988
2001	21951	100000	1708812	256455	1313225	584751	623088	123556	908967
2002	22003	100000	1769517	265207	1363795	600018	639676	113182	891927
2003	22154	100000	2030611	279076	1576021	628819	907504	116977	809888
2004	31378	100000	2494932	298436	1987800	884899	901109	125678	1173171
2005	71854	100000	3196252	373762	2465084	1260753	1084591	203941	1534753
2006	92364	250000	4096126	808438	2977734	1589545	1455375	275099	1954882
2007	111500	250000	5020072	850479	3731206	1936251	1922782	339972	2349137
2008	101300	252000	5430579	868664	4071627	2341696	1714722	336518	2955645
2009	66600	252000	6090338	891068	4714478	2368648	2221312	352613	3114712
2010	88400	252000	6679660	1023928	5213915	2449148	2448258	344721	3089984
2011	100000	252000	6937969	1048636	5374961	2502052	2095255	358155	2583431

المصدر : التقارير السنوية لمصرف الإسكان للتجارة والتمويل , التقارير من عام (2000 – 2011)

ملحق (2)

الوضع المالي لمصرف العربي للمدة (2000 – 2011)

(ألف دينار أردني)

السنوات	صافي الربح	رأس المال المدفوع	الموجودات	حق الملكية	الودائع	أجمالي القروض	النقد في الصندوق ولدى المصارف الأخرى	أجمالي الإيرادات	أجمالي الاستثمارات
2000	130255	88000	13845104	1009000	12342462	5083961	5604880	1027573	7774618
2001	139200	88000	14548835	1167932	12248598	5235743	5315221	919086	7240421
2002	130200	88000	14714153	1286026	12162247	5189256	6076504	733393	6809972
2003	120200	88000	15477112	1433526	12599520	5513450	6457335	683093	7130851
2004	184332	176000	16038806	1469833	12863489	5901959	5906117	681128	8287655
2005	200092	176000	16815804	1859630	13262963	6660103	6027852	896943	8556309
2006	263277	356000	18440138	3093948	13384051	7909806	6614627	1074227	9941041
2007	334656	356000	21220031	3547994	15378129	9875128	6801888	1323340	12246255
2008	360174	534000	22751002	3579954	16463417	10839672	6659123	1301853	13092990
2009	250039	534000	23099491	3801206	16216790	10138208	7023657	1080455	12044126
2010	154085	534000	23319408	3786595	16530927	10061711	7641911	1020465	11809639
2011	263001	534000	23921485	3813524	17194236	10003554	7741917	1023765	11063750

المصدر : التقارير السنوية لمصرف العربي , التقارير من عام (2000 – 2011)

ملحق (3)

الوضع المالي لمصرف الأهلي للمدة (2000 – 2011)

(ألف دينار أردني)

السنوات	صافي الربح	رأس المال المدفوع	الموجودات	حق الملكية	الودائع	أجمالي القروض	النقد في الصندوق ولدى المصارف الأخرى	أجمالي الإيرادات	أجمالي الاستثمارات
2000	251	42000	1184109	66404	879150	511524	575669	96541	558783
2001	158	42000	1353923	69310	1002250	540482	559973	102416	630245
2002	94	43320	1384867	64129	1037363	459004	679283	80590	550449
2003	186	49411	1302400	73066	1055804	429047	634789	74477	516358
2004	6678	60000	1572362	100689	1306352	425443	869911	75536	520015
2005	25400	82311	1674647	180081	1291488	560147	789038	123182	641741
2006	20223	110000	1740842	221448	1328060	621668	751878	120506	740216
2007	10772	110000	1976152	195834	1534016	739378	839006	141811	841511
2008	17350	110000	2106173	201459	1642486	889730	724258	147781	1062873
2009	18692	110000	2256082	214610	1805171	980817	700940	144151	1109844
2010	23007	110000	2519664	228668	2021080	1066252	721672	154461	1191108
2011	23242	126500	2616668	254879	2055821	1178228	650569	155638	1189893

المصدر : التقارير السنوية لمصرف الأهلي , التقارير من عام (2000 – 2011)

ملحق (4)

الوضع المالي لمصرف القاهرة عمان للمدة (2000 – 2011)

(ألف دينار أردني)

السنوات	صافي الربح	رأس المال المدفوع	الموجودات	حق الملكية	الودائع	أجمالي القروض	النقد في الصندوق ولدى المصارف الأخرى	أجمالي الإيرادات	أجمالي الاستثمارات
2000	3836	20000	884707	41348	747026	288791	525638	51832	302539
2001	3087	20000	930121	52492	753891	310100	454152	68525	310605
2002	2899	20000	896186	39956	748760	283310	462909	52088	292336
2003	4461	20000	875652	48083	743835	282255	487282	51367	282382
2004	12460	30000	980175	86049	829410	339147	482732	50873	353734
2005	31496	45000	1227331	163341	929213	440327	500916	68080	440442
2006	19249	67500	1178849	138234	943259	508778	420755	81161	503534
2007	20910	75000	1319245	145044	1047328	539389	490521	96146	539718
2008	20295	80000	1462244	151501	1169796	632853	471269	109781	632922
2009	25549	88000	1746914	177051	1426976	729800	461221	118158	1035552
2010	34749	100000	1843445	205929	1467789	823105	513977	130777	1152624
2011	36596	100000	1940363	223570	1545263	947590	422518	134424	947590

المصدر : التقارير السنوية لمصرف القاهرة عمان , التقارير من عام (2000 – 2011)

ملحق (13)

المتغيرات المستقلة غير المؤثرة في مؤشر الربحية لمصرف الإسكان لضعف معنوياتها الإحصائية .

