

تأثير تنوع الخدمات المالية على تعزيز نشاط الوساطة البنكية

The impact of financial service diversification on banking intermediation activities

دحمان عيد القادر¹¹ جامعة خميس مليانة، مخبر التنمية المحلية والمقاولاتية بولاية عين الدفلى، الجزائر، abdelkader.dahman@univ-dbkm.dz

تاريخ النشر: 2026/03/15

تاريخ القبول: 2026/02/03

تاريخ الاستلام: 2025/12/30

ملخص:

تسعى هذه الدراسة إلى تحليل تأثير تنوع الخدمات المالية في تعزيز نشاط الوساطة البنكية في ظل المنافسة المتزايدة والتحول الرقمي وتطور تطلعات العملاء، بحيث تعتمد الدراسة نهجا يركز على العملاء لفهم كيفية تأثير تنوع الخدمات على نتائج الوساطة، إذ لتحقيق أهداف الدراسة تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، من خلال توزيع إستبانة على مجموعة من عملاء البنوك في الجزائر.

ومن أهم ما توصلنا إليه هو وجود تأثير ايجابي ودال احصائيا بين توفر وتنوع الخدمات المالية وتعزيز نشاط الوساطة البنكية، كما خلصت الدراسة بمجموعة من التوصيات كان أهمها هو ضرورة زيادة الإستثمار في البنية التحتية الرقمية كونها عاملا أساسيا في تحويل خدمات البنك المتنوعة إلى وسيلة فعالة لتعزيز دور الوساطة المالية البنكية.

كلمات مفتاحية: الخدمات المالية، تنوع الخدمات المالية، الوساطة البنكية، الأداء البنكي

تصنيفات JEL: G20، G21، G24

Abstract:

This study aims to analyze the impact of diversified financial services on enhancing banking intermediation activity amidst increasing competition, digital transformation, and evolving customer expectations. The study adopts a customer-centric approach to understand how service diversification affects intermediation outcomes. To achieve its objectives, a descriptive-analytical methodology was employed, utilizing a questionnaire distributed to a group of bank customers in Algeria.

Among the key findings is a statistically significant positive correlation between the availability and diversity of financial services and the enhancement of banking intermediation activity. The study concludes with a set of recommendations, the most important of which is the necessity of increasing investment in digital infrastructure, as it is a fundamental factor in transforming the bank's diverse services into an effective means of strengthening the role of banking financial intermediation.

Keywords: Financial services; diversification of financial services; banking intermediation; banking performance.

Jel Classification Codes: G20, G21, G24

1. مقدمة

تشهد الصناعة المصرفية تغيرات عميقة تتجاوز استخدام التكنولوجيا الظاهرة، فلقد أصبح الدور الرئيسي للبنك يختلف تماما عما كان عليه سابقا، لم يعد البنك مجرد وسيط تقليدي بين من يودع الأموال ومن يحتاج إلى اقتراضها، بل أصبح كيانا يعمل في بيئة معقدة تتسم بالتطور والابتكار المالي، وتغير تفضيلات واحتياجات العملاء، وزيادة حدة المنافسة، وفي هذا الاطار ظهر تنوع الخدمات المالية كأحد المحددات والعوامل الرئيسية وخيار إستراتيجي أساسي التي تحدد قدرة البنوك على الاستمرار أو البقاء وتعزيز وظائفها الأساسية أو الجوهرية.

تنوع الخدمات المالية لا يعني فقط إضافة المزيد من المنتجات المتاحة والمعروضة، بل يعكس تغييرا في فلسفة وطريقة العمل البنكي حيث انتقل من تقديم عرض موحد إلى تقديم استجابة تتناسب مع احتياجات الأفراد، منها الخدمات الرقمية، وإيجاد حلول تمويل مصممة خصيصا للأفراد بالإضافة الى أدوات استثمار وادخار مرنة، كل هذه العناصر تشير إلى أن البنوك تتجه نحو نماذج أكثر شمولاً وتعقيدا، هذا التحول مرتبط بشكل وثيق بسلوك العملاء وكيف يقومون بإعادة تقييم مكانة البنك في حياتهم المالية اليومية.

وفي ظل هذا التحول، تظل وظيفة الوساطة البنكية الأكثر أهمية، فهي ليست مجرد وسيلة تقنية لجمع الأموال وإعادة توزيعها، بل هي عملية تعتمد على الثقة والتفاهم والتوقعات، ولا تتحدد كفاءة الوساطة بحجم الودائع أو القروض، بل بمدى تقبل العملاء استخدام البنك كوسيلة أساسية للتوفير والتمويل وإدارة المخاطر، يتأثر هذا الإستعداد بشكل مباشر وغير مباشر بتجربة العملاء مع الخدمات المقدمة ومدى تنوعها وأيضا وملاءمتها لإحتياجاتهم المتغيرة.

الإشكالية: بناءً على ما سبق يمكن صياغة إشكالية البحث على النحو التالي:

إلى أي مدى يساهم تنوع الخدمات المالية التي تقدمها البنوك في تعزيز نشاطها؟

فرضيات الدراسة: يمكننا صياغة الفرضيات البحثية التالية كما يلي:

الفرضية الرئيسية: تنوع وتوفر الخدمات المالية المقدمة من طرف البنوك يؤثر إيجابا في مستوى نشاطها البنكي.

الفرضيات الفرعية:

- تنوع الخدمات المالية المقدمة من طرف البنوك يؤثر إيجابا في مستوى نشاطها البنكي.

- توفر الخدمات المالية المقدمة من طرف البنوك يؤثر إيجابا في مستوى نشاطها البنكي.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل كيف يؤثر تنوع الخدمات المالية على عملية الوساطة البنكية وتعزيزها من وجهة نظر العملاء، الذين يعتبرون محور أساسي في عمل البنوك يتخذون قراراتهم بناء على مزيج من التفكير العقلاني والخبرة الشخصية، وهذا إستنادا إلى بيانات أولية تم جمعها من خلال استبيان تم توجيهه لعملاء البنوك، كما تهدف إلى المساهمة في الإثراء الأكاديمي من خلال إعادة تعريف الوساطة البنكية في ظل تنوع الخدمات وتقديم نتائج عملية يمكن أن تدعم صانعي القرار في البنوك لتطوير استراتيجيات أكثر توافقا مع احتياجات العملاء وتغيرات السوق.

المنهج المتبع: ولتحاول الإجابة على مشكلة البحث واختبار صحة الفرضيات تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي.

2. الدراسات السابقة:

خلصت دراسة (عبد الصمد، 2025) أن الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة تساهم في تعزيز ربحية البنوك وكذلك تساهم في تخفيض تكاليف الخدمات وبالتالي تساهم في تعزيز الربحية، كما أظهرت دراسة (غيداء و وافي، 2024) أن زيادة والتحسين في مستوى الخدمات المصرفية يساهم بشكل كبير في استقطاب العملاء وزيادة ولائهم، مما يعزز من التنافسية ويخلق ميزة تنافسية مستدامة للبنوك

حيث أن الرضا والثقة لدى العملاء هما عاملان رئيسيان في تعزيز العلاقة طويلة الأمد بينهم وبين البنوك، مما ينعكس إيجاباً على استقرار البنك ونموه في بيئة مالية تنافسية. وتُظهر نتائج الدراسة (Tafa, 2020) أن جودة الخدمة تؤثر بشكل مباشر وغير مباشر (عبر وسيطي رضا العملاء وولائهم)، لها تأثير إيجابي وملاموس على الأداء المالي للبنوك. وهذا يعني أن تحسين الخدمة يُسهم بشكل مباشر في زيادة الربحية، كما أنه يزيد من رضا العملاء وولائهم، مما يُسهم بدوره بشكل غير مباشر في زيادة ربحية البنوك. كما يؤثر رضا العملاء وولائهم بشكل إيجابي وملاموس على الأداء المالي للبنوك. وبشكل عام، تُظهر النتائج وجود علاقة إيجابية بين جودة الخدمة ورضا العملاء والأداء المالي للبنوك.

أشارت نتائج دراسة (Thameur, 2023) أن الابتكار المالي بالغ الأهمية للقطاع المصرفي في عصر التكنولوجيا الرقمية في ظل المنافسة العالمية الشديدة، ويلعب دوراً حاسماً في تحسين الخدمات المصرفية ويمكن تحقيق فوائد وعوائد كبيرة منه، وتوصلت دراسة (ابراهيم و عامر، 2023)، أنه كلما إرتفع مستوى تنوع المصارف في الخدمات التي تقدمها لربائنها ارتفع معه صافي الربح وباقي مؤشرات الربحية.

تشير النتائج دراسة (Pham & AL, 2021)، إلى أن تنوع مصادر الدخل والتمويل يحسن أداء البنوك دون زيادة المخاطر التي تتحملها، أي أن أبعاد التنوع المختلفة تؤثر على مخاطر وأداء البنوك بشكل متباين خلال فترات الأزمات والفترات العادية، وهذا يدفع مديري البنوك إلى تعديل استراتيجياتهم وفقاً لذلك.

