

The Impact of Developments in the Modern Business Environment on the Methods of Managerial Accounting

M. A. Haroun^{1,2,*}, G. A. Alamee² and M. M. Yosuf³

¹Department of Accounting, Applied College, King Faisal University, Al-Ahsa, 31982, Saudi Arabia

²Department of Accounting, Faculty of Administrative Sciences, Omdurman Islamic University, Omdurman, Sudan

³Accountant at Bureau of Accounts, Niyala, Sudan

Received: 31 Oct. 2022, Revised: 8 Feb. 2023, Accepted: 21 Mar. 2023.

Published online: 1 Sep. 2023.

Abstract: The study aimed to identify some developments in the modern business environment and their impact on some managerial accounting methods in the banking sector. The study sought to test three hypotheses. There is a statistically significant relationship between Total Quality Management and methods of managerial accounting in the banking sector. There is a statistically significant relationship between the philosophy of Comprehensive banking and methods of managerial accounting in the banking sector. There is a statistically significant relationship between E-Commerce and methods of managerial accounting in the banking sector. The study data were analyzed by statistical package for social sciences (SPSS) using Chi-square to see the differences between the responses of the sample. The study found a number of results, the most important of which is: here is a statistically significant relationship between Total Quality Management and both methods Cost-based Activity and Balanced Scorecard in the banking sector, here is a statistically significant relationship between philosophy of Comprehensive banking and both methods Cost-based Activity and Balanced Scorecard in the banking sector, and here is a statistically significant relationship between E-Commerce and both methods Cost-based Activity and Balanced Scorecard in the banking sector.

Keywords: The modern business environment, Total Quality Management, Philosophy of Comprehensive banking, E-Commerce, Cost-based Activity, Balanced Scorecard.

*Corresponding author e-mail: maharoun@kfu.edu.sa

أثر التطورات في بيئة الأعمال الحديثة على أساليب المحاسبة الإدارية

محمد آدم هارون¹، غسان أحمد الأمين²، محجوب محمد يوسف³

¹ قسم المحاسبة، الكلية التطبيقية، جامعة الملك فيصل، الأحساء، المملكة العربية السعودية.

² قسم المحاسبة، كلية العلوم الإدارية، جامعة أم درمان الإسلامية، أم درمان، السودان.

³ ديوان الحسابات، جنوب دارفور، نيالا، السودان.

المخلص: هدفت الدراسة إلى التعرف على بعض التطورات في بيئة الأعمال الحديثة وأثرها على بعض أساليب المحاسبة الإدارية بالقطاع المصرفي، سعت الدراسة إلى اختبار ثلاث فرضيات هي: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة الجودة الشاملة وأساليب المحاسبة الإدارية في القطاع المصرفي، توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين فلسفة الصيرفة الشاملة وأساليب المحاسبة الإدارية في القطاع المصرفي، توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التجارة الإلكترونية وأساليب المحاسبة الإدارية في القطاع المصرفي. وقد تم تحليل بيانات الدراسة باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية واستخدام مربع كاي لمعرفة الفروق بين إجابات أفراد العينة، توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة الجودة الشاملة وأسلوب التكلفة على أساس النشاط وبطاقة الأداء المتوازن في القطاع المصرفي، وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين فلسفة الصيرفة الشاملة وأسلوب التكلفة على أساس النشاط وبطاقة الأداء المتوازن في القطاع المصرفي، وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التجارة الإلكترونية وأسلوب التكلفة على أساس النشاط وبطاقة الأداء المتوازن في القطاع المصرفي.

الكلمات المفتاحية: التطورات في بيئة الأعمال الحديثة، إدارة الجودة الشاملة، فلسفة الصيرفة الشاملة، التجارة الإلكترونية، التكلفة على أساس النشاط، وبطاقة الأداء المتوازن.

1. الإطار المنهجي:

1.1 المقدمة:

إن من أهم التطورات التي حدثت في بيئة الأعمال الحديثة على الصعيد الإداري وهي ذات صلة بالقطاع المصرفي: إدارة الجودة الشاملة وفلسفة الصيرفة الشاملة، بينما من أهم التطورات التي حدثت في بيئة الأعمال الحديثة على الصعيد التقني وهي ذات صلة بالقطاع المصرفي: التجارة الإلكترونية، ففي القطاع المصرفي يتم تأدية الخدمات المصرفية إلكترونياً عبر شبكة الانترنت مع مراعاة عملي السرعة والدقة من خلال قاعدة بيانات تعمل ضمن نظام متكامل للمعلومات الأمر الذي يتماشى مع مفهوم التجارة الإلكترونية، بينما من أهم أساليب المحاسبة الإدارية في القطاع المصرفي هي: التكلفة على أساس النشاط وبطاقة الأداء المتوازن.

2.1 مشكلة الدراسة:

تتمثل مشكلة الدراسة في التساؤلات التالية:

هل هناك علاقة بين إدارة الجودة الشاملة وأساليب المحاسبة الإدارية في القطاع المصرفي؟

هل هناك علاقة بين فلسفة الصيرفة الشاملة وأساليب المحاسبة الإدارية في القطاع المصرفي؟

هل هناك علاقة بين التجارة الإلكترونية وأساليب المحاسبة الإدارية في القطاع المصرفي؟

3.1 أهمية الدراسة:

تتبع أهمية الدراسة من أهمية موضوع التطورات في بيئة الأعمال الحديثة وتأثيرها على أساليب المحاسبة الإدارية في القطاع المصرفي حتى ترتقي بأدائها وتقوى على المنافسة وتسهم إيجاباً في الاقتصاد القومي.

4.1 أهداف الدراسة:

تتمثل أهداف الدراسة في تحقيق النقاط التالية: -

التعرف على التطورات في بيئة الأعمال الحديثة ذات الصلة بالقطاع المصرفي.

التعرف على أساليب المحاسبة الإدارية في القطاع المصرفي.

التعرف على أثر التطورات في بيئة الأعمال الحديثة على أساليب المحاسبة الإدارية في القطاع المصرفي.

5.1 فروض الدراسة:

تسعي الدراسة إلى اختبار الفروض التالية:

- الفرض الأول: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة الجودة الشاملة وأساليب المحاسبة الإدارية في القطاع المصرفي.

- الفرض الثاني: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين فلسفة الصيرفة الشاملة وأساليب المحاسبة الإدارية في القطاع المصرفي.

- الفرض الثالث: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التجارة الإلكترونية وأساليب المحاسبة الإدارية في القطاع المصرفي.

6.1 مناهج الدراسة:

لاختبار فروض الدراسة، اتبع الباحثون المنهج الاستنباطي لتحديد طبيعة المشكلة ومحاوير الدراسة، والمنهج الاستقرائي لاختبار فروض الدراسة، والمنهج التاريخي لاستعراض الدراسات السابقة والمنهج الوصفي التحليلي لتحليل بيانات الدراسة.

تتمثل حدود هذه الدراسة في:

الحدود الموضوعية: اقتصر التطورات في بيئة الأعمال الحديثة في هذه الدراسة على (إدارة الجودة الشاملة، فلسفة الصيرفة الشاملة، والتجارة الإلكترونية)، بينما اقتصر أساليب المحاسبة الإدارية في هذا البحث على (نظام التكلفة على أساس النشاط، وبطاقة الأداء المتوازن).

الحدود المكائمية: عينة من العاملين ببنك السودان والبنوك الأخرى بمدينة نيالا- ولاية جنوب دارفور- السودان.

الحدود الزمانية: 2022م.