Coefficients

Model		Un standardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	.054	.037		1.486	.197
	x1	.000	.000	-1.191-	-1.371-	.229
	x2	1.608E-8	.000	.254	.144	.891
	x3	-1.926E-7	.000	-.452-	-.864-	.427
	x4	-3.095E-5	.000	-.201-	-.288-	.785
	x5	2.936E-9	.000	.688	.308	.771
	x6	2.059E-7	.000	.487	.197	.851
2	(Constant)	.057	.027		2.119	.078
	x1	.000	.000	-1.132-	-1.612-	.158
	x3	-1.758E-7	.000	-.412-	-1.012-	.350
	x4	-2.883E-5	.000	-.187-	-.296-	.777
	x5	2.964E-9	.000	.695	.340	.745
	x6	2.857E-7	.000	.676	.354	.736
3	(Constant)	.052	.018		2.814	.026
	x1	.000	.000	-1.210-	-1.990-	.087
	x3	-2.148E-7	.000	-.504-	-2.036-	.081
	x5	5.261E-9	.000	1.233	1.426	.197
	x6	8.611E-8	.000	.204	.208	.841

a. Dependent Variable: y1

ملحق (14)

المتغيرات المستقلة غير المؤثرة في مؤشر السيولة لمصرف الإسكان لضعف معنوياتها الإحصائية .

Coefficients

Model		Un standardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.735	.289		2.542	.052
	x1	.000	.002	.055	.067	.949
	x2	-4.160E-7	.000	-.787-	-.469-	.659
	x3	2.698E-6	.000	.757	1.528	.187
	x4	.000	.001	-.608-	-.918-	.401
	x5	-8.755E-8	.000	-2.455-	-1.159-	.299
	x6	9.115E-6	.000	2.580	1.102	.320
2	(Constant)	.735	.264		2.785	.032
	x2	-3.881E-7	.000	-.734-	-.542-	.607
	x3	2.634E-6	.000	.739	1.934	.101
	x4	.000	.001	-.596-	-1.021-	.347
	x5	-8.591E-8	.000	-2.409-	-1.316-	.236
	x6	8.948E-6	.000	2.532	1.242	.260
3	(Constant)	.639	.186		3.446	.011
	x3	2.363E-6	.000	.663	1.967	.090
	x4	.000	.001	-.692-	-1.313-	.231
	x5	-9.316E-8	.000	-2.612-	-1.537-	.168
	x6	7.132E-6	.000	2.019	1.180	.277
4	(Constant)	.464	.114		4.069	.004
	x3	1.433E-6	.000	.402	1.544	.161
	x4	.000	.000	-.148-	-.566-	.587
	x5	-2.235E-8	.000	-.627-	-2.604-	.031

a. Dependent Variable: y2

ملحق (15)

المتغيرات المستقلة غير المؤثرة في مؤشر ملاءة رأس المال لمصرف الإسكان لضعف معنوياتها الإحصائية .

Coefficients

Model		Un standardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.162	.106		1.524	.188
	x1	.000	.001	-.306-	-.493-	.643
	x2	8.412E-7	.000	3.265	2.579	.049
	x3	3.095E-7	.000	.178	.476	.654
	x4	.000	.000	-1.504-	-3.007-	.030
	x5	-4.070E-8	.000	-2.342-	-1.465-	.203
	x6	-5.354E-7	.000	-.311-	-.176-	.867
2	(Constant)	.177	.059		2.984	.025
	x1	.000	.001	-.273-	-.504-	.632
	x2	8.107E-7	.000	3.146	3.207	.018
	x3	3.934E-7	.000	.227	.973	.368
	x4	.000	.000	-1.559-	-4.373-	.005
	x5	-4.454E-8	.000	-2.563-	-2.830-	.030
3	(Constant)	.164	.050		3.251	.014
	x2	7.622E-7	.000	2.958	3.449	.011
	x3	4.924E-7	.000	.284	1.475	.184
	x4	.000	.000	-1.577-	-4.703-	.002
	x5	-4.570E-8	.000	-2.630-	-3.105-	.017

a. Dependent Variable: y3

ملحق (16)

المتغيرات المستقلة غير المؤثرة في مؤشر توظيف الأموال لمصرف الإسكان لضعف معنوياتها الإحصائية .