وخلصت دراسة (DeYoung & Gökhan, 2013) أن التوجه الكبير نحو الخدمات والأنشطة غير التقليدية قد يؤثر على أداء البنوك ويضعف تركيزها على النشاط الأساسي لها، كما يؤدي إلى زيادة التعقيد في الأداء مما ينعكس بالسلب على كفاءة الوساطة خاصة في ظل الأزمات، كما أشارت إلى أن الإيرادات من هذه الأنشطة غير التقليدية تميل إلى أن تكون أكثر تقلباً من الإيرادات من الأعمال المصرفية التقليدية القائمة على الفائدة.

ومن خلال استعراض الدراسات السابقة يتضح أن أغلب الدراسات المنشورة ركزت على تأثير تنوع الخدمات المالية على أداء البنوك، أو على الربحية، أو الاستقرار المالي وحتى على الكفاءة التشغيلية للبنوك، مع نقص التركيز على نشاط الوساطة المصرفية، كما أنه هناك نقص في الدراسات التي تعتمد على الإستهتبان لجمع البيانات من العملاء أنفسهم، مما يحد من وضوح كيفية تأثير التنوع في الخدمات المالية على سلوكهم وقراراتهم، أو على جوهر الوساطة المصرفية. وهنا تأتي دراستنا لتقديم تحليل تفاعلي للعلاقة بين تنوع الخدمات المالية ونشاط الوساطة في البنوك، مستندة إلى بيانات ميدانية تعكس التجارب الحقيقية للعملاء في البنوك.

3. تنوع الخدمات المالية والوساطة البنكية

1.3 تعريف الخدمات المالية

تعريف الخدمات المالية من منظور الوساطة المالية باعتبارها عملية يتم من خلالها تحويل و/أو توسيع نطاق الخدمات المتاحة لأصحاب الثروات، وهنا نميز بين ظاهرتين هما نمو نطاق الخدمات الوسيطة المتاحة لأصحاب الثروات وهيكل القطاع المالي الذي يتم من خلاله إنتاج هذه الخدمات الوسيطة، فالظاهرة الأولى يشار إليها غالباً بالابتكار المالي، أما الظاهرة الثانية فتشير إلى التخصيص وتوزيع الخدمات المالية (Greenbaum & Haywood, 1971, p571).

أما من المنظور المؤسسي (التنظيمي)، تشمل الخدمات المالية نطاقاً واسعاً من الأنشطة المتعلقة بالحصول على الأموال وإعادة توزيعها، وتشمل هذه الأنشطة الوساطة النقدية مثل تلقي الودائع أو بدائلها، ومنح الائتمان أو إقراض الأموال بأشكال متنوعة، كما تشمل الوساطة غير النقدية وعلى سبيل المثال الشركات القابضة، شركات التأجير التمويلي وغيرها من أنشطة الخدمات المالية التي تعنى أساساً

بتوزيع الأموال بخلاف القروض، وهناك فئة أخرى من الخدمات المالية تتعلق بالأنشطة المساعدة للخدمات المالية وأنشطة التأمين التي تشارك في أنشطة الخدمات المالية أو ترتبط بها إرتباطاً وثيقاً (João & Luís, 2010, p283).

أما من منظور احتياجات العملاء وإضافة لما تم الإشارة إليه سابقاً فجوهر الخدمات المالية يتجلى في كل من الفئات المالية (المعاملات المالية، الأصول المالية، الموارد المالية، الوسطاء الماليون) وفئات مجال الخدمات (احتياجات العملاء المنافع والرضا، القيمة المالية)، فالهدف الأساسي للخدمات المالية هو تلبية احتياجات العملاء في تنفيذ إجراءات محددة باستخدام الأصول المالية، مما يسفر عن حصول العميل على قيمة مالية في صورة منافع اقتصادية أو رضا، يتجلى في الربح أو الحفاظ على القيمة الفعلية للأصول المالية فالخدمة المالية هي نتيجة معاملات الأصول المالية لصالح المستهلكين، والتي تحدد بشكل مباشر حركة الموارد المالية لتلبية احتياجات المستهلكين، والحفاظ على القيمة الحقيقية للأصول المالية وتحقيق الربح (Semenog, 2021, p67).

يمكن تعريف الخدمات المالية بأنها المنتجات والخدمات التي تقدمها مؤسسات مثل البنوك بأنواعها المختلفة لتسهيل مختلف المعاملات المالية والأنشطة الأخرى ذات الصلة في عالم التمويل، مثل القروض والتأمين وبطاقات الائتمان وفرص الإستثمار وإدارة الأموال بالإضافة إلى توفير المعلومات حول سوق الأسهم وقضايا أخرى مثل اتجاهات السوق (Rupesh, n.d, p145).

تعد الخدمة المالية فئة معقدة ضمن الأسس المفاهيمية لتطوير نظريات التمويل والخدمات، وتعرف العلاقات الاقتصادية المتعلقة بحركة الموارد النقدية، وتكوين وتوزيع واستخدام صناديق الموارد المالية، وذلك وفقاً لقدرتها على تلبية احتياجات المستهلك الفردية (Semenog, 2021, p67)، وتشمل هذه الخدمات بشكل عام: الإستشارات، والودائع والمدخرات، والقروض، والتأجير والإستثمار، والتأمين، والمدفوعات وتسوية الديون، والتمويل التجاري (Weyer, 1973, p16)، بالإضافة إلى التأجير التمويلي خدمات التأمين، خدمات الدفع، توفير الائتمان والضمانات، وأنشطة سوق رأس المال.

أما الخدمات المصرفية فيمكن تعريفها بأنها مجموعة من الأنشطة والعمليات المالية التي يقدمها البنك للزبون بناءً على طلبه مقابل مردود مادي متفق عليه مسبقاً كأجر للخدمات المصرفية المقدمة من قبله (طيبة، 2019، ص 32).

2.3 أهمية الخدمات المالية

يعتمد نجاح أي نظام مالي على نطاق الخدمات المالية التي تقدمها مؤسسات الخدمات المالية. ويمكن فهم أهمية الخدمات المالية من خلال النقاط التالية (Rao, 2024, p159):

النمو الإقتصادي: يعمل قطاع الخدمات المالية على حشد مدخرات الأفراد وتوجيهها نحو استثمارات منتجة من خلال تقديم خدمات متنوعة للأفراد عموماً وللشركات خصوصاً. باختصار، يعتمد النمو الإقتصادي لأي بلد على هذه المدخرات والإستثمارات.

تشجيع الإدخار: يعمل قطاع الخدمات المالية على حشد مدخرات الأفراد من خلال تقديم خدمات تحويل الأصول والخصوم. فهو يوفر خدمات تحويل الأصول والخصوم وحجم الأصول من خلال منح قروض ضخمة من ودائع صغيرة يتم جمعها من عدد كبير من الأفراد. وبهذه الطريقة، يشجع قطاع الخدمات المالية على الإدخار.

تكوين رأس المال: يسهل قطاع الخدمات المالية تكوين رأس المال من خلال تقديم خدمات الوساطة في سوق رأس المال. ويعد تكوين رأس المال أساساً للنمو الإقتصادي.

خلق فرص العمل: يساهم قطاع الخدمات المالية في خلق وتوفير فرص عمل لملايين الأشخاص حول العالم.

المساهمة في الناتج الوطني الإجمالي: شهدت مساهمة الخدمات المالية في الناتج الوطني الإجمالي نمواً متزايداً عاماً بعد عام في معظم دول العالم.

توفير السيولة: يعزز قطاع الخدمات المالية السيولة في النظام المالي من خلال تخصيص وإعادة تخصيص المدخرات والاستثمارات في مختلف مجالات النشاط الاقتصادي، مما يُسهل تحويل الأصول المالية إلى سيولة نقدية.

كما تظهر أهمية الخدمات المالية في (Priya & Al, 2024, p 05):

تعظيم العوائد: يمكن وجود الخدمات المالية رجال الأعمال من تعظيم عوائدهم، وهذا ممكن بفضل توفر الائتمان بأسعار معقولة، ويمكن للمنتجين الاستفادة من أنواع مختلفة من التسهيلات الائتمانية لاقتناء الأصول، وفي بعض الحالات، يمكنهم حتى استئجار بعض الأصول ذات القيمة العالية جدًا، كما تُمكن شركات التمويل التجاري الموردين والمنتجين من زيادة حجم أعمالهم، ما يزيد من أرباحهم.

التنمية الاقتصادية: تُمكن الخدمات المالية المستهلكين من الحصول على أنواع مختلفة من المنتجات والخدمات التي تُحسن مستوى معيشتهم. ويُصبح شراء السيارات والمنازل وغيرها من السلع الأساسية والفاخرة ممكنًا من خلال الشراء بالتقسيط والتأجير التمويلي وشركات التمويل العقاري.