2. الدراسات السابقة:

قام الباحثون بمراجعة بعض الدراسات والبحوث السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة والتي توفرت لديهم، بهدف التعرف على أهم النتائج والمؤشرات العامة التي أسفرت عنها، فيما يلي استعراض لأهم تلك الدراسات: -

1.2. دراسة (Maltz and other, 2003):

سعت الدراسة إلى التعرف على ما وراء بطاقة الأداء المتوازن لتتقيد البحث عن مقاييس النجاح التنظيمي لكيفية تقييم النجاح التنظيمي للشركات التجارية، وذلك من خلال اختبار مقاييس محددة ذات صلة بأنواع مختلفة من المنشآت، توصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها؛ يمكن لمنشآت محددة أن تستخدم هذا الإطار كنقطة بداية لاختيار أفضل المقاييس التي تناسب بيئتها وتوجهها الاستراتيجي، وأن تنفيذ هذا الإطار المتعدد الأبعاد يتطلب الانتباه إلى التحدي المتمثل في إدارة مقاييس الأداء التي قد تصل ما بين 15 إلى 30 مقياس أداء. [1]

2.2. دراسة (توفيق، 2004):

هدفت الدراسة إلى التعرف على الإطار النظري لأهم التأثيرات التي يمكن أن يحدثها تبني أنظمة إلكترونية على نظام المعلومات المحاسبية بالمنشأة مع إجراء دراسة اختبارية على المنشآت المصرفية التي تمارس التجارة الإلكترونية في القطاع المصرفي للتعرف على أهم خصائصها وتقييم أهم أثارها على تطوير أنظمة معلومات محاسبية، توصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها وجود فروق بين البنوك التي تقدم خدمات البنك الفوري وتلك التي لا تقدمها بالنسبة لمتغيرات حجم الأصول والودائع والقروض وحقوق الملكية. [2]

3.2. دراسة (ميدة، 2005):

تناولت الدراسة شرح وتوضيح نظام المحاسبة عن التكلفة على أساس النشاط ونظام المسؤولية الاجتماعية، وعرض التقارير المقترحة كمخرجات لنظام المحاسبة عن التكلفة على أساس النشاط في مجال المسؤولية الاجتماعية، توصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها تصميم ثلاثة نماذج كمخرجات لنظام التكلفة على أساس النشاط في مجال المسؤولية الاجتماعية وهي نظام مقترح لقائمة تكاليف الأنشطة الاجتماعية والبيانات المكمل لها بصورة مالية وكمية. [3]

4.2. دراسة (معرب، 2006):

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى فعالية القيادات الإدارية في تحقيق الجودة في الخدمة ودورها في تحقيق متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وكذلك التعرف على الطرق والأساليب الحديثة التي من شأنها الارتقاء بجودة الخدمة في وزارة التربية والتعليم في جمهورية اليمن، توصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها، عدم وجود علاقة بين المعوقات والمشاكل الإدارية بالوزارة وتوافر متطلبات إدارة الجودة والتحسين والتحديث للوزارة التي تعيق تطبيق إدارة الجودة الشاملة. [4]

5.2. دراسة (Psychogios, and Priporas, 2007):

سعت الدراسة إلى التعرف على مدى وعي المديرين والمهام بإدارة الجودة الشاملة (TQM)، حيث قامت الدراسة بإجراء (18) مقابلة معمقة وشبه منظمة مع مديرين يعملون في منشآت خدمية متنوعة في اليونان، توصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها؛ رغم أن إدارة الجودة الشاملة (TQM) وبعض مفاهيمها وممارساتها معروفة من قبل مجموعة من مديري القطاع العام والخاص، إلا أن الوعي الفعلي لهم بالجانب "الناعم" غالباً ما يكون سطحيًا، ولديهم فهم ضعيف نسبيًا بذلك. [5]

6.2. دراسة (العمرى، 2009):

قدمت الدراسة مقترح لتطبيق بطاقة قياس الأداء المتوازن في المنظمات والمؤسسات الخدمية في المملكة العربية السعودية، توصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها، ضرورة دعم وتفعيل استفادة أجهزة المنظمات والمؤسسات في المملكة العربية السعودية من التجارب الدولية في تطبيق نظريات وأساليب وإجراءات التغيير والتطوير في الأداء والإنتاجية مثل تطبيق بطاقة الأداء المتوازن. [6]

7.2. دراسة (طاهري، 2014):

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى رضا المستعملين لجودة الخدمات الإلكترونية المقدمة إليهم من مؤسسة بريد الجزائر، توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها؛ أن السبب الرئيسي لعدم معرفة الخدمات الإلكترونية الموجودة عبر الموقع الإلكتروني للمؤسسة هو ضعف السياسة الاتصالية للمؤسسة بصفة عامة وأن أكثر الخدمات طلباً من بين الخدمات الإلكترونية للمؤسسة هي معرفة الرصيد. [7]

8.2. دراسة (خضر، 2014):

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى استخدام بطاقة الأداء المتوازن بأبعادها الأربعة كأداة لتقويم أداء المصارف التقليدية في سوريا، وذلك من خلال تبني نموذج لتقييم الأداء يعطي صورة متكاملة عن الأداء الفعلي للمصرف ويساهم في وضع الاستراتيجيات وفقاً لتقييم موضوعي عن وضعه الراهن، وأجريت الدراسة الميدانية على المصارف التقليدية الخاصة في سوريا، توصلت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي لاستخدام بطاقة الأداء المتوازن بأبعاده الأربعة في أداء المصارف التقليدية الخاصة في سوريا. [8]

9.2. دراسة (Khan, 2016):

هدفت الدراسة إلى التعرف على فوائد وتحديات التجارة الإلكترونية في اقتصاد ناشئ (مثل بنغلاديش)، توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها؛ أن التجارة الإلكترونية في بنغلادش أثرت بشدة على نظام الأعمال التقليدي وغيّرت حياة الناس بجعلها أسهل، إلى جانب فإن التجارة الإلكترونية تعطي فوائد للعملاء والبائعين وتقدم تحديات للأعمال التقليدية للحصول على مركز تنافسي. بالإضافة إلى ذلك قد تواجه البلدان النامية العديد من المعوقات التي تؤثر على التنفيذ الناجح للتجارة الإلكترونية مقارنة مع الدول المتقدمة. [9]

10.2. دراسة (خالدي، وبوزيان، 2016):

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الصيرفة الشاملة في الجزائر ومعيقات تطبيقها، حيث تمثلت مجتمع الدراسة في البنوك العاملة في الجزائر للفترة ما بين 2006-2016، توصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها، أن أداء البنوك الجزائرية لا يزال محدود في نطاق ضيق وذلك لاعتمادها على الوظائف التقليدية التي تمارسها وتعد بنوك تقليدية تسير في اتجاه التحول نحو البنوك الشاملة. [10]

11.2. دراسة (Aghdam, 2017):

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق الصيرفة الشاملة في فروع بنك تجارات على تمكين الموارد البشرية على أساس النموذج المفاهيمي للصيرفة الشاملة، حيث تمثلت مجتمع الدراسة في 440 موظفًا من موظفي إدارة البنك في فروع طهران، توصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها؛ أن لتطبيق الصيرفة الشاملة في فروع بنك تجارات أثر إيجابي كبير على تمكين الموظفين حيث بلغت نسبة التأثير 85%. [11]

12.2. دراسة (المعموري، وحسين، 2018):

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تبني المصرف العراقي للتجارة لاستراتيجية الصيرفة الشاملة (التنوع) وكيفية توظيفها لبناء قدراته التنافسية، توصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها، أن الوسط الحساب الموزون كان أكبر من الوسط الحسابي الفرضي وهذا يدل على أن الدراسة تنظر باهتمام كبير لاستراتيجية الصيرفة الشاملة، وجود علاقة ارتباط موجبة وذات دلالة إحصائية بين استراتيجية الصيرفة الشاملة والقدرات التنافسية للمصرف. [12]

13.2. دراسة (حسين، 2019):

هدفت الدراسة إلى التعرف على ما هو الأثر الناتج عن استخدام بطاقة الأداء المتوازن بأبعادها الأربعة (المالي، العملاء، العمليات الداخلية، والتعلم والنمو) وذلك في معالجة جوانب القصور الناتج عن استخدام أساليب تقليدية في قياس وتقييم الأداء المؤسسي في المنظمات العامة، توصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها؛ أن ترتيب الأبعاد الأربعة من وجهة نظر الباحثين في علاج القصور الناتج عن استخدام أساليب تقليدية في قياس وتقييم الأداء المؤسسي جاءت كالآتي: البعد المالي، يُعد العملاء، يُعد العمليات الداخلية، وأخيرًا يُعد التعلم والنمو. [13]

14.2. دراسة (أبو النصر، 2020):

سعت الدراسة إلى الكشف عن واقع تطبيق مفهوم المصارف الشاملة في تعزيز أبعاد الأداء المالي لدى المصارف العاملة في المملكة العربية السعودية، من خلال دراسة تحليلية مقارنة لأراء عينة عشوائية من مدراء الفروع لتلك المصارف للتعرف على تصورات المسؤولين بالمصارف لأبعاد الأداء المالي الاستراتيجي في هذه المصارف ومقدرتهم على استيعاب دوافع التحول من الصيرفة المتخصصة إلى الصيرفة الشاملة واليات ومتطلبات التحول وأثره في تعزيز الأداء المالي، خلصت الدراسة إلى أن المصارف السعودية تتمتع بمستوى أداء مالي استراتيجي متوسط، كما توصلت إلى وجود تأثير معنوي لمستوى تطبيق وظائف المصارف الشاملة على أبعاد الأداء المالي الاستراتيجي للمصارف السعودية. [14]