Coefficients

Model		Un standardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.091	.111		.818	.451
	x1	.000	.001	-.847-	-.977-	.373
	x2	5.614E-7	.000	2.913	1.649	.160
	x3	1.871E-7	.000	.144	.276	.794
	x4	.000	.000	-.594-	-.851-	.434
	x5	-2.927E-8	.000	-2.252-	-1.009-	.359
	x6	-1.716E-7	.000	-.133-	-.054-	.959
2	(Constant)	.096	.062		1.548	.173
	x1	.000	.001	-.833-	-1.103-	.312
	x2	5.516E-7	.000	2.862	2.096	.081
	x3	2.140E-7	.000	.165	.509	.629
	x4	.000	.000	-.617-	-1.244-	.260
	x5	-3.050E-8	.000	-2.346-	-1.862-	.112
3	(Constant)	.096	.058		1.647	.144
	x1	.000	.000	-1.020-	-1.635-	.146
	x2	5.826E-7	.000	3.023	2.407	.047
	x4	.000	.000	-.566-	-1.232-	.258
	x5	-3.036E-8	.000	-2.336-	-1.960-	.091
4	(Constant)	.101	.060		1.673	.133
	x1	.000	.001	-1.020-	-1.585-	.152
	x2	3.440E-7	.000	1.785	2.298	.051
	x5	-1.455E-8	.000	-1.119-	-1.626-	.143

a. Dependent Variable: y4

ملحق (17)

المتغيرات المستقلة غير المؤثرة في مؤشر الربحية لمصرف العربي لضعف معنوياتها الإحصائية .

Coefficients

Model		Un standardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.014	.014		1.016	.356
	x1	.000	.000	-2.010-	-1.144-	.304
	x2	1.216E-7	.000	4.013	1.894	.117
	x3	-1.309E-7	.000	-.390-	-1.048-	.343
	x4	-6.893E-5	.000	-.793-	-1.707-	.148
	x5	1.783E-9	.000	.253	.642	.549
	x6	-3.113E-7	.000	-1.182-	-.829-	.445
2	(Constant)	.012	.013		.964	.372
	x1	.000	.000	-1.799-	-1.098-	.314
	x2	1.300E-7	.000	4.289	2.177	.072
	x3	-1.142E-7	.000	-.341-	-.984-	.363
	x4	-7.238E-5	.000	-.832-	-1.904-	.106
	x6	-3.945E-7	.000	-1.498-	-1.178-	.283
3	(Constant)	.011	.013		.900	.398
	x1	.000	.000	-1.051-	-.726-	.492
	x2	9.812E-8	.000	3.237	1.961	.091
	x4	-7.222E-5	.000	-.830-	-1.904-	.099
	x6	-3.198E-7	.000	-1.214-	-.983-	.358
4	(Constant)	.005	.008		.556	.594
	x2	7.445E-8	.000	2.456	2.023	.078
	x4	-6.066E-5	.000	-.698-	-1.817-	.107
	x6	-4.111E-7	.000	-1.561-	-1.412-	.196

a. Dependent Variable: y1

ملحق (18)

المتغيرات المستقلة غير المؤثرة في مؤشر السيولة لمصرف العربي لضعف معنوياتها الإحصائية .

Coefficients

Model		Un standardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	.318	.087		3.677	.014
	x1	-.002-	.001	-1.042-	-1.305-	.249
	x2	4.980E-7	.000	1.165	1.209	.281
	x3	-1.216E-6	.000	-.257-	-1.518-	.190
	x4	.001	.000	.623	2.950	.032
	x5	-2.947E-8	.000	-.296-	-1.654-	.159
	x6	-3.997E-6	.000	-1.076-	-1.659-	.158
2	(Constant)	.303	.089		3.409	.014
	x1	.000	.001	-.394-	-.642-	.545
	x3	-7.532E-7	.000	-.159-	-1.031-	.342
	x4	.001	.000	.760	4.111	.006
	x5	-2.510E-8	.000	-.252-	-1.386-	.215
	x6	-2.553E-6	.000	-.687-	-1.176-	.284
3	(Constant)	.257	.049		5.240	.001
	x3	-6.351E-7	.000	-.134-	-.939-	.379
	x4	.001	.000	.756	4.275	.004
	x5	-3.027E-8	.000	-.304-	-1.952-	.092
	x6	-3.867E-6	.000	-1.041-	-5.573-	.001

a. Dependent Variable: y2

ملحق (19)

المتغيرات المستقلة غير المؤثرة في مؤشر ملاءة رأس المال لمصرف العربي لضعف معنوياتها الإحصائية .

Coefficients

Model		Un standardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	.241	.042		5.666	.002
	x1	-.002-	.001	-.954-	-2.302-	.070
	x2	7.252E-7	.000	1.795	3.592	.016
	x3	1.210E-7	.000	.027	.308	.770
	x4	-.001-	.000	-.914-	-8.344-	.000
	x5	-6.612E-9	.000	-.070-	-.757-	.483
	x6	2.160E-6	.000	.615	1.829	.127
2	(Constant)	.242	.039		6.218	.001
	x1	-.002-	.001	-1.015-	-3.041-	.023
	x2	7.549E-7	.000	1.868	4.618	.004
	x4	-.001-	.000	-.913-	-9.049-	.000
	x5	-6.052E-9	.000	-.064-	-.769-	.471
	x6	2.110E-6	.000	.601	1.957	.098

a. Dependent Variable: y3

ملحق (20)

المتغيرات المستقلة غير المؤثرة في مؤشر توظيف الأموال لمصرف العربي لضعف معنوياتها الإحصائية .