توسيع أنشطة المؤسسات المالية: يُمكن وجود الخدمات المالية المؤسسات المالية ليس فقط من جمع التمويل، بل أيضًا من الحصول على فرصة لتوزيع أموالها بأكثر الطرق ربحية؛ صناديق الاستثمار المشتركة، والتمويل التجاري، وبطاقات الائتمان، وتمويل الشراء بالتقسيط هي بعض الخدمات التي تمولها المؤسسات المالية.

3.3 أنواع الخدمات المالية

تضم كل فئة من فئات الخدمات عددًا كبيرًا من أنواع الخدمات المالية المختلفة، والتي تتباين في خصائص تقديمها وتتضمن سمات محددة. ويؤكد التحليل الذي أُجري للأدبيات العلمية ما يلي:

- **حسب التركيز على تلبية احتياجات العميل:** نجد خدمات مباشرة وخدمات ذات صلة؛
- **حسب مستوى التعقيد:** هناك خدمات قياسية التي تتميز بالبساطة النسبية وتشمل الخدمات المالية الأساسية وخدمات متخصصة تتسم بدرجة أعلى من التعقيد؛
- **حسب مستوى التنظيم الحكومي:** خدمات مرخصة وخدمات غير مرخصة؛
- **حسب مكان تقديم الخدمة:** خدمات مباشرة وخدمات عن بُعد؛
- **حسب مستوى الدفع:** خدمات مدفوعة وخدمات مجانية؛
- **حسب فئة العملاء:** خدمات للأفراد، خدمات للمؤسسات (باستثناء البنوك)، وخدمات للبنوك؛
- **حسب نوع نشاط مقدم الخدمة:** خدمات مصرفية وخدمات غير مصرفية؛
- **حسب الطبيعة الاقتصادية:** قروض، ودائع، تأمين، استثمار، وصرافة.
- **حسب طريقة التقديم:** الخدمات الإلكترونية (عبر الإنترنت) والخدمات التقليدية؛
- **حسب درجة استخدام الأجهزة الشخصية لمستهلكي الخدمات المالية:** عبر الهاتف المحمول والمباشرة؛
- **حسب مستوى استخدام التقنيات الرقمية:** الرقمية والتقليدية؛
- **الخدمات في الأسواق:** الخدمات المصرفية، خدمات التأمين، خدمات الاستثمار، معاملات الأوراق المالية. (Semenog, 2021, p70).

وبالتأكيد على الخدمات المصرفية فنجد خدمات مصرفية تقليدية وخدمات مصرفية حديثة، وبالنسبة للخدمات المصرفية التقليدية

فنجد:

- عمليات الوساطة المصرفية والتي تشمل قبول الودائع والتسهيلات الائتمانية مثل اصدار خطابات الضمان، فتح الإعتمادات، خدمات تصديق الشيكات؛
- الخدمات المصرفية التجارية: ومن أمثلة هذه الخدمات استبدال النقد الأجنبي، خدمات الأمانات، الخدمات المرتبطة بالإستثمار في الأوراق المالية؛
- خدمات التحصيل التي تساعد على تسوية حسابات العملاء عن طريق اجراء عمليات المقاصة وتشمل خصم الأوراق التجارية، خدمات التحصيل الداخلية والخارجية، تحصيل الشيكات، وعمليات التحويل الخارجي. (سراي، 2024، ص 460)
- ومن الجانب الاخر نجد الخدمات المصرفية الحديثة التي ساعدت التكنولوجيا المالية في تطويرها ومن أهم هذه الخدمات:
- البطاقات البلاستيكية: وتشمل بطاقات الائتمان، بطاقات الدفع الإلكتروني، البطاقات الائتمانية المضمونة، البطاقة الذكية، بطاقة المحلات التجارية؛
- البطاقة الذهبية أو الفضية؛
- التحويل الإلكتروني للأموال من حساب إلى حساب آخر الكترونياً إما من خلال الصراف الآلي أو التحويل الإلكتروني للأموال عند نقاط البيع؛
- الفروع المؤتمنة بالكامل حيث يتم توفير عدد من الخدمات المصرفية يستطيع الزبون استخدامها بنفسه بدون تدخل موظفي المصرف؛
- خدمات المصرف الهاتفي وباستخدام الإنترنت مما ساعد في تسهيل التعامل وتقديم خدمات متنوعة، وتخفيض تكلفة العمليات المصرفية. (سراي، 2024، ص 460)
- كما تقدم العديد من البنوك حول العالم خدمات صرف العملات الأجنبية، وتشمل هذه الخدمات:
- صرافة العملات: حيث يمكن للعملاء شراء وبيع العملات الأجنبية؛
- التحويلات البنكية: حيث يمكن للعملاء إرسال الأموال إلى البنوك الدولية في الخارج:
- المعاملات المصرفية بالعملات الأجنبية: حيث تتم المعاملات المصرفية بالعملات الأجنبية (Rupesh, n.d, p 158).
- إدارة الأصول والخصوم: هي طريقة تستخدمها البنوك لتسوية التزاماتها من الأصول التي يجب أن تستوفي الشروط الثلاثة: الأمان، والسيولة، والربحية. بعبارة أخرى، البنك الذي يتلقى أموالاً من المودعين سيتجه إلى الإستثمار أو منح قروض من أنواع مختلفة. سيفضل البنك هذا النوع من الأصول (عند الإستثمار أو الإقراض) التي تتمتع بالأمان والسيولة والربحية. توجد شركات تساعد البنوك في إدارة الأصول والخصوم بطريقة موثوقة (Priya & Al, 2024, p 08).
- الخدمات المصرفية الإستثمارية يتولى المصرفي الإستثماري الإكتتاب في الأوراق المالية للشركات ويقدم المشورة للعملاء بشأن عمليات الإندماج، وغالباً ما يعمل كبنك أو شركة أو مؤسسة فردية، تشمل هذه الخدمات المصرفية تقديم خدمات غير مالية مثل توفير التمويل، وفهم متطلبات الأعمال، والإستفادة من المؤسسات المالية والبنوك وبورصات الأوراق المالية والسوق لتوفير التمويل اللازم للأعمال. (Priya & Al, 2024, p 09)
- التصنيف الائتماني هو أسلوب لتقييم الجدارة الائتمانية للمقترض (أو) للشركة التي يتم الإستثمار فيها. ويتم تحديد التصنيف الائتماني للشركة المقترضة بناءً على أدائها في السنوات السابقة، ووضعها من حيث السيولة، وحصتها السوقية، وسدادها للودائع والأرباح المحققة، والفائدة المقدمة على الودائع، ومحفظة أصولها، وما إلى ذلك. (Priya & Al, 2024, p 09)

4.3 تعريف الوساطة البنكية

تعتبر الوساطة البنكية من أهم أنواع الوساطة المالية حيث يتمثل النشاط الرئيسي للبنوك في القيام بعملية الوساطة ما بين المودعين والمقرضين (العاب و بوخاري، 2014، ص 31)، ويقصد بها أنها وحدة قرض أو مؤسسة استثمارية تصل وتقرب مقرض بمقرض في إطار عملية مالية فهي تضفي قيمة مضافة متغيرة بحسب قدراتها وإمكانياتها، وتحصل الوساطة المالية عموماً على عمولة كمكافئة نظير خدماتها. (سلامة، 2019، ص 81)

ويعتبر القطاع البنكي المحور الأساسي والركيزة الأولى في الإقتصاديات المعاصرة من خلال قيامه بوظيفة الوساطة المالية من خلال توجيه المدخرات إلى الإستثمار، أو عبارة أخرى ربط الأفراد الذين لديهم فائض من الأموال بأولئك الذين يعانون من العجز ويرتبط نجاح وظيفة الوساطة البنكية على مدى جودة استخدام الأموال الفائضة لتعويض أموال العجز (الأعرجي، 2024، ص 120).

وبالتالي الوساطة البنكية في جوهرها، يقوم القطاع البنكي بدور الوسيط. فهو يوجه الأموال من المدّخرين إلى المقرضين، ويوفق بين الأشخاص الذين يرغبون في تقليل المخاطر والأشخاص المستعدين لتحمل تلك المخاطر. (Irena, 2011, p 46)

4. الدراسة التطبيقية

1.4 الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

تم تحليل بيانات الدراسة باستخدام برنامج SPSS، حيث اعتمدت الدراسة على مجموعة من الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية، إذ تم استخدام الإحصاء الوصفي لعرض خصائص عينة الدراسة من خلال التكرارات والنسب المئوية، وقياس اتجاهات وآراء الزبائن تجاه عبارات الإستبيان باستخدام مقياس ليكرت الخماسي مع حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، كما تم توظيف تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر المتغيرين المستقلين المتمثلين في تنوع وتوفر الخدمات المالية على مستوى نشاط البنك مع الاعتماد على معاملات الانحدار B وقيم t لتحديد قوة واتجاه التأثير، إضافة إلى تحليل التباين ANOVA لإختبار المعنوية الكلية للنماذج، واستخدام معامل الارتباط r ومعامل التحديد R^2 لقياس قوة العلاقة والقدرة التفسيرية للنماذج، وقد ساهم هذا التوظيف المتكامل للأساليب الإحصائية عبر برنامج SPSS في تقديم نتائج دقيقة وموثوقة حول أثر تنوع وتوفر الخدمات المالية في تعزيز نشاط الوساطة البنكية.