15.2. دراسة (Taher, 2021):

هدفت الدراسة إلى التعرف على مزايا وقيود (عيوب) التجارة الإلكترونية للشركات والعملاء، وذلك من خلال إجراء قدر كبير من الدراسات والتحليلات، توصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها؛ امتدت التجارة الإلكترونية بسرعة على مدار العقد الأخير ومن المتوقع أن تتوسع أكثر بذات السرعة أو ربما أسرع. [15]

16.2. دراسة (Lutfi, et al, 2022):

قدمت الدراسة نموذجًا مقترحًا لتحقيق من دوافع وتأثير اعتماد تحليل البيانات الضخمة في صناعة الفنادق الأردنية بناءً على إطار العمل التكنولوجي والتنظيمي والبيئي ونظرية الرؤية القائمة على الموارد. ويدمج النموذج المقترح كلاً من عنصري الاعتماد والأداء في نموذج واحد وذلك من خلال استبيان عبر الإنترنت، كشفت الدراسة أن الميزة النسبية والاستعداد التنظيمي ودعم الإدارة العليا واللوائح الحكومية لها تأثير كبير على اعتماد تحليل البيانات الضخمة. فضلاً عن وجود علاقة قوية ومواتية بين اعتماد تحليل البيانات الضخمة وأداء الشركة. [16]

17.2. دراسة (Bader, et al, 2022):

سعت الدراسة إلى معرفة كيفية تأثير التسويق الإلكتروني على أداء التسويق في الأردن، وفقاً لتقييم رضا المستهلك وولائه. وذلك من خلال إجراء دراسة ميدانية، أظهرت النتائج أن التسويق الإلكتروني كان له آثاراً إيجابية كبيرة على كل من رضا العملاء وولاء العملاء. [17]

18.2. دراسة (Alsmadi, et al, 2023):

تناولت الدراسة تأثير عوامل تمكين الأعمال والتكنولوجيا المالية على الصناعة المصرفية لتحديد ما إذا كانت فرصة أو اضطراباً، وذلك من خلال إجراء دراسة ميدانية على 130 مدير بالبنوك السعودية، خلصت الدراسة إلى أن وجود عوامل تمكين الأعمال سهّل تقدم التكنولوجيا المالية، مما أدى إلى زيادة أداء البنك من الناحية الاقتصادية والاجتماعية والبيئية؛ بالإضافة إلى ذلك، تلعب التكنولوجيا المالية أيضاً دوراً وسيطاً، من خلال زيادة التأثير الإيجابي للعوامل التمكينية للأعمال. [18]

19.2. دراسة (Lutfi, et al, 2023):

اعتمدت الدراسة على إطار العمل التكنولوجي والتنظيم والبيئية ونظرية الرؤية القائمة على الموارد لاقتراح نموذج متكامل يبحث في دوافع وتأثير اعتماد تحليل البيانات الضخمة في صناعة البيع بالتجزئة في الأردن، حيث يلخص النموذج المقترح جوانب اعتماد تحليل البيانات الضخمة وتقييم الأداء وذلك من خلال استبيان

عبر الإنترنت، النتائج تسلط الضوء على ملاحظتين رئيسيتين. الأولى هي أن الميزة النسبية، والاستعداد التنظيمي، ودعم الإدارة العليا، والدعم الحكومي، وتنوع البيانات، وسرعة البيانات جميعها لها تأثير كبير على اعتماد تحليل البيانات الضخمة. أما الثانية هي وجود ارتباط مهم بين اعتماد تحليل البيانات الضخمة وأداء الشركة، مما يوفر معلومات حول الطريقة التي يمكن للشركات أن تعزز بها اعتماد تحليل البيانات الضخمة لتحسين الأداء. [19]

تعتبر الدراسة الحالية للباحثين امتداداً للدراسات السابقة وتختلف عنها باعتبارها أجريت في البيئة السودانية واهتمت بشكل خاص بتناول موضوع التطورات الحديثة في بيئة الأعمال الحديثة (إدارة الجودة الشاملة، فلسفة الصيرفة الشاملة، والتجارة الإلكترونية) وتأثيرها على بعض أساليب المحاسبة الإدارية (التكلفة على أساس النشاط، وبطاقة الأداء المتوازن) في القطاع المصرفي.

3. الإطار النظري:

3.1. إدارة الجودة الشاملة:

3.1.1. مفهوم إدارة الجودة الشاملة:

تم تعريف إدارة الجودة الشاملة من قبل منظمة التقييس العالمية بأنها عقيدة أو عرف متواصل وشامل في أسلوب القيادة والتشغيل لمنظمة ما، بهدف التحسين المستمر في الأداء على المدى الطويل من خلال التركيز على متطلبات وتوقعات الزبائن مع عدم إغفال متطلبات المساهمين (Stockholders) وجميع أصحاب المصالح الآخرين (Stakeholders). [20] كذلك يمكن تعريف إدارة الجودة الشاملة بأنها منهج لتحسين فعالية ومرونة الأعمال بشكل متكامل، وتعتبر طريقة أساسية لتنظيم وإشراك المنشأة بأكملها؛ كل قسم، كل نشاط، كل شخص على كل مستوى. [21,22] وترجع أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة إلى الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها على مستوى المنشأة بوجه عام وهي: تلبية أو تخفيض التكاليف، تقليل الوقت والجهد اللازم لإنجاز المهام للعملاء، وتحقيق الجودة من خلال المنتجات والخدمات على الوجه الذي يلي رغبات العملاء. [23]

3.1.3. مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة:

تمر عملية تطبيق إدارة الجودة الشاملة بعدة مراحل رئيسية غاية في الأهمية يمكن تلخيصها فيما يلي: مرحلة الإعداد: هي المرحلة التي تتطلب اتخاذ قرار التطبيق من قبل الإدارة العليا ويبدأ الإعداد بتحديد رؤية ورسالة المنشأة بعد تحليل المنشأة، مرحلة التخطيط: هي المرحلة التي تعني برسم سياسة التغيير في المنشأة بناءً على المعلومات التي جمعت في مرحلة الإعداد، مرحلة التقييم والتقدير: هي المرحلة التي يتم فيها تحديد نقاط القوة والضعف في المنشأة وذلك من خلال القيام بالمسح الميداني والاستبيانات والمقابلات الشخصية داخل وخارج المنشأة، مرحلة التطبيق: هي المرحلة التي تتطلب اختيار المديرين وتدريبهم بصورة تكسبهم المهارات والخبرات المطلوبة لتحقيق أهداف إدارة الجودة الشاملة، مرحلة تبادل ونشر الخبرات: هي المرحلة التي يتم فيها تطوير فرق العمل وتنمية الشعور بالمسؤولية الفردية وتدريب العاملين على خدمة الزبائن وإرضائهم، ومرحلة التحسين المستمر: في هذه المرحلة تتم تحسين وتطوير المنتجات والخدمات بما يلي رغبات العملاء وإرضاءهم بالإضافة إلى الاهتمام بمعالجة نقاط الضعف. [24]

3.1.3. أبعاد إدارة الجودة الشاملة:

لإدارة الجودة الشاملة أبعاد تعتبر أهم عوامل نجاح تطبيقها، حيث تتمثل في دعم الإدارة العليا، التحسين المستمر، مشاركة العاملين، تدريب العاملين، الحوافز والمكافآت، وأداء العاملين. [25]

كما سبق يلاحظ الباحثون أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة يحقق للمنشآت الخدمية وبالأخص المصارف فوائد عديدة من أهمها: إحداث تغيير شامل وذو طبيعة إيجابية، من خلال تصميم وإعداد هيكل تنظيمي متكامل يتماشى مع أهداف المصرف، تقديم خدمات ذات جودة عالية بأقل تكاليف ممكنة، معرفة موعات تطبيق إدارة الجودة الشاملة والعمل على الوقاية منها ومن المشاكل المرتبطة بها ومعالجتها بأسرع ما يمكن حال وقوعها، بالإضافة إلى ذلك لا بد من استمرار ومواصلة جهود التطوير والتحسين على مستوى المصرف والتي تصب في تحقيق جودة المخرجات المرتبطة باحتياجات ورغبات الزبائن.