Coefficients

Model		Un standardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.074	.048		1.544	.183
	x1	.000	.001	.479	.396	.709
	x2	3.246E-7	.000	2.073	1.419	.215
	x3	7.414E-7	.000	.428	1.666	.157
	x4	.000	.000	-.350-	-1.093-	.324
	x5	-2.302E-8	.000	-.631-	-2.327-	.067
	x6	-3.478E-6	.000	-2.557-	-2.599-	.048
2	(Constant)	.088	.032		2.741	.034
	x2	3.853E-7	.000	2.461	2.450	.050
	x3	6.560E-7	.000	.379	1.818	.119
	x4	.000	.000	-.393-	-1.407-	.209
	x5	-2.229E-8	.000	-.611-	-2.473-	.048
	x6	-3.332E-6	.000	-2.449-	-2.794-	.031
3	(Constant)	.070	.032		2.233	.061
	x2	2.872E-7	.000	1.834	1.908	.098
	x3	5.402E-7	.000	.312	1.440	.193
	x5	-1.959E-8	.000	-.537-	-2.084-	.076
	x6	-2.893E-6	.000	-2.126-	-2.354-	.051
4	(Constant)	.056	.032		1.758	.117
	x2	3.707E-7	.000	2.368	2.506	.037
	x5	-1.833E-8	.000	-.503-	-1.839-	.103
	x6	-3.609E-6	.000	-2.653-	-3.016-	.017

a. Dependent Variable: y4

ملحق (21)

المتغيرات المستقلة غير المؤثرة في مؤشر الربحية لمصرف الأهلي لضعف معنوياتها الإحصائية .

Coefficients

Model		Un standardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	-.022-	.023		-.971-	.376
	x1	.001	.001	1.392	.642	.549
	x2	1.080E-7	.000	1.248	1.371	.229
	x3	-6.255E-6	.000	-2.581-	-1.465-	.203
	x4	-2.591E-6	.000	-.009-	-.019-	.986
	x5	-3.683E-8	.000	-.200-	-.453-	.669
	x6	2.785E-7	.000	.790	.751	.487
2	(Constant)	-.022-	.021		-1.076-	.323
	x1	.001	.001	1.378	.737	.489
	x2	1.077E-7	.000	1.244	1.532	.176
	x3	-6.228E-6	.000	-2.570-	-1.700-	.140
	x5	-3.725E-8	.000	-.202-	-.522-	.620
	x6	2.782E-7	.000	.789	.822	.442
3	(Constant)	-.015-	.014		-1.049-	.329
	x1	.000	.001	.739	.552	.598
	x2	9.612E-8	.000	1.111	1.522	.172
	x3	-5.461E-6	.000	-2.253-	-1.719-	.129
	x6	3.933E-7	.000	1.116	1.620	.149
4	(Constant)	-.007-	.004		-1.674-	.133
	x2	9.430E-8	.000	1.090	1.565	.156
	x3	-3.996E-6	.000	-1.649-	-2.388-	.044
	x6	4.477E-7	.000	1.270	2.110	.068

a. Dependent Variable: y1

ملحق (22)

المتغيرات المستقلة غير المؤثرة في مؤشر السيولة لمصرف الأهلي لضعف معنوياتها الإحصائية .

Coefficients

Model		Un standardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	.400	.298		1.345	.236
	x1	.000	.011	-.123-	-.080-	.939
	x2	-1.834E-7	.000	-.114-	-.178-	.866
	x3	-6.113E-5	.000	-1.359-	-1.095-	.323
	x4	.002	.002	.429	1.197	.285
	x5	-9.757E-7	.000	-.285-	-.919-	.400
	x6	3.892E-6	.000	.595	.802	.459
2	(Constant)	.380	.138		2.750	.033
	x2	-1.590E-7	.000	-.099-	-.177-	.865
	x3	-6.498E-5	.000	-1.444-	-2.481-	.048
	x4	.002	.002	.419	1.358	.223
	x5	-1.019E-6	.000	-.298-	-1.217-	.269
	x6	3.656E-6	.000	.559	1.037	.340
3	(Constant)	.372	.121		3.066	.018
	x3	-6.725E-5	.000	-1.495-	-3.174-	.016
	x4	.002	.001	.412	1.450	.190
	x5	-1.035E-6	.000	-.302-	-1.340-	.222
	x6	3.410E-6	.000	.521	1.134	.294

a. Dependent Variable: y2

ملحق (23)

المتغيرات المستقلة غير المؤثرة في مؤشر ملاءة رأس المال لمصرف الأهلي لضعف معنوياتها الإحصائية .

Coefficients

Model		Un standardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	.036	.090		.396	.708
	x1	.000	.003	-.083-	-.049-	.962
	x2	4.824E-7	.000	1.081	1.545	.183
	x3	-1.482E-5	.000	-1.187-	-.876-	.421
	x4	.000	.001	-.215-	-.550-	.606
	x5	-1.791E-7	.000	-.189-	-.556-	.602
	x6	2.301E-6	.000	1.266	1.565	.178
2	(Constant)	.032	.042		.762	.475
	x2	4.870E-7	.000	1.092	1.787	.124
	x3	-1.554E-5	.000	-1.244-	-1.958-	.098
	x4	.000	.000	-.221-	-.657-	.536
	x5	-1.871E-7	.000	-.197-	-.738-	.489
	x6	2.257E-6	.000	1.242	2.111	.079
3	(Constant)	.008	.020		.403	.699
	x2	4.641E-7	.000	1.041	1.792	.116
	x3	-1.491E-5	.000	-1.193-	-1.974-	.089
	x5	-2.771E-7	.000	-.292-	-1.353-	.218
	x6	2.024E-6	.000	1.114	2.094	.075
4	(Constant)	.017	.019		.863	.413
	x2	3.897E-7	.000	.874	1.465	.181
	x3	-1.864E-5	.000	-1.492-	-2.523-	.036
	x6	2.530E-6	.000	1.392	2.702	.027

a. Dependent Variable: y3

ملحق (24)

المتغيرات المستقلة غير المؤثرة في مؤشر توظيف الأموال لمصرف الأهلي لضعف معنوياتها الإحصائية .