2.4 صدق وثبات أداة الدراسة

1.2.4 صدق الإتساق الداخلي

قمنا بالتأكد من صدق الإستبيان عن طريق صدق الإتساق الداخلي من خلال معامل الارتباط بين الدرجة الكلية ودرجة كل عبارة من عبارات المحور، وكانت النتائج كما هي موضحة في الجداول التالية:

جدول رقم 1: يوضح صدق الإتساق الداخلي لمحور تنوع وتوفر الخدمات المالية

رقم العبارة (بعد تنوع الخدمات المالية)	معامل الارتباط بيرسون	رقم العبارة (بعد توفر الخدمات المالية)	معامل الارتباط بيرسون
01	0,694**	01	,573**
02	0,835**	02	0,410**
03	0,760**	03	0,831**
04	0,790**	04	0,891**
05	0,842**	05	0,757**
06	0,658**	06	0,696**
07	0,803**	07	0,811**
08	0,833**	08	0,816**
09	0,785**	09	0,784**

0,770**	10	0,691**	10
		0,817**	11
		0,842**	12

المصدر: بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يوضح جدول رقم 1 نتائج صدق الإتساق الداخلي لمحور تنوع وتوفر الخدمات المالية، حيث تم حساب معامل ارتباط بيرسون بين الدرجة الكلية لكل محور ودرجة كل عبارة من عبارات المحور، وتبين أن جميع معاملات الارتباط كانت إيجابية وذات دلالة إحصائية عند مستوى 0,01 (**)، إذ تراوحت قيمها لمحور تنوع الخدمات المالية بين 0,658 و0,842، بينما تراوحت لمحور توفر الخدمات المالية بين 0,410 و0,891، وهو ما يشير إلى قوة العلاقة بين كل عبارة والدرجة الكلية للمحور، ويؤكد موثوقية عالية للعناصر المكونة لكل من بعد تنوع وتوفر الخدمات المالية، ما يعكس قدرة الإستهيين على قياس المتغيرات المستهدفة بدقة وبدون تناقض داخلي.

جدول رقم 2: يوضح صدق الاتساق الداخلي لمحور نشاط البنك

رقم العبارة	معامل الارتباط بيرسون	رقم العبارة	معامل الارتباط بيرسون
01	0,715**	07	0,828**
02	0,853**	08	0,665**
03	0,802**	09	0,795**
04	0,791**	10	0,820**
05	0,844**	11	0,817**
06	0,864**	12	0,785**

المصدر: بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يوضح جدول رقم 2 نتائج صدق الإتساق الداخلي لمحور نشاط البنك، حيث تم قياس معامل ارتباط بيرسون بين الدرجة الكلية للمحور ودرجة كل عبارة من عبارات المحور، وتبين أن جميع معاملات الارتباط كانت إيجابية وذات دلالة إحصائية عند مستوى 0,01 (**)، إذ تراوحت قيم معاملات الارتباط بين 0,665 و0,864، مما يدل على وجود علاقة قوية وإيجابية بين كل عبارة والدرجة الكلية للمحور، ويعكس ذلك موثوقية عالية للعناصر المكونة لمحور نشاط البنك، ويؤكد أن الإستهيين قادر على قياس هذا المتغير بدقة وبدون تناقض داخلي.

2.2.4 ثبات الاستبيان:

في دراستنا تم التحقق من ثبات عبارات محاور الإستهيين، من خلال استخدام طريقة معامل ألفا كرونباخ. طريقة معامل ألفا كرونباخ: تعد من أكثر مقاييس الثبات استخداما من طرف الباحثين، حيث يقيس درجة ثبات عبارات الإستهيين، بمعنى ما نسبة الحصول على نفس النتائج أو الإستنتاجات فيما لو أعيد تطبيق نفس الأداة وفق ظروف ماثلة؛ وتحصلنا في دراستنا على النتائج التالية:

الجدول 3: يبين قيمة معامل Cronbach's Alpha لمحاور الاستبيان

معامل ألفا كرونباخ	عدد العبارات	محاور الإستهيين	
		تنوع الخدمات المالية	توفر الخدمات المالية
0,940	12	المجموع الكلي لعبارات المحور	
0,898	10		
0,940	22		
0,945	11	محور نشاط البنك	

المصدر: بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يوضح الجدول رقم 3 قيمة معامل Cronbach's Alpha لمحاور الإستبيان، حيث يعد هذا المعامل مؤشراً على الثبات الداخلي للعناصر المكونة لكل محور، وتبين أن معامل ألفا كرونباخ لمحور تنوع الخدمات المالية بلغ 0,940، ولتوفر الخدمات المالية 0,898، وللمجموع الكلي لعبارات المحور 0,940، بينما بلغ محور نشاط البنك 0,945، وهي جميعها قيم مرتفعة تتجاوز الحد المقبول عادة في الدراسات الاجتماعية (0,70)، مما يشير إلى موثوقية عالية للعناصر المستخدمة في الإستبيان وقدرتها على قياس المتغيرات المستهدفة بدقة، ويؤكد ذلك أن الإستبيان متنسق داخلياً ويمكن الإعتماد على نتائجه في التحليل الإحصائي.

3.4 تحليل بيانات الإستبيان

1.3.4 عرض خصائص عينة الدراسة

تم إختيار عينة الدراسة بطريقة عشوائية تمثلت في (105) فرد من زبائن البنك وفيما يلي عرض للبيانات المتعلقة بالخصائص الديموغرافية والخدمات البنكية:

الجدول 4: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخصائص الديموغرافية والخدمات البنكية

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	69	65,7
	أنثى	36	34,3
السن	أقل من 25 سنة	1	1,0
	من 25 إلى 35 سنة	33	31,4
	من 36 إلى 45 سنة	42	40,0
	أكثر من 45 سنة	29	27,6
المستوى التعليمي	أقل من ثانوي	0	0
	ثانوي	15	14,3
	ليسانس	42	40,0
	ماستر	28	26,7
	دراسات عليا	20	19,0
الحالة المهنية	طالب	5	4,8
	موظف	47	44,8
	صاحب عمل حر	40	38,1
	متقاعد	13	12,4
مدة التعامل مع البنك	أقل من سنة	21	20,0
	من 1 إلى 3 سنوات	32	30,5
	من 4 إلى 7 سنوات	25	23,8
	أكثر من 7 سنوات	27	25,7
عدد الخدمات البنكية المستخدمة حالياً	خدمة واحدة	38	36,2
	2-3 خدمات	32	30,5
	4-6 خدمات	23	21,9
	أكثر من 6 خدمات	12	11,4

المصدر: بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

تشير نتائج عرض خصائص عينة الدراسة إلى أن العينة المختارة عشوائياً والمقدرة بـ 105 فرداً من زبائن البنك تعكس تنوعاً ديموغرافياً ومهنياً يسمح بفهم أعمق لسلوك الزبائن تجاه الخدمات المالية ودورها في تعزيز نشاط الوساطة البنكية، إذ يلاحظ تفوق الذكور بنسبة 65,7% مقابل 34,3% للإناث، وهو ما يمكن تفسيره بكون التعامل البنكي والإستفادة من الخدمات المالية المتنوعة لا يزال أكثر شيوعاً لدى الذكور في السياق المدرّس، كما تكشف فئة السن عن تركّز أغلبية المبحوثين في الفئة العمرية النشيطة اقتصادياً ما بين 36 و 45 سنة بنسبة 40,0% تليها فئة 25 إلى 35 سنة بنسبة 31,4%، الأمر الذي يدل على أن الفئات الأكثر نشاطاً وإقبالاً على الخدمات البنكية هي الفئات التي تمتلك احتياجات مالية متنوعة وتتفاعل بشكل أكبر مع العروض المصرفية، وفيما يتعلق بالمستوى

التعليمي تظهر النتائج أن أغلب أفراد العينة يتمتعون بمستويات تعليمية مرتفعة حيث تمثل فئة الليسانس نسبة 40,0% وفئة الماجستير نسبة 26,7% والدراسات العليا نسبة 19,0%، وهو ما يعزز قدرة الزبائن على فهم تنوع الخدمات المالية واستيعاب آلياتها واستعمالها بكفاءة، كما توضح الحالة المهنية هيمنة فئتي الموظفين بنسبة 44,8% وأصحاب الأعمال الحرة بنسبة 38,1%، مما يعكس ارتباطا وثيقا بين الاستقرار أو النشاط المهني والحاجة إلى خدمات بنكية متعددة، أما من حيث مدة التعامل مع البنك فتبين النتائج أن غالبية الزبائن يتمتعون بخبرة معتبرة في التعامل البنكي حيث توزعت النسب بين 30,5% لمن تتراوح مدة تعاملهم بين سنة و 3 سنوات و 23,8% لمن تتراوح مدة تعاملهم بين 4 و 7 سنوات و 25,7% لمن تزيد مدة تعاملهم عن 7 سنوات، وهو ما يدل على وجود علاقة قائمة على الثقة والاستمرارية بين الزبائن والبنك، في حين يبرز توزيع عدد الخدمات البنكية المستخدمة أن نسبة 36,2% من الزبائن تقتصر على خدمة واحدة و 30,5% تستخدم من خدمتين إلى ثلاث خدمات مقابل 21,9% تستخدم من 4 إلى 6 خدمات و 11,4% تستخدم أكثر من 6 خدمات، وهو ما يشير إلى وجود مجال واسع لتوسيع قاعدة استعمال الخدمات البنكية وتنويعها بما يساهم في تعزيز نشاط الوساطة البنكية.