2.3. فلسفة الصيرفة الشاملة:

2.3.1. مفهوم فلسفة الصيرفة الشاملة:

يستخدم مصطلح فلسفة الصيرفة الشاملة للإشارة إلى تلك المصارف والمؤسسات المالية التي تقدم لعملائها خدمات متنوعة واسعة النطاق في مجال الخدمات المصرفية، ويتم إنشاء المصارف الشاملة عندما يكون التركيز على مجموعة محددة من العملاء. [11] كذلك يمكن تعريف المصارف الشاملة بأنها المصارف التي تقوم بتقديم كل الخدمات المصرفية التقليدية وغير التقليدية بما فيها القيام بدور المنظم، وتجمع في ذلك بين وظائف البنوك التجارية وبنوك الاستثمار إضافة إلى نشاط التأمين وتأسيس الشركات أو المشروعات، ولا تقوم هذه المصارف على أساس التخصص القطاعي أو الوظيفي بل تساهم في تحقيق التطور الشامل والمتوازن للاقتصاد. [26] كما يمكن تعريف المصرف الشامل بأنه ذلك المصرف الذي يحصل على موارده المالية من كافة القطاعات والفروع الاقتصادية في داخل البلاد وخارجها من ناحية ويقدم الائتمان لكافة القطاعات أيضاً، ناهيك عن تقديمه لتوليفة واسعة من الخدمات المصرفية. [27]

2.3.2. خصائص الصيرفة الشاملة:

تتميز فلسفة الصيرفة الشاملة بثلاث خصائص رئيسية تتمثل فيما يلي: أداء مجموعة متكاملة من الخدمات: حيث تهدف المصارف الشاملة من خلال تقديمها خدمات مصرفية تقليدية وحديثة إلى تحقيق التكامل بين تلك الخدمات، وقد تشمل تلك الخدمات دعم وتنمية الاستثمار، خدمات التأمين، تنوع أساليب تقديم الخدمات وخلق تدفقات وعمليات إقراض جديدة، التنوع في مصادر التمويل والاستثمار. ويعني ذلك تعمل المصارف الشاملة على التنوع في مصادر التمويل، أدوات الاستثمار، الأنشطة التي تتعامل فيها، والمخاطر التي تتعرض لها، والانتشار: ويعني ذلك أن تعمل المصارف الشاملة في رقع جغرافية متعددة تنتشر فيها سواء كان داخل الدولة أو خارجها. [26]

3.2.3. مزايا المصارف الشاملة:

تسعى المصارف الشاملة إلى تحقيق العديد من المزايا لعملائها بالإضافة إلى تحقيق الاستقرار المالي في المجتمعات، ويمكن تقسيم المزايا التي تحقق للعملاء إلى فئتين مزايا لجميع العملاء ومزايا لمجموعة محددة من العملاء وفي مزايا لجميع العملاء: الراحة، خدمات مالية مصممة خصيصاً، تكلفة تمويل أقل بسبب انخفاض تكلفة التوسيع للمصرف، تكلفة تمويل أقل بسبب تكلفة التمويل المنخفضة للمصرف، تكلفة تمويل أقل بسبب انخفاض تكلفة تشغيل المصرف، زيادة توافر الائتمان للمقترضين وعائدات أعلى للمدخرين، ونشر الابتكارات المالية، ومزايا لمجموعة محددة من العملاء: فوائد للشركات الكبيرة، فوائد للشركات العالمية،

يلاحظ الباحثون أن المصارف الشاملة تعتمد على تبني استراتيجية التنوع كمنهج للقيام بمختلف الأنشطة المصرفية التقليدية والحديثة على حد سواء، وذلك لتحقيق رغبات واحتياجات العملاء مما يعكس إيجاباً على تعزيز التنمية الاقتصادية على مستوى الاقتصاد الكلي، مع الأخذ في الحسبان تحقيق الكفاءة والفاعلية على مستوى كل مصرف وذلك باستخدام موارد المصرف المتاحة الاستخدام الأمثل وتحقيق أهدافه بأقل تكلفة ممكنة.

3.3. التجارة الإلكترونية:

1.3.3. مفهوم التجارة الإلكترونية:

تم تعريف التجارة الإلكترونية من قبل منظمة التجارة العالمية بأنها مجموعة متكاملة من عمليات عقد الصفقات وتأسيس الروابط التجارية وتوزيع وتسويق وبيع المنتجات عبر شبكة الإنترنت. كما أشار البعض إلى أن التجارة الإلكترونية تطلق على مجمل الخدمات التجارية التي تعتمد على الوسائل الإلكترونية، كالتيابديل الإلكتروني للبيانات والتحويلات الإلكترونية للأموال والبريد الإلكتروني والنشرات الإلكترونية وغيرها من الخدمات التي تتعامل بها المؤسسات والشركات. [29,30] كذلك عرّفت التجارة الإلكترونية بأنها استخدام شبكات الاتصالات السلكية واللاسلكية لأتمتة العلاقات التجارية وتدفق العمل. كما عرّفت التجارة الإلكترونية بأنها توصيل التجارة في المنتجات والتخفيضات، بمساعدة أدوات الاتصالات السلكية واللاسلكية. إلى جانب ذلك وصفت بأنها تشير إلى تبادل بيانات المنظمة، والحفاظ على العلاقات التجارية، وإجراء المعاملات التشغيلية من خلال أنظمة الاتصالات السلكية واللاسلكية، فضلاً عن ذلك فقد وصفت التجارة الإلكترونية بأنها تستخدم تكنولوجيا الحاسوب والإنترنت والبرمجيات المشتركة لتبادل أوصاف السلع والرسوم التوضيحية؛ والعروض وتفاصيل المشتريات؛ وكذلك المعلومات الأخرى التي يلزم تحويلها إلى المستهلكين أو مقدمي الخدمات أو الموظفين أو المجتمع المحلي. [15]

2.3.3. خصائص التجارة الإلكترونية:

تتميز التجارة الإلكترونية بخصائص وصفات عديدة تميزها عن التجارة التقليدية، وتتمثل أهم تلك الخصائص في: لا يوجد مكان جغرافي محدد يلتقي فيه البائع والمشتري لإتمام الصفقة، وإنما يتم اللقاء افتراضياً عبر شبكة الإنترنت، تتمتع عملية التبادل التجاري الإلكتروني بدرجة كفاءة عالية وفاعلية أكثر في تحقيق الأهداف بأقل تكلفة ممكنة، تسهيل وتسيير إنجاز صفقات ومعاملات عديدة دون الحاجة إلى انتقال البائع والمشتري إلى حيث تعرض السلع والخدمات، الإمكانية المطلقة لعرض منتجات السلع والخدمات على المستهلكين، المساهمة في تحقيق أقصى فائدة ممكنة لكل من المنتجين والمستهلكين، تحفيز الشركات على تطوير خدماتها التجارية باستمرار لكي تحصل على حصة لها في السوق. [31,32]

يلاحظ الباحثون أن التجارة الإلكترونية تلغي الحدود الجغرافية للدول حيث يتم عقد الصفقات وإنجازها بين البائعين والمشتريين افتراضياً عبر شبكة الإنترنت مما يؤدي إلى تقليل الوقت، وتقليل أو إلغاء دور الوسطاء والسماسرة، فضلاً عن تسهيل الوصول إلى العملاء وتمليكهم معلومات كافية عن المنتجات (سلع و/أو خدمات) المقدمة من كافة المنافسين وبالتالي تكون هناك تساوي في فرص الاعلان والترويج عن المنتجات المعروضة، إلى جانب ذلك فإن التجارة الإلكترونية قد تؤدي تخفيض التكاليف بصورة عامة (للبياعين والمشتريين) وتسهل عملية تقييم أداء المنشآت.