Coefficients

Model		Un standardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	.113	.116		.973	.375
	x1	.000	.004	-.200-	-.071-	.946
	x2	5.458E-7	.000	1.609	1.363	.231
	x3	-1.637E-5	.000	-1.724-	-.754-	.485
	x4	.000	.001	.285	.432	.684
	x5	-3.136E-7	.000	-.434-	-.760-	.482
	x6	-1.553E-7	.000	-.112-	-.082-	.938
2	(Constant)	.106	.054		1.966	.097
	x2	5.542E-7	.000	1.634	1.586	.164
	x3	-1.770E-5	.000	-1.864-	-1.738-	.133
	x4	.000	.001	.269	.474	.652
	x5	-3.284E-7	.000	-.455-	-1.009-	.352
	x6	-2.365E-7	.000	-.171-	-.173-	.869
3	(Constant)	.110	.044		2.484	.042
	x2	5.304E-7	.000	1.564	1.780	.118
	x3	-1.858E-5	.000	-1.957-	-2.274-	.057
	x4	.000	.001	.237	.476	.648
	x5	-3.011E-7	.000	-.417-	-1.141-	.291
4	(Constant)	.128	.022		5.946	.000
	x2	5.727E-7	.000	1.689	2.117	.067
	x3	-1.837E-5	.000	-1.934-	-2.369-	.045
	x5	-2.434E-7	.000	-.337-	-1.092-	.306

a. Dependent Variable: y4

ملحق (25)

المتغيرات المستقلة غير المؤثرة في مؤشر الربحية لمصرف القاهرة عمان لضعف معنوياتها الإحصائية .

Coefficients

Model		Un standardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.011	.016		.664	.536
	x1	.000	.000	-1.628-	-.922-	.399
	x2	-3.754E-8	.000	-.258-	-.180-	.864
	x3	-3.097E-6	.000	-.917-	-1.195-	.286
	x4	.000	.000	-.737-	-.448-	.673
	x5	7.660E-9	.000	.441	.202	.848
	x6	1.193E-6	.000	3.490	1.381	.226
2	(Constant)	.008	.005		1.521	.179
	x1	.000	.000	-1.430-	-1.131-	.301
	x3	-3.213E-6	.000	-.951-	-1.398-	.212
	x4	.000	.000	-.823-	-.571-	.588
	x5	1.320E-9	.000	.076	.103	.921
	x6	1.209E-6	.000	3.536	1.536	.175
3	(Constant)	.008	.004		2.014	.084
	x1	.000	.000	-1.407-	-1.220-	.262
	x3	-3.352E-6	.000	-.992-	-1.943-	.093
	x4	.000	.000	-.934-	-1.064-	.323
	x6	1.271E-6	.000	3.719	2.752	.028

a. Dependent Variable: y1

ملحق (26)

المتغيرات المستقلة غير المؤثرة في مؤشر السيولة لمصرف القاهرة عمان لضعف معنوياتها الإحصائية .

Coefficients

Model		Un standardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.571	.098		5.815	.002
	x1	.001	.001	.396	.619	.563
	x2	4.846E-7	.000	.201	.387	.714
	x3	-4.995E-6	.000	-.089-	-.322-	.761
	x4	-.002-	.001	-.818-	-1.373-	.228
	x5	-3.007E-7	.000	-1.045-	-1.322-	.243
	x6	1.578E-6	.000	.279	.305	.773
2	(Constant)	.569	.090		6.308	.001
	x1	.001	.001	.434	.750	.482
	x2	4.460E-7	.000	.185	.389	.711
	x3	-1.118E-6	.000	-.020-	-.136-	.896
	x4	-.002-	.001	-.696-	-1.708-	.138
	x5	-2.744E-7	.000	-.954-	-1.415-	.207
3	(Constant)	.570	.083		6.861	.000
	x1	.001	.001	.429	.802	.449
	x2	4.005E-7	.000	.167	.394	.706
	x4	-.002-	.001	-.714-	-1.994-	.086
	x5	-2.679E-7	.000	-.931-	-1.538-	.168
4	(Constant)	.602	.020		30.681	.000
	x1	.000	.001	.287	.767	.465
	x4	-.002-	.001	-.652-	-2.141-	.065
	x5	-2.017E-7	.000	-.701-	-4.742-	.001

a. Dependent Variable: y2

ملحق (27)

المتغيرات المستقلة غير المؤثرة في مؤشر ملاءة رأس المال لمصرف القاهرة عمان لضعف معنوياتها الإحصائية .