2.3.4 تحليل بيانات المحور الأول من الاستبيان المستخدم في الدراسة

البعد الأول: تنوع الخدمات المالية

الجدول 5: نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على العبارات المتعلقة ببعد: تنوع الخدمات المالية

الترتيب	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقسيم
01	يقدم البنك مجموعة متنوعة من الخدمات المالية الحديثة	3,6190	0,83644	درجة عالية
02	تتسم الخدمات التي يقدمها البنك بالتعدد بما يلي مختلف احتياجي المالية	3,3143	1,01256	درجة متوسطة
03	تساهم الخدمات المصرفية الإلكترونية في تنوع الحلول المالية المقدمة للعملاء	3,2762	1,01428	درجة متوسطة
04	توفر الصيرفة الإلكترونية أنماطاً متعددة للتعامل بين العميل والبنك	3,8190	0,90703	درجة عالية
05	يقدم البنك منتجات مالية إضافية ومتنوعة مثل التأمين المصرفي والاستشارات والخدمات الحديثة	3,4381	0,90855	درجة عالية
06	يتميز البنك بتنوع خدماته التمويلية مثل القروض الاستهلاكية والعقارية	3,5905	0,90612	درجة عالية
07	يحرص البنك على استحداث خدمات مالية جديدة ومتنوعة بشكل مستمر	3,3429	1,04540	درجة متوسطة
08	يتيح البنك باقة متنوعة من الخدمات المالية تناسب مختلف فئات العملاء	3,4762	0,93124	درجة عالية
09	يتميز البنك بتعدد صيغ وأساليب تقديم خدماته المصرفية	3,0762	1,15771	درجة متوسطة
10	يعتمد البنك على تنوع منتجاته وخدماته بما يعزز ثقة العملاء	3,4381	1,08241	درجة عالية
11	ساعد تنوع الخدمات الرقمية في توسيع نطاق المستفيدين من الخدمات البنكية	3,4095	1,12400	درجة متوسطة
12	يقدم البنك مجموعة متنوعة من الخدمات المالية الحديثة	3,5810	0,91757	درجة عالية
	مستوى تنوع الخدمات المالية	3,4483	0,77029	درجة عالية

المصدر: بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

تشير نتائج تحليل إجابات أفراد العينة حول بعد تنوع الخدمات المالية إلى وجود مستوى مرتفع نسبيا من إدراك الزبائن لتنوع الخدمات التي يقدمها البنك، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لهذا البعد 3,4483 بإعتراف معياري قدره 0,77029، وهو ما يعكس درجة تقييم عالية، مما يدل على أن البنك محل الدراسة يولي أهمية واضحة لتنوع خدماته المالية بما يتماشى مع تطلعات واحتياجات عملائه، إذ أظهرت النتائج أن عددا معتبرا من العبارات سجل درجات تقييم عالية، على غرار العبارة المتعلقة بتوفير أنماط متعددة للتعامل عبر الصيرفة الإلكترونية بمتوسط حسابي بلغ 3,8190، ما يؤكد الدور المحوري للتكنولوجيا المصرفية في تعزيز تنوع الخدمات وتحسين تجربة الزبون، كما حققت العبارات المرتبطة بتقديم خدمات مالية حديثة ومتنوعة وتمويلات مختلفة مثل القروض الاستهلاكية والعقارية

متوسطات مرتفعة تجاوزت 3,5، وهو ما يعكس رضا الزبائن عن تنوع المنتجات التمويلية والخدمات المرافقة التي يقدمها البنك، في المقابل سجلت بعض العبارات درجات متوسطة، خاصة تلك المرتبطة بتلبية مختلف الإحتياجات المالية بشكل شامل، واستحداث خدمات جديدة بصورة مستمرة، إضافة إلى توسيع نطاق المستفيدين من خلال الخدمات الرقمية، وهو ما يشير إلى وجود مجال لتحسين وتطوير هذا الجانب بما يعزز شمولية الخدمات وتكثيف الابتكار المالي، كما أن ارتفاع الانحرافات المعيارية لبعض العبارات يعكس تباينا نسبيا في آراء أفراد العينة، مما يدل على اختلاف مستوى الاستفادة أو الوعي بالخدمات المتنوعة المقدمة، وبصفة عامة تؤكد هذه النتائج أن تنوع الخدمات المالية يشكل عنصرا أساسيا في استراتيجية البنك، ويسهم بشكل إيجابي في تعزيز ثقة العملاء وتحفيز تعاملهم المستمر مع المؤسسة البنكية، الأمر الذي يدعم الدور الفعال لهذا البعد في تنشيط الوساطة البنكية وتعزيز قدرتها على استقطاب شرائح أوسع من الزبائن.

البعد الثاني: توفر الخدمات المالية

الجدول 6: نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على العبارات المتعلقة ببعد: توفر الخدمات المالية

الترتيب	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقييم
01	يشجعني توفر الخدمات المالية على زيادة تعاملي مع البنك	3,7333	0,89084	درجة عالية
02	أفضل الحصول على معظم خدماتي المالية من بنك واحد بسبب توفرها لديه	3,4762	0,98151	درجة عالية
03	كلما كانت الخدمات المالية متوفرة باستمرار زاد اعتمادي على هذا البنك	3,9333	0,63951	درجة عالية
04	يقلل توفر خدمات مالية متعددة من حاجتي للتعامل مع بنوك أخرى	3,8952	0,85399	درجة عالية
05	أنا مستعد للاستفادة من أي خدمة مالية متوفرة يقدمها البنك	3,5238	0,87810	درجة عالية
06	يشجعني توفر الخدمات المالية على فتح حسابات جديدة لدى البنك	3,7333	0,78773	درجة عالية
07	يؤثر توفر الخدمات المالية على قراري بالاحتفاظ بأموالي داخل هذا البنك	3,6762	0,90400	درجة عالية
08	يسهل توفر الخدمات المالية علي التخطيط لإدارة شؤني المالية	3,7619	0,80293	درجة عالية
09	كلما زاد مستوى توفر الخدمات المصرفية زادت تعاملاتي مع البنك	3,7429	0,83238	درجة عالية
10	أشعر أن توفر الخدمات المالية يوفر لي حلا مالية متكاملة ومناسبة	3,7429	0,90966	درجة عالية
	مستوى توفر الخدمات المالية	3,7219	0,61597	درجة عالية

المصدر: بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

تشير نتائج تحليل إجابات أفراد العينة حول بعد توفر الخدمات المالية إلى أن هذا البعد يحظى بتقييم مرتفع من قبل الزبائن، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام 3,7219 بانحراف معياري قدره 0,61597، وهو ما يعكس درجة تقييم عالية، ويدل على إدراك قوي لأهمية توفر الخدمات المالية في تعزيز تعامل الزبائن مع البنك محل الدراسة، إذ أظهرت جميع العبارات المكونة لهذا البعد درجات تقييم عالية دون استثناء، وهو ما يعكس انسجاما واضحا في آراء أفراد العينة حول الدور المحوري لتوفر الخدمات المصرفية، فقد سجلت العبارة المتعلقة بازدياد الاعتماد على البنك كلما كانت الخدمات متوفرة باستمرار أعلى متوسط حسابي بلغ 3,9333، مما يؤكد أن الإستمرارية وسهولة الوصول إلى الخدمات تعد عاملا حاسما في بناء علاقة طويلة الأمد بين الزبون والبنك، كما حققت العبارة الخاصة بتقليل الحاجة إلى التعامل مع بنوك أخرى متوسطا مرتفعا قدره 3,8952، وهو ما يعكس قدرة البنك على تعزيز ولاء العملاء من خلال توفير حزمة متكاملة من الخدمات، إضافة إلى ذلك أظهرت النتائج أن توفر الخدمات المالية يسهم في تشجيع الزبائن على فتح حسابات جديدة والإحتفاظ بأموالهم داخل البنك، فضلا عن تسهيل عملية التخطيط المالي وإدارة الشؤون المالية الشخصية، كما أن انخفاض قيم الانحرافات المعيارية نسبيا يدل على تقارب آراء أفراد العينة وتوافقهم حول أهمية هذا البعد، وبصفة عامة تؤكد هذه النتائج أن توفر