4.3. نظام التكلفة على أساس النشاط:

1.4.3. مفهوم نظام التكلفة على أساس النشاط:

تم تعريف نظام التكلفة على أساس النشاط على أنه ذلك النظام الذي يقوم على تجميع التكاليف غير المباشرة لكل نشاط من أنشطة المنشأة في مجموعات للتكلفة (Cost Pools) ثم تخصيص هذه التكاليف على المنتج النهائي أو الخدمة المقدمة كموجهات تكلفة (Cost Driver) مبنية على العلاقة السببية. كما تم تعريف نظام التكلفة على أساس النشاط على أنه ذلك النظام الذي يقوم أولاً بتخصيص الموارد على الأنشطة التي استفادت منها، ثم تخصيص تكاليف هذه الأنشطة على المنتجات وفقاً لمعدل استفادتها من هذه الأنشطة. [33,34] كذلك تم تعريف نظام التكلفة على أساس النشاط بأنه مجموعة من الإجراءات المحاسبية المترابطة والمتكاملة التي تهدف إلى قياس هيكل تكلفة وربحية المنتجات التي تقدمها المنشأة، عن طريق تقسيم الأداء إلى مجموعة أنشطة وإيجاد تكلفة كل نشاط، ثم تحميل تكلفة هذه الأنشطة على المنتجات في ضوء محركات تكلفة ملائمة. [35]

2.4.3. أهداف نظام التكلفة على أساس النشاط:

يسعى نظام التكلفة على أساس النشاط إلى تحقيق الأهداف التالية: التخلص من العشوائية وتحقيق العدالة في توزيع التكاليف غير المباشرة بين المنتجات المختلفة، تقديم معلومات مفيدة لمساعدة إدارة المنشأة على اتخاذ القرارات الرشيدة، إعطاء صورة واضحة ودقيقة عن الأنشطة المسببة للتكاليف ومن ثم معرفة نصيب المنتج من كل نشاط على حدة، مساعدة إدارة المنشأة على تخفيض التكاليف من خلال تحديد الأنشطة التي لا تضيف قيمة للمنتج والعمل على تقليل أو تخفيض تكاليف تلك الأنشطة، وتحديد تكلفة المنتجات بدرجة عالية من الدقة. [36]

2.4.3. خصائص نظام التكلفة على أساس النشاط:

يتميز نظام التكلفة على أساس النشاط بمجموعة خصائص وصفات تتمثل أهمها في: ملاءمة طبيعة عمل المنشأة وحاجتها وتقسيمها الإداري، الاقتصاد بالنفقات بحيث تتناسب تكلفة الفوائد الموجودة، السهولة والوضوح حتى يمكن فهمه وتنفيذه في كل المستويات الإدارية والتنفيذية، يشتمل على وسائل الإحكام والرقابة على عناصر التكاليف، يشتمل على التنسيق المتكامل بين القائمين على تنفيذه، ويشتمل على المقومات التي تمكن من إعداد التقديرات اللازمة والمعايير المستخدمة لدراسة المشاريع. [37,38]

يلاحظ الباحثون أن نظام التكلفة على أساس النشاط يركز على فهم أوسع وأعمق لسلوك التكاليف من خلال تقسيم المنشأة إلى عدة أنشطة رئيسية، ثم حصر وتحديد تكاليف كل نشاط على حدة وبالأخص التكاليف غير المباشرة، وذلك بناءً على استهلاك تلك الأنشطة لموارد المنشأة المتاحة ثم بعد ذلك يتم تحميل تكاليف الأنشطة على المنتجات من سلع وخدمات وفقاً لمسببات التكلفة، وبذلك يساعد نظام التكلفة على أساس النشاط إدارة المنشأة على تحقيق الكفاءة في استخدام الموارد المتاحة وتخفيض التكاليف من خلال تحديد الأنشطة التي لا تضيف قيمة للمنتج وإلغائها أو تقليلها.

5.3. بطاقة الأداء المتوازن:

1.5.3. مفهوم بطاقة الأداء المتوازن:

تم تعريف بطاقة الأداء المتوازن بأنها "نظام إدارة استراتيجي يساعد المنشآت على تحديد الاستراتيجيات وجعلها قابلة للتنفيذ". كما تم تعريف بطاقة الأداء المتوازن بأنها "أداة تستخدمها العديد من المنشآت لتقييم أداء الجوانب المختلفة، ولا تقتصر على أداء المنشأة داخلياً فقط وإنما العديد من المستثمرين والمساهمين يكون لديهم القدرة على مراقبة نتائج هذه المنشأة وتقييمها وضمانها". [39] كذلك تم بطاقة الأداء المتوازن بأنها "نظاماً لقياس أداء المنشأة يتطلب مراعاة أهم جوانب الأعمال، ويتم التعبير عن هذه الجوانب في رؤية المنشأة ورسالتها واستراتيجيتها، وتعكس الرؤية التوجه الأساسي والاستراتيجية وسيلة تحقيقها، وبعد تحديد رؤية المنشأة ورسالتها واستراتيجيتها من الضروري تحديد الأهداف والمقاييس والإجراءات الاستراتيجية التي ترتبط بوجهات نظر معينة، ما يسمى بالمنظورات". [40]

2.5.3. مناظير بطاقة الأداء المتوازن:

لبطاقة الأداء المتوازن أربعة مناظير أساسية هي: المنظور المالي: ينظر هذا المنظور إلى المنشأة من وجهة نظر ملاكها ويحدد هذا المنظور الأهداف ويربطها بالنمو، خفض التكاليف، الاستثمارات، والمحافظة على المركز السوقي وغير ذلك، مع ضرورة ربط تلك الأهداف بالموشرات المالية التقليدية، منظور العميل: ينظر هذا المنظور إلى المنشأة من وجهة نظر عملائها، وكثيراً ما يتضمن هذا المنظور الأهداف المستخدمة بشكل متكرر كزيادة الحصة السوقية، رضا العملاء، اكتساب عملاء جدد، وزيادة أرباح العملاء أو عودة العملاء، منظور العمليات الداخلية: يتتبع هذا المنظور الأهداف المرتبطة بالعمليات التي تحتاج إلى تحسين لتحقيق الأهداف المحددة في المنظور المالي ومنظور العميل، ويمكن التركيز على سبيل المثال على مجال سلسلة القيمة، عمليات الابتكار، والعمليات التشغيلية، ومنظور التعلم والنمو: يركز منظور التعلم والنمو على الأهداف المرتبطة بالبنية التحتية للشركة والتعليم. [40]

يلاحظ الباحثون أن بطاقة الأداء المتوازن تهتم بحقيق توازن بين الأمور المالية وغير المالية في المنشآت وتقييم أدائها وتقديم تقارير إلى الإدارة لمساعدتها في اتخاذ قرارات رشيدة، وبالتالي فهي بمثابة أسلوب تقييم شامل للمنشآت في المدى القصير وأو الطويل بالاعتماد على مجموعة مقاييس للأداء المالي والأداء غير المالي لضمان تحسين أداء المنشآت على المدى البعيد فضلاً عن ضمان تطبيق مبدأ إدارة الجودة الشاملة.

4. العلاقة بين التطورات في بيئة الأعمال الحديثة وأساليب المحاسبة الإدارية:

تأسيساً على ما تقدم يرى الباحثون أن هناك علاقة تفاعلية تكاملية تبادلية بين متغيرات الدراسة المستقلة (إدارة الجودة الشاملة، فلسفة الصيرفة الشاملة، والتجارة الإلكترونية)، وبين متغيرات الدراسة التابعة (نظام التكلفة على أساس النشاط، وبطاقة الأداء المتوازن)، فبينما إدارة الجودة الشاملة تهتم بتحقيق ميزة تنافسية للمنشأة وذلك من خلال سعيها المستمر إلى تخفيض التكاليف، وتقليل الوقت اللازم لإنجاز المهام للعملاء، فضلاً عن استمرار جهود التطوير والتحسين المبذولة على مستوى المنشأة لتحقيق جودة المنتجات (سلع و/أو خدمات) التي تلبي احتياجات ورغبات العملاء والزبائن، فإن فلسفة الصيرفة الشاملة تنتهج استراتيجية أو سياسة التنوع في تقديم مجموعة خدمات مصرفية تقليدية وحديثة في آن واحد بأقل تكلفة ممكنة تلبية لاحتياجات ورغبات العملاء والزبائن، كما أن التجارة الإلكترونية تستخدم شبكة الانترنت لإنجاز المعاملات بين المنشآت وزبائنهم مما يؤدي إلى تقليل الوقت وتخفيض التكاليف ويعكس ذلك إيجاباً على تلبية وتحقيق احتياجات ورغبات العملاء والزبائن، وتسهيل تقييم أداء المنشآت، في حين أن نظام التكلفة على النشاط يسعى إلى توفير معلومات دقيقة عن تكلفة المنتجات (سلع و/أو خدمات) لمساعدة إدارة المنشأة في اتخاذ قرارات رشيدة، وذلك عبر تحميل تكاليف الأنشطة على المنتجات من سلع وخدمات وفقاً لمسببات التكلفة لتحقيق الكفاءة في استخدام الموارد المتاحة وتخفيض التكاليف، كما أن بطاقة الأداء المتوازن تهتم بترجمة استراتيجيات وخطط المنشآت إلى أهداف محددة ومقاييس مستهدفة للأداء المالي وغير المالي ومن ثم تسعى إلى تقييم الأداء المالي وغير المالي ومد الإدارة بالمعلومات لمساعدتها في اتخاذ قرارات رشيدة.