Coefficients

Model		Un standardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.062	.065		.955	.384
	x1	.000	.001	-1.253-	-.752-	.486
	x2	-3.220E-8	.000	-.053-	-.039-	.970
	x3	-8.364E-6	.000	-.593-	-.819-	.450
	x4	3.393E-5	.001	.058	.037	.972
	x5	5.241E-8	.000	.721	.350	.740
	x6	2.495E-6	.000	1.747	.733	.497
2	(Constant)	.061	.057		1.067	.327
	x1	.000	.001	-1.223-	-.923-	.391
	x2	-2.322E-8	.000	-.038-	-.032-	.975
	x3	-8.521E-6	.000	-.604-	-1.003-	.355
	x5	4.941E-8	.000	.680	.429	.683
	x6	2.581E-6	.000	1.807	1.117	.307
3	(Constant)	.059	.019		3.067	.018
	x1	.000	.000	-1.198-	-1.197-	.270
	x3	-8.562E-6	.000	-.607-	-1.100-	.308
	x5	4.584E-8	.000	.631	1.492	.179
	x6	2.571E-6	.000	1.800	1.213	.265
4	(Constant)	.044	.013		3.277	.011
	x1	.000	.000	-.515-	-.647-	.536
	x5	6.297E-8	.000	.866	2.347	.047
	x6	6.157E-7	.000	.431	.526	.613

a. Dependent Variable: y3

ملحق (28)

المتغيرات المستقلة غير المؤثرة في مؤشر توظيف الأموال لمصرف القاهرة عمان لضعف معنوياتها الإحصائية .

Coefficients

Model		Un standardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	.134	.036		3.760	.013
	x1	.001	.000	1.606	1.705	.149
	x2	6.320E-7	.000	1.069	1.396	.222
	x3	1.220E-5	.000	.888	2.170	.082
	x4	.002	.000	2.645	3.018	.029
	x5	-4.246E-8	.000	-.600-	-.516-	.628
	x6	-7.986E-6	.000	-5.744-	-4.262-	.008
2	(Constant)	.148	.020		7.390	.000
	x1	.001	.000	1.300	1.896	.107
	x2	4.148E-7	.000	.702	2.649	.038
	x3	1.348E-5	.000	.981	2.852	.029
	x4	.002	.000	2.888	4.168	.006
	x6	-8.352E-6	.000	-6.007-	-5.140-	.002
3	(Constant)	.163	.022		7.562	.000
	x2	3.744E-7	.000	.633	2.062	.078
	x3	8.286E-6	.000	.603	1.838	.109
	x4	.002	.000	3.197	4.055	.005
	x6	-6.509E-6	.000	-4.682-	-4.270-	.004
4	(Constant)	.187	.020		9.472	.000
	x2	2.063E-7	.000	.349	1.154	.282
	x4	.001	.000	2.523	3.174	.013
	x6	-4.629E-6	.000	-3.329-	-3.596-	.007

a. Dependent Variable: y4

ملحق (5)

مؤشرات الأداء المالي لمصرف الإسكان للمدة (2000 – 2011)

مؤشرات السنوات	مؤشرات الربحية	مؤشرات السيولة	مؤشرات ملاءة رأس المال	مؤشرات توظيف الأموال
	العائد على الموجودات(y1)	النقدية إلى أجمالي الموجودات(y2)	حق الملكية على الموجودات(y3)	أجمالي الإيرادات على أجمالي الاستثمارات(y4)
2000	0.007	0.445	0.146	0.156
2001	0.013	0.365	0.150	0.136
2002	0.012	0.361	0.149	0.127
2003	0.011	0.447	0.137	0.144
2004	0.013	0.361	0.119	0.107
2005	0.022	0.339	0.117	0.133
2006	0.023	0.355	0.197	0.141
2007	0.022	0.383	0.169	0.145
2008	0.019	0.315	0.159	0.114
2009	0.011	0.365	0.146	0.113
2010	0.013	0.367	0.153	0.112
2011	0.014	0.302	0.151	0.139

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على التقارير السنوية لمصرف الإسكان للتجارة والتمويل , التقارير من عام (2000 – 2011)

ملحق (6)

مؤشرات الأداء المالي لمصرف العربي للمدة (2000 – 2011)

مؤشرات	مؤشرات الربحية	مؤشرات السيولة	مؤشرات ملاءة رأس المال	مؤشرات توظيف الأموال
السنوات	العائد على الموجودات(y1)	النقدية إلى أجمالي الموجودات(y2)	حق الملكية على الموجودات(y3)	أجمالي الإيرادات على أجمالي الاستثمارات(y4)
2000	0.009	0.405	0.073	0.132
2001	0.009	0.365	0.080	0.127
2002	0.009	0.413	0.087	0.108
2003	0.008	0.417	0.093	0.096
2004	0.011	0.368	0.092	0.082
2005	0.012	0.358	0.111	0.105
2006	0.014	0.359	0.168	0.108
2007	0.016	0.321	0.167	0.108
2008	0.016	0.293	0.157	0.099
2009	0.011	0.304	0.165	0.089
2010	0.007	0.328	0.162	0.086
2011	0.011	0.324	0.159	0.093

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على التقارير السنوية لمصرف العربي , التقارير من عام (2000 – 2011)

ملحق (7)

مؤشرات الأداء المالي لمصرف الأهلي للمدة (2000 – 2011)