الخدمات المالية يمثل عاملاً أساسياً في دعم نشاط الوساطة البنكية، من خلال زيادة حجم التعاملات المصرفية وتعزيز الثقة والإعتماد المتبادل بين البنك وزبائنه، وهو ما يبرز الدور الإستراتيجي لهذا البعد في تحسين الأداء البنكي وتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسة المصرفية. وعلاوة على ذلك يمكن تفسير هذه النتائج بأن توفر الخدمات المالية يشكل عنصر جذب رئيسياً للزبائن الحاليين والمحتملين على حد سواء، حيث يساهم في تعزيز العلاقة بين العميل والبنك وتقليل احتمالات الانتقال إلى مؤسسات مصرفية أخرى، كما أن هذا التوفر المستمر يعكس قدرة البنك على الإستجابة السريعة لإحتياجات العملاء المتنوعة والمتغيرة، مما يرفع مستوى رضاهم وولاءهم، ويساعد على بناء صورة ذهنية إيجابية للبنك في السوق، إضافة إلى ذلك، يساهم هذا البعد في تمكين البنك من تحسين استراتيجياته التسويقية وتطوير منتجات مالية جديدة تواكب احتياجات الزبائن، كما يساهم في تقليل المخاطر المرتبطة بتشتت العملاء عبر بنوك متعددة، ويعزز من الإستقرار المالي للبنك على المدى الطويل، وبذلك يظهر أن توفر الخدمات المالية ليس مجرد عامل تكميلي، بل يمثل دعامة أساسية لنجاح واستدامة نشاط الوساطة البنكية وتحقيق النمو المستدام في بيئة تنافسية متغيرة.

3.3.4 تحليل بيانات المحور الثاني من الاستبيان المستخدم في الدراسة:

الجدول 7: نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على العبارات المتعلقة بمحور: نشاط البنك

الدرجة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقييم
01	تنوع الخدمات المالية المقدمة يعزز قدرة البنك على جذب عملاء جدد.	3,9333	0,72413	درجة عالية
02	تنوع الخدمات المالية يساهم في تعزيز صورة البنك ومكانته التنافسية.	3,9238	0,67504	درجة عالية
03	تقديم خدمات مالية حديثة يساعد في توسيع نشاط البنك وزيادة أرباحه.	4,0762	0,63086	درجة عالية
04	تنوع الخدمات المالية يساهم في تحسين جودة العلاقة بين البنك والعملاء.	3,9143	0,69496	درجة عالية
05	توفر خدمات مالية متعددة يساهم في زيادة الحصة السوقية للبنك	3,8952	0,61899	درجة عالية
06	تزيد مرونة الخدمات المالية من قدرة البنك على تلبية احتياجات العملاء المتغيرة.	3,7143	0,79317	درجة عالية
07	تنوع الخدمات المالية يعزز من إيرادات البنك.	3,9714	0,65717	درجة عالية
08	الاعتماد على خدمات مالية متنوعة يساعد البنك على مواجهة المخاطر المصرفية.	3,6286	0,90146	درجة عالية
09	توفير خدمات مالية مبتكرة يزيد من تنافسية البنك في السوق.	3,8762	0,71650	درجة عالية
10	ادماج الخدمات المالية الرقمية يعزز كفاءة العمليات المصرفية.	3,8667	0,78528	درجة عالية
11	يساهم تنوع الخدمات في تمكين البنك من التوسع في أنشطته الاستثمارية.	3,8667	0,69430	درجة عالية
12	تنوع الخدمات يساعد على حماية البنك من الخسائر الكبيرة	3,8571	0,76496	درجة عالية
	مستوى نشاط البنك	3,8773	0,57362	درجة عالية

المصدر: بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

تشير نتائج تحليل بيانات المحور الثاني المتعلق بنشاط البنك إلى وجود مستوى مرتفع من الإتفاق لدى أفراد العينة حول الدور الإيجابي الذي يلعبه تنوع وتوفر الخدمات المالية في تعزيز نشاط البنك، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لهذا المحور 3,8773 بانحراف معياري قدره 0,57362، وهو ما يعكس درجة تقييم عالية ويدل على إدراك واضح لأثر هذه العوامل في تحسين الأداء البنكي، إذ أظهرت جميع العبارات المكونة لهذا المحور درجات تقييم عالية دون استثناء، مما يعكس انسجاماً كبيراً في آراء الباحثين، فقد سجلت العبارة المتعلقة بدور تقديم الخدمات المالية الحديثة في توسيع نشاط البنك وزيادة أرباحه أعلى متوسط حسابي بلغ 4,0762، وهو ما يؤكد أهمية الابتكار والتجديد في الخدمات المصرفية كرافد أساسي للنمو وتحقيق الربحية، كما حققت العبارات المرتبطة بجذب عملاء جدد وتعزيز الصورة الذهنية والمكانة التنافسية للبنك متوسطات مرتفعة تجاوزت 3,9، مما يدل على أن تنوع الخدمات يعد عاملاً محورياً في تعزيز القدرة التنافسية واستقطاب شرائح جديدة من الزبائن، إضافة إلى ذلك بينت النتائج أن تنوع وتوفر الخدمات المالية يساهم في تحسين جودة العلاقة بين البنك والعملاء وزيادة الحصة السوقية وتعزيز الإيرادات، فضلاً عن رفع كفاءة العمليات المصرفية من خلال

إدماج الخدمات الرقمية، كما أظهرت النتائج أن مرونة الخدمات وتنوعها يساعدان البنك على مواجهة المخاطر المصرفية والحد من الخسائر المحتملة، وهو ما يعكس البعد الإستراتيجي لتنوع الخدمات في تحقيق الإستقرار المالي، كما أن انخفاض الانحرافات المعيارية نسبياً يدل على تقارب آراء أفراد العينة وتوافقهم حول أهمية هذا المحور، وبصفة عامة تؤكد هذه النتائج أن تنوع وتوفر الخدمات المالية يشكّلان ركيزة أساسية في تنشيط نشاط الوساطة البنكية وتعزيز قدرة البنك على التوسع والنمو في بيئة مصرفية تتسم بالمنافسة والتغير المستمر وعلاوة على ذلك، يظهر أن تأثير تنوع وتوفر الخدمات المالية يمتد إلى تحسين مستوى رضا العملاء وزيادة ولائهم للبنك، مما يعزز العلاقة طويلة الأمد بين البنك والزبائن، كما أن هذا التنوع يتيح للبنك القدرة على تطوير منتجات مالية مبتكرة تلبّي الاحتياجات المتغيرة للعملاء، إضافة إلى أنه يساهم في تعزيز القدرة الإستراتيجية للبنك على مواجهة التحديات الإقتصادية والمنافسة الشديدة في السوق، ويعمل على دعم استقرار الإيرادات وتقليل المخاطر المرتبطة بتشتت العملاء عبر بنوك متعددة، وبذلك يبرز دور تنوع وتوفر الخدمات المالية كعامل أساسي في تعزيز الأداء العام للمؤسسة البنكية وتحقيق النمو المستدام.

4.4 اختبار فرضيات الدراسة

1.4.4 اختبار الفرضية الرئيسية

تنوع وتوفر الخدمات المالية المقدمة من طرف البنوك يؤثر إيجاباً في مستوى نشاطها البنكي.