5. تحليل البيانات واختبار الفروض:

1.5. مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من البنوك العاملة بولاية جنوب دارفور- نيالا، حيث قام الباحثون باستخدام الحاسب الآلي لاختيار عينة الدراسة، وتم توزيع عينة استطلاعية حجمها (18) استبانة لاختبار الاتساق الداخلي وثبات الاستبانة، وبعد أن تأكد للباحثين صدق وسلامة الاستبانة، تم توزيع 75 استبانة على عينة الدراسة وتم الحصول على (67) استبانة وتم استبعاد (8) استبانة، وبلغ عدد الاستبانات الصالحة للتحليل (61) استبانة بنسبة استرداد بلغت (81%)، ضم مجتمع الدراسة عدد (18) بنكاً وهي: بنك السودان المركزي، بنك الادخار والتنمية الاجتماعية، بنك فيصل الإسلامي، بنك أم درمان الوطني، البنك السوداني الفرنسي، بنك التضامن الإسلامي، بنك البركة الإسلامي، بنك النيل، مجموعة بنك النيل للتنمية الصناعية، بنك النيل الأزرق، بنك الخرطوم، البنك الزراعي، بنك المزارع التجاري، بنك تنمية الصادرات، البنك العقاري، بنك الثروة الحيوانية، بنك المال المتحد، والبنك الإسلامي السوداني.

2.5. عينة الدراسة:

قام الباحثون باختيار عينة عشوائية من مجتمع الدراسة ضمت العينة عدد (7) بنوك، حيث بلغت نسبة حجم العينة (39%) من مجتمع الدراسة، وقد قام الباحثون بتوزيع الاستبانات على عينة الدراسة التي ضمت بنك السودان المركزي، بنك فيصل الإسلامي، بنك الادخار والتنمية الاجتماعية، بنك النيل للتجارة والتنمية، البنك الإسلامي السوداني، بنك المزارع التجاري، وبنك تنمية الصادرات.

3.5. أداة البحث:

استخدم الباحثون الاستبانة كأداة للدراسة وجمع البيانات، حيث تم اعتماد الأسلوب العلمي في إعداد الاستبانة، وتتكون الاستبانة من مقدمة توضح الغرض منها مع الإرشادات الخاصة بملئها، يليها الجزء الأول وهو عبارة عن البيانات الشخصية (العمر، المؤهل العلمي، التخصص العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي، والمؤهل المهني)، ثم الجزء الثاني ويتضمن عدد (18) عبارة موزعة على ثلاثة محاور (فرضيات البحث) بواقع ست عبارات لكل محور تعكس آراء أفراد عينة البحث حول: أثر التطورات في بيئة الأعمال الحديثة على أساليب المحاسبة الإدارية بالتطبيق على المصارف العاملة في مدينة نيالا، حيث تم تحليل بيانات الدراسة باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) Statistical package for social sciences، باستخدام اختبار مربع كاي (Chi-Square Tests) لمعرفة الفروق بين إجابات أفراد العينة، وكذلك التحليل الوصفي بحساب الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والتكرارات والنسب المئوية، حيث تم عرض النتائج التي كشفت عنها الدراسة في سياق الإجابة عن أسئلة الدراسة وأهدافها.

الجدول 1: التوزيع التكراري للمبحوثين وفق متغير العمر

الفئة العمرية	التكرار	النسبة المئوية
سنة 30 أقل من	19	31.1
سنة 40 سنة - أقل من 31	31	50.8
سنة 50 سنة - أقل من 41	9	14.8
سنة فأكثر 50	2	3.3
المجموع	61	100

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على بيانات الدراسة 2022م

يتضح من الجدول رقم (1) أعلاه أن أغلب أفراد العينة من الفئة العمرية 40 - 31 سنة بنسبة 50.8%، تليها الفئة العمرية 30 سنة فأقل بنسبة 31.1%، تلتها الفئة العمرية من 50-41 سنة بنسبة 14.8%، وأخيراً الفئة العمرية 50 سنة فأكثر بنسبة 3.3%، ويلاحظ أن معظم أفراد العينة أعمارهم تتجاوز الـ 31 سنة بنسبة إجمالية 69%، مما يعني تمتع أفراد العينة بالخبرة العملية الطويلة في مجال العمل المصرفي، الأمر الذي يعكس إيجاباً على صحة ومنطقية إجاباتهم على أسئلة الاستبانة.

الجدول 2: التوزيع التكراري للمبحوثين وفق متغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
دكتوراه	1	1.6
ماجستير	8	13.1
بكالوريوس	47	77
دبلوم عالي	2	3.2
شهادة ثانوية	3	4.9
المجموع	61	100

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على بيانات الدراسة 2022م.

يتضح من الجدول رقم (2) أعلاه أن غالبية أفراد العينة من حملة البكالوريوس بنسبة 77%، تلتها الأفراد من حملة الماجستير بنسبة 13.1%، تلتها الأفراد من حملة الشهادة الثانوية بنسبة 4.9%، تلتها الأفراد من حملة الدبلوم العالي بنسبة 3.2%، وأخيراً الأفراد من حملة الدكتوراه بنسبة 1.6%، كما يتضح من ذلك أن نسبة 95.1% من أفراد العينة تعليمهم جامعي مما يعني ارتفاع خلفية العينة العلمية مما يعكس ذلك إيجاباً على صحة ومنطقية إجاباتهم على أسئلة الاستبانة.

الجدول 3: التوزيع التكراري للمبحوثين وفق متغير التخصص العلمي

التخصص العلمي	التكرار	النسبة المئوية
محاسبة	28	46
إدارة أعمال	12	20
اقتصاد	10	16.4
مؤسسات مصرفية	5	8
حاسوب وتقنية معلومات	4	6.4
آداب	1	1.6
إحصاء	1	1.6
المجموع	61	100

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على بيانات الدراسة 2022م.

يتضح من الجدول رقم (3) أعلاه أن أغلب أفراد العينة من تخصص المحاسبة حيث بلغت نسبتهم 46%، يليه تخصص إدارة الأعمال بنسبة 20%، يليه تخصص الاقتصاد بنسبة 16.4%، يليه تخصص الدراسات المصرفية بنسبة 8%، يليه تخصص الحاسوب وتقنية المعلومات بنسبة 6.4%، وأخيراً تخصصي الآداب والإحصاء بنسبة 1.6%، كما يتضح مما سبق أن البنوك تضم كوادراً من تخصصات في مجالات مختلفة ذات صلة بموضوع البحث، وأن نسبة 90.4% من أفراد العينة متخصصين في المحاسبة، إدارة الأعمال، الاقتصاد، والدراسات المصرفية، وأن نسبة 9.6% من أفراد العينة من ذوي التخصصات الأخرى ينتمون بأكملهم إلى القطاع المصرفي، حيث تتمثل وظائفهم في وظائف تقوم بأنشطة مساعدة ومساندة ومكاملة لأنشطة البنوك مما يعني ارتفاع خلفية العينة العلمية في مجال موضوع الدراسة، الأمر الذي يعكس إيجاباً على صحة ومنطقية إجاباتهم على أسئلة الاستبانة.

الجدول 4: التوزيع التكراري للمبحوثين وفق متغير سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
سنوات 5 أقل من	18	29.5
سنوات 10 سنوات - إلى 6	28	45.9
سنوات 15 سنوات - إلى 11	4	6.6
سنة 15 أكثر من	11	18
المجموع	61	100

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على بيانات الدراسة 2022م.

يتضح من الجدول رقم (4) أعلاه أن سنوات الخبرة من 6 - 10 سنوات كانت الأكثر بين أفراد عينة الدراسة بنسبة 45.9%، تليها سنوات الخبرة أقل من 5 سنوات بنسبة 29.5%، تليها سنوات الخبرة أكثر من 15 سنة بنسبة 18%، وأخيراً سنوات الخبرة 11-15 سنة بنسبة 6.6%، كما يتضح أن غالبية أفراد العينة خبرتهم أكثر من 6 سنوات بنسبة إجمالية 70.5%، مما يعني ارتفاع خلفية العينة في الممارسة العملية مما يعكس إيجاباً على صحة ومنطقية إجاباتهم على أسئلة الاستبانة.

الجدول 5: التوزيع التكراري للمبحوثين وفق متغير الوظيفة

الوظيفة	التكرار	النسبة المئوية
نائب مدير مصرف	6	10
مدير استثمار	5	8.2
محاسب	19	31
صراف	26	42.6
خدمة العملاء	2	3.3
مراقب مصرفي	3	4.9
المجموع	61	100

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على بيانات الدراسة 2022م.