مؤشرات	مؤشرات الربحية	مؤشرات السيولة	مؤشرات ملاءة رأس المال	مؤشرات توظيف الأموال
السنوات	العائد على الموجودات(y1)	النقدية إلى أجمالي الموجودات(y2)	حق الملكية على الموجودات(y3)	أجمالي الإيرادات على أجمالي الاستثمارات(y4)
2000	0.0002	0.486	0.056	0.173
2001	0.0001	0.414	0.051	0.163
2002	0.0001	0.491	0.046	0.146
2003	0.0001	0.487	0.056	0.144
2004	0.004	0.553	0.064	0.145
2005	0.015	0.471	0.108	0.192
2006	0.012	0.432	0.127	0.163
2007	0.005	0.425	0.099	0.169
2008	0.008	0.344	0.096	0.139
2009	0.008	0.311	0.095	0.129
2010	0.009	0.286	0.091	0.129
2011	0.009	0.249	0.097	0.131

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على التقارير السنوية لمصرف الأهلي , التقارير من عام (2000 – 2011)

ملحق (8)

مؤشرات الأداء المالي لمصرف القاهرة عمان للمدة (2000 – 2011)

مؤشرات	مؤشرات الربحية	مؤشرات السيولة	مؤشرات ملاءة رأس المال	مؤشرات توظيف الأموال
السنوات	العائد على الموجودات(y1)	النقدية إلى أجمالي الموجودات(y2)	حق الملكية على الموجودات(y3)	أجمالي الإيرادات على أجمالي الاستثمارات(y4)
2000	0.004	0.594	0.047	0.171
2001	0.003	0.488	0.056	0.221
2002	0.003	0.517	0.045	0.178
2003	0.005	0.556	0.055	0.182
2004	0.013	0.492	0.088	0.144
2005	0.026	0.408	0.133	0.155
2006	0.016	0.357	0.117	0.161
2007	0.016	0.372	0.109	0.178
2008	0.014	0.322	0.104	0.173
2009	0.015	0.264	0.101	0.114
2010	0.019	0.279	0.112	0.113
2011	0.019	0.218	0.115	0.142

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على التقارير السنوية لمصرف القاهرة عمان , التقارير من عام (2000 – 2011)

ملحق (9)

مؤشرات الصيرفة الالكترونية لمصرف الإسكان للتجارة والتمويل للمدة (2000 – 2011)

مؤشرات / السنوات	عدد الصراف الآلي (x1)	عدد بطاقات الصراف الآلي (x2)	عدد المستفيدين من خدمة البنك الناطق (x3)	عدد البنوك المراسلة (x4)	إيرادات بطاقات الائتمان (x5)	عدد البطاقات الائتمان (ماستر كارت وفيزا كارت) (x6)
2000	126	483623	51368	381	789728	13954
2001	150	457112	6483	322	897016	15255
2002	144	487327	7109	346	1180032	18454
2003	142	501129	7883	351	1406215	23160
2004	146	519203	8311	351	1893258	29387
2005	150	532981	9860	362	2310692	31314
2006	148	562400	11207	300	2690847	32400
2007	159	581320	14600	300	3131448	36222
2008	166	584490	14100	300	3582841	35180
2009	167	588910	16862	305	3407950	36304
2010	187	640918	17663	350	3777995	45640
2011	198	754918	19982	400	4339899	55640

المصدر : 1. التقارير السنوية لمصرف الإسكان للتجارة والتمويل , التقارير من عام (2000 – 2011)
2. مقابلات شخصية وبيانات غير منشورة .

ملحق (10)

مؤشرات الصيرفة الالكترونية لمصرف العربي للمدة (2000 – 2011)

مؤشرات / السنوات	عدد الصراف الآلي (x1)	عدد بطاقات الصراف الآلي (x2)	عدد المستفيدين من خدمة البنك الناطق (x3)	عدد البنوك المراسلة (x4)	إيرادات بطاقات الائتمان (x5)	عدد البطاقات الائتمان (ماستر كارت وفيزا كارت) (x6)
2000	91	349283	37099	275	1459092	10078
2001	99	301694	4279	213	948056	10068
2002	107	362111	5282	257	1163782	13712
2003	113	398786	6273	279	1271607	18430
2004	115	408961	6546	276	1853677	23147
2005	114	405066	7494	275	1072432	23799
2006	122	463600	9238	247	1278345	26708
2007	139	508198	12764	262	1566454	31666
2008	148	521112	12571	267	2123143	31365
2009	134	472539	13530	245	2132433	29130
2010	134	459267	12657	251	1097535	32705
2011	177	674851	17863	358	1902330	49739

المصدر : 1. التقارير السنوية لمصرف العربي , التقارير من عام (2000 – 2011)

2. مقابلات شخصية وبيانات غير منشورة .

ملحق (11)

مؤشرات الصيرفة الالكترونية لمصرف الأهلي للمدة (2000 – 2011)

مؤشرات / السنوات	عدد الصراف الآلي (x1)	عدد بطاقات الصراف الآلي (x2)	عدد المستفيدين من خدمة البنك الناطق (x3)	عدد البنوك المراسلة (x4)	إيرادات بطاقات الائتمان (x5)	عدد البطاقات الائتمان (ماستر كارت وفيزا كارت) (x6)
2000	30	115148	1223	91	4536	7795
2001	35	106659	1513	75	3722	4212
2002	39	98548	1925	94	4128	11599
2003	42	103220	2332	104	2222	19283
2004	43	152916	2448	103	6501	21668
2005	49	174107	3221	118	5211	29090
2006	50	190000	3786	101	1530	34584
2007	57	208398	5234	108	532	37122
2008	57	200698	4842	103	8493	39452
2009	61	215111	6159	111	6748	38236
2010	68	233061	6423	127	83060	42742
2011	74	282141	7468	149	66382	46994

المصدر : 1. التقارير السنوية لمصرف الأهلي , التقارير من عام (2000 – 2011)

2. مقابلات شخصية وبيانات غير منشورة .