الجدول رقم 8: نتيجة الفرضية الرئيسية

المعنوية الجزئية /للمعاملات الانحدار				القدرة التفسيرية		المعنوية الكلية لنموذج الانحدار ANOVA	
مستوى المعنوية (SIG)	t	B	المعاملات نموذج الانحدار	R2	r	مستوى المعنوية (SIG)	قيمة F المحسوبة
0,000	7,025	1,931	(Constant)	0,334	0,578	0,000	51,566
0,000	7,181	0,543	تنوع وتوفر الخدمات المالية				
قاعدة القرار: نقارن بين قيمة مستوى المعنوية (sig) المحسوب باستخدام برنامج spss مع مستوى الدلالة المعتمد من طرفنا 0.05 فإذا كانت (Sig) أقل من أو تساوي مستوى الدلالة 0.05 فإن العلاقة بين المتغيرات دالة إحصائيا. أي نرفض الفرضية الصفرية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1)							

المصدر: بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

تشير نتائج اختبار الفرضية الرئيسية المتعلقة بتأثير تنوع وتوفر الخدمات المالية المقدمة من طرف البنوك على مستوى نشاطها البنكي إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية قوية بين المتغير المستقل والمتغير التابع، حيث أظهرت نتائج تحليل التباين لنموذج الانحدار ANOVA أن قيمة F المحسوبة بلغت 51,566 عند مستوى معنوية قدره 0,0000 وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0,05، مما يدل على معنوية النموذج ككل وصلاحيته للتفسير والتحليل، كما بلغ معامل الارتباط r قيمة 0,578 وهو ما يعكس وجود علاقة ارتباط طردية متوسطة إلى قوية بين تنوع وتوفر الخدمات المالية ونشاط البنك، في حين بلغت القدرة التفسيرية للنموذج R^2 قيمة 0,334، مما يعني أن تنوع وتوفر الخدمات المالية يفسر حوالي 33,4% من التغيرات الحاصلة في مستوى النشاط البنكي، وهي نسبة معتبرة في الدراسات الميدانية ذات الطابع السلوكي والإقتصادي، أما على مستوى المعنوية الجزئية لمعاملات الانحدار فقد أظهرت النتائج أن معامل الانحدار الخاص بتنوع وتوفر الخدمات المالية بلغ 0,543 بقيمة t مقدارها 7,181 ومستوى معنوية 0,000، وهو ما يؤكد التأثير الإيجابي والدال إحصائياً لهذا المتغير في نشاط البنك، كما سجل الثابت قيمة موجبة ومعنوية إحصائياً، وبالاعتماد على قاعدة القرار المعتمدة والتي تقضي برفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة في حال كان مستوى المعنوية أقل من أو يساوي 0,05، فإنه يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أن تنوع وتوفر الخدمات المالية يؤثر إيجاباً وبشكل دال إحصائياً في مستوى نشاط البنك، وهو ما يؤكد التأثير الإيجابي والدال إحصائياً لهذا المتغير في نشاط البنك، كما سجل الثابت قيمة موجبة ومعنوية

إحصائياً، وبالإعتماد على قاعدة القرار المعتمدة والتي تقضي برفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة في حال كان مستوى المعنوية أقل من أو يساوي 0,05، فإنه يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أن تنوع وتوفر الخدمات المالية يؤثر إيجاباً وبشكل دال إحصائياً في مستوى نشاط البنك، وبذلك تؤكد هذه النتائج صحة الفرضية الرئيسية للدراسة وتبرز الأهمية الإستراتيجية لتنوع الخدمات المالية وضمان توفرها في تعزيز نشاط الوساطة البنكية وتحسين الأداء العام للمؤسسات المصرفية في بيئة تنافسية متغيرة.

توضح هذه النتائج أن تنوع وتوفر الخدمات المالية ليس مجرد عامل تكميلي بل يمثل عنصراً أساسياً في تعزيز قدرة البنك على استقطاب عملاء جدد والحفاظ على العملاء الحاليين، كما يعزز من ولاء العملاء ويحفزهم على زيادة تعاملاتهم البنكية، إضافة إلى ذلك فإن التأثير الإيجابي للمتغير المستقل على نشاط البنك يعكس قدرة المؤسسات المصرفية على تحسين جودة الخدمات المقدمة وتقديم حلول مالية متكاملة، كما يساهم هذا التنوع والتوفر في تعزيز المرونة التشغيلية للبنك وتمكينه من مواجهة التحديات الاقتصادية والمنافسة الشديدة في السوق، ويبرز ذلك أهمية التركيز على تطوير خدمات مالية متنوعة ومتوفرة باستمرار كركيزة رئيسية لتعزيز النشاط البنكي.

2.4.4 اختبار الفرضية الفرعية الأولى

تنوع الخدمات المالية المقدمة من طرف البنوك يؤثر إيجاباً في مستوى نشاطها البنكي.

الجدول رقم 9: نتيجة الفرضية الفرعية الأولى

المعنوية الكلية لنموذج الانحدار ANOVA			القدرة التفسيرية		المعنوية الجزئية / المعاملات الانحدار		
قيمة F المحسوبة	مستوى المعنوية (SIG)	r	R2	المعاملات نموذج الانحدار	B	t	مستوى المعنوية (SIG)
18,407	0,000	0,389	0,152	(Constant)	2,877	12,053	0,000
				تنوع الخدمات المالية	0,290	4,290	0,000
قاعدة القرار: نقارن بين قيمة مستوى المعنوية (sig) المحسوب باستخدام برنامج spss مع مستوى الدلالة المعتمد من طرفنا 0.05 فإذا كانت (Sig) أقل من أو تساوي مستوى الدلالة 0.05 فإن العلاقة بين المتغيرات دالة إحصائياً. أي نرفض الفرضية الصفرية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1)							

المصدر: بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

تشير نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى المتعلقة بتأثير تنوع الخدمات المالية المقدمة من طرف البنوك على مستوى نشاطها البنكي إلى وجود تأثير إيجابي ذي دلالة إحصائية بين المتغيرين، حيث أظهرت نتائج تحليل التباين لنموذج الانحدار ANOVA أن قيمة F المحسوبة بلغت 18,407 عند مستوى معنوية قدره 0,0000 وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0,05، مما يدل على معنوية النموذج الإحصائي وصلاحيته لتفسير العلاقة بين المتغيرات، كما بلغ معامل الارتباط r قيمة 0,389 وهو ما يعكس وجود علاقة ارتباط طردية متوسطة بين تنوع الخدمات المالية ونشاط البنك، في حين بلغت القدرة التفسيرية للنموذج R^2 قيمة 0,152، أي أن تنوع الخدمات المالية يفسر حوالي 15,2% من التغيرات الحاصلة في مستوى النشاط البنكي، وهي نسبة مقبولة في إطار الدراسات التطبيقية في العلوم الاقتصادية والإدارية، أما على مستوى المعنوية الجزئية لمعاملات الانحدار فقد بينت النتائج أن معامل الانحدار الخاص بتنوع الخدمات المالية بلغ 0,290 بقيمة t مقدارها 4,290 ومستوى معنوية 0,000، وهو ما يؤكد أن لتنوع الخدمات المالية تأثيراً إيجابياً ودالاً إحصائياً في نشاط البنك، كما أن قيمة الثابت كانت موجبة ودالة إحصائياً، وبالإعتماد على قاعدة القرار المعتمدة والتي تقضي برفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة إذا كان مستوى المعنوية أقل من أو يساوي 0,05، فإنه يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، وعليه تؤكد هذه النتائج صحة الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على أن تنوع الخدمات المالية المقدمة من طرف البنوك

يؤثر إيجاباً في مستوى نشاطها البنكي، مما يبرز أهمية تبني استراتيجيات تنويع الخدمات كأداة فعالة لتعزيز نشاط الوساطة البنكية وتحسين الأداء العام للمؤسسات المصرفية.

3.4.4 اختبار الفرضية الفرعية الثانية

توفر الخدمات المالية المقدّمة من طرف البنوك يؤثر إيجاباً في مستوى نشاطها البنكي.

الجدول رقم 10: نتيجة الفرضية الفرعية الثانية

المعنوية الجزئية /للمعاملات الانحدار				القدرة التفسيرية		المعنوية الكلية لنموذج الانحدار ANOVA	
مستوى المعنوية (SIG)	t	B	المعاملات نموذج الانحدار	R2	r	مستوى المعنوية (SIG)	قيمة F المحسوبة
0,000	8,773	1,549	(Constant)	0,271	0,521	0,000	145,932
0,000	12,080	0,588	توفر الخدمات المالية				
قاعدة القرار: نقارن بين قيمة مستوى المعنوية (sig) المحسوب باستخدام برنامج spss مع مستوى الدلالة المعتمد من طرفنا 0.05 فإذا كانت (Sig) أقل من أو تساوي مستوى الدلالة 0.05 فان العلاقة بين المتغيرات دالة إحصائيا . أي نرفض الفرضية الصفرية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1)							

المصدر: بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

تشير نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية المتعلقة بتأثير توفر الخدمات المالية المقدمة من طرف البنوك على مستوى نشاطها البنكي إلى وجود تأثير إيجابي قوي وذو دلالة إحصائية بين المتغيرين، حيث أظهرت نتائج تحليل التباين لنموذج الانحدار ANOVA أن قيمة F المحسوبة بلغت 145,932 عند مستوى معنوية قدره 0,0000 وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0,05، مما يدل على معنوية النموذج الإحصائي وقوة تفسيره للعلاقة المدروسة، كما بلغ معامل الارتباط r قيمة 0,521 وهو ما يعكس وجود علاقة ارتباط طردية متوسطة إلى قوية بين توفر الخدمات المالية ونشاط البنك، في حين بلغت القدرة التفسيرية للنموذج R² قيمة 0,271، أي أن توفر الخدمات المالية يفسر حوالي 27,1% من التغيرات الحاصلة في مستوى النشاط البنكي، وهي نسبة معتبرة مقارنة بالفرضية الفرعية الأولى، مما يدل على أن توفر الخدمات يشكل عاملاً أكثر تأثيراً في تنشيط النشاط البنكي، أما على مستوى المعنوية الجزئية لمعاملات الانحدار فقد أظهرت النتائج أن معامل الانحدار الخاص بتوفر الخدمات المالية بلغ 0,588 بقيمة t مقدارها 12,080 ومستوى معنوية 0,000، وهو ما يؤكد التأثير الإيجابي القوي والذال إحصائياً لهذا المتغير في نشاط البنك، كما أن قيمة الثابت كانت موجبة ودالة إحصائياً، وبالاعتماد على قاعدة القرار المعتمدة والتي تقضي برفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة في حال كان مستوى المعنوية أقل من أو يساوي 0,05، فإنه يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، وعليه تؤكد هذه النتائج صحة الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على أن توفر الخدمات المالية المقدمة من طرف البنوك يؤثر إيجاباً وبشكل دال إحصائياً في مستوى نشاطها البنكي، مما يبرز الدور الحاسم لإستمرارية وتوفر الخدمات المصرفية في تعزيز نشاط الوساطة البنكية ودعم الأداء العام للمؤسسات المصرفية.