يتضح من الجدول رقم (5) أعلاه أن معظم أفراد العينة متخصصون في مجال العمل المحاسبي والإداري منهم 42.6% يعملون في وظيفة صراف، و31% يعملون في وظيفة محاسب، و10% يعملون في وظيفة نائب مدير مصرف، و8.2% يعملون في وظيفة مدير استثمار، و4.9% يعملون في وظيفة مراقب مصرفي، و3.3% يعملون في وظيفة خدمة العملاء، مما يؤكد الخلفية العملية والعلمية لكامل أفراد عينة الدراسة عن موضوع التطورات الحديثة في بيئة الأعمال وأساليب المحاسبة الإدارية في مجال العمل المصرفي، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على صحة ومنطقية إجابات أفراد العينة على أسئلة الاستبانة.

الجدول 6: التوزيع التكراري للمبحوثين وفق متغير المؤهل المهني

المؤهل المهني	التكرار	النسبة المئوية
زمالة سودانية	3	9.4
زمالة بريطانية	1	6.1
زمالة عربية	1	6.1
لا يوجد	56	91.8
المجموع	61	100

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على بيانات الدراسة 2022م.

يتضح من الجدول رقم (6) أعلاه أن جل أفراد العينة ليس لديهم شهادات مهنية حيث بلغت نسبتهم 91.8%، يليهم من لديهم زمالة سودانية بنسبة 9.4%، يليهم من لديهم زمالة بريطانية بنسبة 6.1%، وأخيراً من لديهم زمالة عربية بنسبة 6.1%، مما يعني أن العاملين بالبنوك في حاجة إلى التأهيل المهني الذي ينعكس آثاره إيجاباً على الأداء بوجه.

5.5. اختبار الفروض: التحليل باستخدام اختبار مربع كاي (Chi-Square Tests):

1.5.5. الفرض الأول: "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة الجودة الشاملة وأساليب المحاسبة الإدارية في القطاع المصرفي".

الجدول 7: تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة على الفرض الأول باستخدام مربع كاي:

العبارات	Value Chi-Square	Df	Asymp. Sig. (2-sided)
ربط أهداف المصرف مع احتياجات وتوقعات العملاء يعمل على تعزيز قدرة المصرف في الحفاظ على عملائه الحاليين وكسب آخرين جدد.	41.949 ^a	28	0.044
دعم الإدارة العليا لبرنامج إدارة الجودة الشاملة ينعكس إيجاباً على العمليات الداخلية وبالتالي على أداء المصرف.	67.563 ^a	42	0.007
وضع مقاييس دقيقة لخدمات وأنشطة المصرف يؤثر إيجاباً على العمليات الداخلية وبالتالي على أداء المصرف.	120.554 ^a	56	0.000
تحسين الخدمات المصرفية باستمرار يعمل على تقليل الشكاوى من العملاء ويحسن الأداء.	87.075 ^a	42	0.000
تدريب العاملين واكتسابهم خبرات يحقق أداء أفضل للمصرف من منظور النمو والتعلم.	100.460 ^a	42	0.000
مشاركة العاملين في صنع القرارات من خلال العقول القريبة من مشاكل العمل يؤثر إيجاباً على سلوك الأفراد وبالتالي على التكاليف.	105.896 ^a	56	0.000
N of Valid Cases	61		

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على بيانات الدراسة الميدانية، 2022م.

يتضح من الجدول رقم (7) ومن خلال نتائج اختبار مربع كاي (Chi-Square Tests)، يتضح وجود دلالة إحصائية لجميع عبارات الفرض الأول، حيث كانت قيم (Chi-Square) للعبارات تقع بين (41.949-105.896)، وبمستوى دلالة أقل من (0.05) لكل العبارات. وبالتالي فإن هذه النتائج تثبت صحة عبارات الفرض الأول، وتثبت كذلك بالتبعية صحة الفرض الأول الذي ينص على: (توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة الجودة الشاملة وأساليب المحاسبة الإدارية في القطاع المصرفي).

2.5.5.2. الفرض الثاني: "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين فلسفة الصيرفة الشاملة وأساليب المحاسبة الإدارية في القطاع المصرفي".

الجدول 8: تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة على الفرض الثاني باستخدام مربع كاي:

Asymp. Sig. (2-sided)	Df	Value Chi-Square	العبارات
0.004	56	88.362 ^a	تنوع مصادر التمويل يقلل من احتمال تعرض المصرف لمخاطر استثمارية يتطلب ضرورة تطبيق نظام التكلفة على أساس الأنشطة.
0.048	42	58.328 ^a	تحرير الخدمات المصرفية والتقدم التقني يشجع المصارف نحو تطبيق أسلوب التكلفة على أساس النشاط.
0.015	28	46.603 ^a	تقديم خدمات خاصة لبعض فئات المجتمع يعمل على تنمية الودائع في المصرف وبالتالي تحسين الأداء من منظور مالي.
0.004	56	87.075 ^a	استراتيجية تعظيم راحة العملاء (تعني حصولهم على خدمة مصرفية مجانية أو بسعر منخفض) تحسن الأداء من منظور العملاء.
0.000	28	65.347 ^a	إقامة علاقات مع قطاعات اقتصادية متعددة يتطلب تدريب وتأهيل العاملين بالمصرف لذلك يتم تقييم الأداء من منظور النمو والتعلم.
0.000	28	65.304 ^a	في ظل المنافسة التي تتعرض لها المصارف عليها تجويد خدماتها بحيث تعمل على تقييم الأداء من خلال منظور العمليات الداخلية.
		61	N of Valid Cases

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على بيانات الدراسة الميدانية، 2022م.

يتضح من الجدول رقم (8) ومن خلال نتائج اختبار مربع كاي (Chi-Square Tests)، يتضح وجود دلالة إحصائية لجميع عبارات الفرض الثاني، حيث كانت قيم (Chi-Square) للعبارات تقع بين (46.603- 88.362)، وبمستوى دلالة أقل من (0.05) لكل العبارات. وبالتالي فإن هذه النتائج تثبت صحة عبارات الفرض الثاني، وتثبت كذلك بالتبعية صحة الفرض الثاني الذي ينص على: (توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين فلسفة الصيرفة الشاملة وأساليب المحاسبة الإدارية في القطاع المصرفي).

3.5.5.3. الفرض الثالث: "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التجارة الإلكترونية وأساليب المحاسبة الإدارية في القطاع المصرفي".

الجدول 9: تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة على الفرض الثالث باستخدام مربع كاي:

Asymp. Sig. (2-sided)	Df	Value Chi-Square	العبارات
0.045	48	65.742 ^a	تقديم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت تعزز من تفاعل العملاء معها وتعكس إيجاباً على أداء المصرف من خلال منظور العملاء.
0.002	48	81.580 ^a	تقديم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت تقلل وتجوّد الإجراءات داخل المصرف وتحسن الأداء من خلال منظور العمليات الداخلية.
0.006	36	60.738 ^a	استخدام المصرف لتقنيات الإنترنت يعمل على زيادة مهارات العاملين مما يعكس إيجاباً على أداء المصرف من منظور النمو والتعلم.
0.000	48	146.680 ^a	تقديم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت يحافظ على العملاء الحاليين وكسب آخرين وبالتالي أداء أفضل للمصرف من خلال المنظور المالي.
0.000	48	121.069 ^a	وسائل الدفع الإلكتروني المصرفي تعمل على تخفيض التكاليف داخل المصرف من خلال إلغاء أو الحد من بعض الأنشطة في المصرف.
0.002	36	65.380 ^a	بطاقة الصراف الآلي يعمل على زيادة عمليات المصرف ويقلل من تكاليف بعض الأنشطة.
		61	N of Valid Cases

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على بيانات الدراسة الميدانية، 2022م.

يتضح من الجدول رقم (9) ومن خلال نتائج اختبار مربع كاي (Chi-Square Tests)، يتضح وجود دلالة إحصائية لجميع عبارات الفرض الثالث، حيث كانت قيم (Chi-Square) للعبارات تقع بين (60.738- 146.680)، وبمستوى دلالة أقل من (0.05) لكل العبارات. وبالتالي فإن هذه النتائج تثبت صحة عبارات الفرض الثالث، وتثبت كذلك بالتبعية صحة الفرض الثالث الذي ينص على (توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التجارة الإلكترونية وأساليب المحاسبة الإدارية في القطاع المصرفي).