ملحق (12)

مؤشرات الصيرفة الالكترونية لمصرف القاهرة عمان للمدة (2000 – 2011)

مؤشرات / السنوات	عدد الصراف الآلي (x1)	عدد بطاقات الصراف الآلي (x2)	عدد المستفيدين من خدمة البنك الناطق (x3)	عدد البنوك المراسلة (x4)	إيرادات بطاقات الائتمان (x5)	عدد البطاقات الائتمان (ماستر كارت وفيزا كارت) (x6)
2000	15	74841	1245	5	122211	4081
2001	29	122861	2959	14	299967	6629
2002	50	114453	2805	21	398213	14778
2003	51	148077	3207	21	415519	17014
2004	51	144668	3562	21	527529	18875
2005	61	171053	1784	25	741583	21280
2006	72	232679	2372	36	1113273	27351
2007	124	209696	3298	66	1129588	33735
2008	194	162739	3151	107	997565	44347
2009	166	242197	3736	91	1401565	49063
2010	175	217178	8079	94	1280192	58383
2011	224	187690	8421	184	1078998	74730

المصدر : 1. التقارير السنوية لمصرف القاهرة عمان , التقارير من عام (2000 – 2011)

2. مقابلات شخصية وبيانات غير منشورة .

Abstract

Banks are the backbone of economic life in any country and that because of the vital roles and jobs in the economy, since banks are the most important financial institutions, which play a pivotal role in the development of countries , under the great progress that the world is witnessing today in the field of information and communication technology has intensified the pressure on financial institutions in general, and specifically banking in order to keep up with the requirement of modern banking so you can survive and succeed in a world of increasing change culture at the level of the bank and the customer.

This study seeks to achieve the following objectives :

1. Determine the level of interest of commercial banks with the electronic banking services and the expansion of the update, and keep up with global development

2. Recognize the reality of electronic banking and the main indicators in some commercial banks in the Hashemite Kingdom of Jordan

3. Measuring the impact of electronic banking indicators in the financial performance indicators of the study sample banks

According to the above came this study to demonstrate the impact of electronic banking as an independent variable with its indicators of (number of Automatic Teller Machines (ATMs) , the number of Automatic Teller Machine cards , the number of the Bank spokesman subscribers , the number of correspondent banks, revenue of credit cards, number of credit cards granted (Master Card and Visa Card)) in the financial performance indicators of the study sample banks as a

dependent variable (profitability, liquidity, capital adequacy and capital investment indicator) , as a practical study in a sample of Jordanian banks .

In order to achieve the objectives of this study was to develop a supposal diagram determines the nature of the relationship between the independent variables and the dependent variables , in order to reveal the nature of this relationship was formulated several hypotheses were tested using advanced statistical methods, by using statistical software (SPSS), has been selected sample of Jordanian banks to conduct the study and test its hypotheses, since the study included the following banks (the Housing Bank for Trade and Finance, Arab Bank, Al Ahli Bank , Bank of Cairo Amman), and used the annual reports as a main tool in the collection of data related to field side for the study sample banks for the years (2000 – 2011).

The study found several conclusions standing on her head :

1. The modalities for the view of banking services based on technology coinciding with the current development of the most important means of attracting customers because of the openness of society on technological environment significantly, as well as the efficiency of electronic banking services .

2. The presence of a statistical correlation between indicators electronic banking and financial performance indicators of the study sample banks .

3. The presence of a significant effect of electronic banking indicators in financial performance indicators of the study sample banks .

Depending on the conclusions were drafting some of the most important recommendation:

1. Call legal and legislative bodies in Jordan to enact legislation or laws governing the operation of electronic banking and services to protect the transacting parties or to update existing laws and adapted way that makes it valid and open on electronic banking and other electronic services .
2. Study of new services to competition in the Kingdom of Jordan , specifically banks electronic order literacy level of electronic services and to maintain the competitive position of the bank compared to its peers and that the adoption of technology in the field of electronic banking pays the bank to improve its performance and thus maintain its competitive position in the banking market .

Republic of Iraq
Ministry of Higher Education
and Scientific Research
Karbala'a University
Administration and Economics College
Department of Banking and Financial Sciences
Higher Studies

MEASURING THE EFFECT OF ELECTRONIC BANKING IN FINANCIAL PERFORMANCE INDICATORS OF BANKS

An APPLIED STUDY IN A SAMPLE OF JORDANIAN BANKS For The Period (2000 – 2011)

A Thesis Presented To

The Council Of Administration and Economics College in Karbala' a University

As a Part Of Requirements To Obtain Master Degree In Banking and Financial Sciences

Presented By
MOHAMMED MAJEED JWAD AL-HAMDANY

supervision By

ASS . PROF .Dr
HAYDAR YOUNIS AL-MUSAWI

2013 A.B **1434 A.H**