5. خاتمة:

هدفت هذه الدراسة الى استكشاف تأثير تنويع الخدمات المالية على تعزيز دور الوساطة البنكية، انطلاقاً من قناعة بأن التحولات التي يمر بها القطاع المصرفي لا يمكن استيعابها بشكل كامل من خلال مؤشرات الربحية أو الكفاءة التشغيلية فقط، بل تتطلب التركيز على الدور الأساسي للبنك كوسيط مالي بين المدخرين والمستثمرين، واعتمدت الدراسة على مقارنة تفاعلية مستندة إلى بيانات ميدانية جمعت تعكس آراء العملاء، مما ساهم في تقديم فهم أعمق لديناميكيات العلاقة بين تنوع الخدمات المالية والسلوك المالي الواقعي.

أظهرت الدراسة أن التنوع في الخدمات المالية يرتبط بشكل إيجابي وملحوظ بمستوى نشاط الوساطة البنكية، وقد تبين أن البنوك التي تقدم مجموعة متنوعة ومرنة من الخدمات تتمكن بشكل أفضل من جذب الودائع وزيادة الإقبال على التمويل، يعكس هذا الارتباط أهمية التنوع في تعزيز العلاقة بين العميل والبنك، مما يجعل البنك شريكاً مالياً مستداماً بدلاً من كونه مجرد وسيط للمعاملات.

لكن هذه العلاقة الإيجابية ليست مطلقة، حيث تتأثر بعوامل وسيطة مختلفة، حيث أبرزت النتائج أن مستوى الرقمنة يساهم بشكل كبير في تعزيز تأثير تنوع الخدمات على الوساطة البنكية، من خلال تحسين سهولة الوصول إلى الخدمات، وخفض تكاليف المعاملات وتقديم تجربة أفضل للعملاء.

كما أشارت الدراسة إلى أن إدراك العملاء لتنوع الخدمات كعامل جوهري في تحقيق فعالية الوساطة البنكية، فتوافر الخدمات وحده لا يكفي ما لم تكن مصممة بشكل يضمن فهمها ومواءمتها مع احتياجات العملاء الفعلية وهذا يبرز أن قوة الوساطة البنكية تعتمد على الجمع بين تنوع المنتجات وجودة تصميمها وبالطريقة التي تقدم بها للعملاء.

أما النتائج الخاصة بالجانب التطبيقي فكانت:

- وجود تأثير إيجابي ذي دلالة إحصائية بين تنوع الخدمات المالية ونشاط البنك.
- وجود تأثير إيجابي ذي دلالة إحصائية بين توفر الخدمات المالية ونشاط البنك.
- وبالتالي وكخلاصة لما تم التطرق إليه في النقاط أعلاه يمكن تأكيد صحة الفرضية البحثية القائلة:
- " تنوع وتوفر الخدمات المالية المقدمة من طرف البنوك يؤثر إيجاباً في مستوى نشاطها البنكي".
- بناءً على النتائج التي توصل إليها البحث نوصي بما يلي:

- ضرورة زيادة الاستثمار في البنية التحتية الرقمية كونها عاملاً أساسياً في تحويل خدمات البنك المتنوعة إلى وسيلة فعالة لتعزيز دور الوساطة المالية البنكية.
- تحسين الهياكل التنظيمية وتبسيط العمليات الداخلية بالإضافة إلى تعزيز تدريب الموظفين لإدارة المنتجات والخدمات بكفاءة عالية
- تنفيذ برامج توعوية تهدف إلى رفع وعي العملاء بالخدمات البنكية، مما يساعدهم على الاستفادة بشكل أكبر من تلك الخدمات ويعزز تفاعلهم الإيجابي مع البنك.

6. قائمة المراجع:

- وليد العايب، ولحلو بوخاري. (2014). اقتصاديات البنوك والتقنيات البنكية. بيروت: مكتبة حسن العصرية للطباعة والنشر والتوزيع.
- هاني نبيل فهمي سلامة. (2019). الوساطة المالية لتمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة ومخاطرها المحتملة، رسالة دكتوراه في المحاسبة. جامعة بور سعيد.
- خالد حسن عبد الصمد. (2025). الخدمات المالية الالكترونية المقدمة من المصارف التجارية ودورها في تعزيز الربحية. مجلة جامعة بني وليد للعلوم الإسلامية والتطبيقية، 10 (02).
- صبيان طارق سعيد الأعرجي. (2024). دور الوساطة المالية المصرفية في التأثير على انتاجية المنشآت الصناعية في الاقتصاد العراقي. مجلة الادارة والاقتصاد، 49 (146).

- قيس ابراهيم ابراهيم، ورحيم شراد عامر. (2023). دور تنوع الخدمات المصرفية في ربحية المصارف التجارية، (دراسة تحليلية في مصرف التنمية الدولي ومصرف الخليج التجاري). مجلة الادارة والاقتصاد، 48 (139).
- م.م سلامة زهراو جبر سراي. (2024). تأثير التكنولوجيا على تطور الخدمات المصرفية والمالية في العالم العربي: دراسة تجربة مصر والكويت. مجلة واسط للعلوم الانسانية، 20 (04).
- ماجد حميد طيبة. (2019). تأثير استراتيجية تنوع الخدمات المصرفية على طلب الخدمات دراسة تطبيقية في عينة من المصارف العراقية المصرفية، International Journal of Applied Research، 05 (12).
- محمد نافع شاهين غيداء، وسلام سليمان وافي. (2024). أثر الخدمات المصرفية في زيادة ثقة الجمهور بالقطاع المصرفي: دراسة مبدائية على مصرف الرافدين. مجلة خزائن للعلوم الاقتصادية والادارية، 01 (02).
- Priya, M., & Al. (2024). *FINANCIAL SERVICES*, (First edition). Tamilnadu, India: Multi Spectrum Publications.
- Rupesh, R. S. (n.d). *FINANCIAL INSTITUTIONS AND SERVICES*. Phagwara: Lovely Professional University.
- DeYoung, R., & Gökhan, T. (2013). Nontraditional banking activities and bank failures during the financial crisis. *Journal of Finan. Intermediatio* , 22 (03).
- Greenbaum, S. I., & Haywood, C. F. (1971). Secular Change in the Financial Services Industry. *Journal of Money, Credit and Banking* , 3 (02).
- Irena, A. (2011). What Are Financial Services? *Finance & Development* , 48 (01).
- João, C. d., & Luís, D. (2010). Measuring the evolution of monetary and financial services in Portugal. *IFC Bulletins chapters from Bank for International Settlements* , vol 33, 283.
- Pham, K. D., & AL. (2021). Financial crisis and diversification strategies: The impact on bank risk, and performance. *Economics and Business Letters* , 10 (03), <https://doi.org/10.17811/eb1.10.3.2021.249-261>.
- Rao, T. H. (2024). Types Of Financial Services In India. *International Journal of Creative Research Thoughts (IJCRT)* , 12 (08), 159.
- Semenog, A. Y. (2021). The essence, characteristics and conceptual model of financial services provision,, September 2021. No. 22(50), P 67. <https://doi.org/10.25264/2311-5149->. *Scientific Notes of Ostroh Academy National University, "Economics" Series* , 22 (50).
- Tafa, M. I. (2020). Service Quality and Financial Performance of Banks. *International Journal of Scientific and Research Publications* , 10 (05).
- Thameur, O. (2023). Financial Innovation and Banking Product Evolution: Potential Trends and Risks. *International Journal of Advanced Natural Sciences and Engineering Researches* , 7 (09).
- Weyer, D. V. (1973). The Marketing of Financial Services. *Journal of General Management* , 1 (01).