6.5. اختبار الفروض: التحليل باستخدام الإحصاء الوصفي:

إن المتغير الذي يعبر عن الخيارات الخمسة (أوافق بشدة، أوافق، محايد، لا أوافق، ولا أوافق بشدة) هو مقياس ترتيبي والأرقام التي تدخل في برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية ال-SPSS هي أرقام تعبر عن أوزان الخيارات الخمسة وهي (أوافق بشدة = 1، أوافق = 2، محايد = 3، لا أوافق = 4، ولا أوافق بشدة = 5).

بعد ذلك يقوم الباحثون بحساب الوسط الحسابي المرجح لخيارات المتغير الخمسة ويتم ذلك بحساب طول الفترة والذي هو عبارة عن حاصل قسمة 4 على 5، حيث أن 4 تمثل عدد المسافات بين الخيارات الخمسة (من 1 إلى 2 مسافة أولى، ومن 2 إلى 3 مسافة ثانية، ومن 3 إلى 4 مسافة ثالثة، ومن 4 إلى 5 مسافة رابعة)، بينما 5 تمثل عدد الخيارات، وينتج عن ذلك أن طول الفترة 5/4 أي يعادل 0.80، ويصبح التوزيع على النحو التالي: (من 1 حتى 1.79 أوافق بشدة من 1.80 حتى 2.59 أوافق، من 2.60 حتى 3.39 محايد، من 3.40 حتى 4.19 لا أوافق، ومن 4.20 حتى 5 لا أوافق بشدة). فيما يلي يقوم الباحثون بتحليل بيانات كل فرضية على حدة تحليلاً إحصائياً وصفيًا:

1.6.5. الفرض الأول: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة الجودة الشاملة وأساليب المحاسبة الإدارية في القطاع المصرفي.

الجدول 10: يوضح الوسط الحسابي المرجح والانحراف المعياري لعبارة الفرض الأول:

العبارة	الوسط الحسابي المرجح	الانحراف المعياري	النتيجة
ربط أهداف المصرف مع احتياجات وتوقعات العملاء يعمل على تعزيز قدرة المصرف في الحفاظ على عملائه الحاليين وكسب آخرين جدد.	1.61	0.685	أوافق بشدة
دعم الإدارة العليا لبرنامج إدارة الجودة الشاملة ينعكس إيجاباً على العمليات الداخلية وبالتالي على أداء المصرف.	1.80	0.792	أوافق
وضع مقاييس دقيقة لخدمات وأنشطة المصرف يؤثر إيجاباً على العمليات الداخلية وبالتالي على أداء المصرف.	2.08	0.954	أوافق
تحسين الخدمات المصرفية باستمرار يعمل على تقليل الشكاوى من العملاء ويحسن الأداء.	1.39	0.613	أوافق بشدة
تدريب العاملين واكتسابهم خبرات يحقق أداء أفضل للمصرف من منظور النمو والتعلم.	1.41	0.616	أوافق بشدة
مشاركة العاملين في صنع القرارات من خلال العقول القريبة من مشاكل العمل يؤثر إيجاباً على سلوك الأفراد وبالتالي على التكاليف.	2.26	1.153	أوافق
نتيجة الفرضية الأولى	1.76		أوافق بشدة

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على بيانات الدراسة الميدانية، 2022م.

من الجدول رقم (10) أعلاه يتضح أن الوسط الحسابي المرجح لكل العبارات يتراوح بين (1.39 – 2.26)، وهذه النتيجة تدل على موافقة أفراد العينة المبحوثة على عبارات الفرض الأول وتدل كذلك على الرأي الإيجابي حول ما ورد في تلك العبارات. حيث جاءت في الترتيب الأول العبارة الرابعة بقيمة وسط حسابي مرجح بلغ (1.39) وانحراف معياري بلغ (0.613)، بينما جاءت في الترتيب الثاني العبارة الخامسة بقيمة وسط حسابي مرجح بلغ (1.41) وانحراف معياري بلغ (0.616)، ثم جاءت في الترتيب الثالث العبارة الأولى بقيمة وسط حسابي مرجح بلغ (1.61) وانحراف معياري بلغ (0.685)، ثم جاءت في الترتيب الرابع العبارة الثانية بقيمة وسط حسابي مرجح بلغ (1.80) وانحراف معياري بلغ (0.792)، ثم جاءت في الترتيب الخامس العبارة الثالثة بقيمة وسط حسابي مرجح بلغ (2.08) وانحراف معياري بلغ (0.954)، بينما جاءت في الترتيب الأخير العبارة السادسة بقيمة وسط حسابي مرجح بلغ (2.26) وانحراف معياري بلغ (1.153).

بناءً على ما تقدم وبحساب الوسط الحسابي المرجح لجميع عبارات الفرض الأول الذي بلغ (1.76) تقبل الفرضية الأولى، وهذا يعني وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة الجودة الشاملة وأساليب المحاسبة الإدارية في القطاع المصرفي.

2.6.5. الفرض الثاني: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين فلسفة الصيرفة الشاملة وأساليب المحاسبة الإدارية في القطاع المصرفي.

الجدول 11: يوضح الوسط الحسابي المرجح والانحراف المعياري لعبارة الفرض الثاني:

العبارة	الوسط الحسابي المرجح	الانحراف المعياري	النتيجة
تنوع مصادر التمويل يقلل من احتمال تعرض المصرف لمخاطر استثمارية يتطلب ضرورة تطبيق نظام التكلفة على أساس الأنشطة.	2.03	0.930	أوافق
تحرير الخدمات المصرفية والتقدم التقني يشجع المصارف نحو تطبيق أسلوب التكلفة على أساس النشاط.	2.21	0.951	أوافق
تقديم خدمات خاصة لبعض فئات المجتمع يعمل على تنمية الودائع في المصرف وبالتالي تحسين الأداء من منظور مالي.	1.77	0.804	أوافق بشدة
استراتيجية تعظيم راحة العملاء (تعني حصولهم على خدمة مصرفية مجانية أو بسعر منخفض) تحسن الأداء من منظور العملاء.	2.17	0.934	أوافق
إقامة علاقات مع قطاعات اقتصادية متعددة يتطلب تدريب وتأهيل العاملين بالمصرف لذلك يتم تقييم الاداء من منظور النمو والتعلم.	2.16	0.860	أوافق
في ظل المنافسة التي تتعرض لها المصارف عليها تجويد خدماتها بحيث تعمل على تقييم الاداء من خلال منظور العمليات الداخلية.	2.00	0.949	أوافق
نتيجة الفرضية الثانية	2.06		أوافق

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على بيانات الدراسة الميدانية، 2022م.

من الجدول رقم (11) أعلاه يتضح أن الوسط الحسابي المرجح لكل العبارات يتراوح بين (1.77 – 2.21)، وهذه النتيجة تدل على موافقة أفراد العينة المبحوثة على عبارات الفرض الثاني وتدل كذلك على الرأي الإيجابي حول ما ورد في تلك العبارات. حيث جاءت في الترتيب الأول العبارة الثالثة بقيمة وسط حسابي مرجح بلغ (1.77) وانحراف معياري بلغ (0.804)، بينما جاءت في الترتيب الثاني العبارة السادسة بقيمة وسط حسابي مرجح بلغ (2.00) وانحراف معياري بلغ (0.949)، ثم جاءت في الترتيب الثالث العبارة الأولى بقيمة وسط حسابي مرجح بلغ (2.03) وانحراف معياري بلغ (0.930)، ثم جاءت في الترتيب الرابع العبارة الخامسة بقيمة وسط حسابي مرجح بلغ (2.16) وانحراف معياري بلغ (0.860)، ثم جاءت في الترتيب الخامس العبارة الرابعة بقيمة وسط حسابي مرجح بلغ (2.17) وانحراف معياري بلغ (0.934)، بينما جاءت في الترتيب الأخير العبارة الثانية بقيمة وسط حسابي مرجح بلغ (2.21) وانحراف معياري بلغ (0.951).

بناءً على ما تقدم وبحساب الوسط الحسابي المرجح لجميع عبارات الفرضية الثانية الذي بلغ (2.06) تقبل الفرضية الثانية، وهذا يعني وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين فلسفة الصيرفة الشاملة وأساليب المحاسبة الإدارية في القطاع المصرفي.

3.6.5. الفرض الثالث: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التجارة الإلكترونية وأساليب المحاسبة الإدارية في القطاع المصرفي.

الجدول 12: يوضح الوسط الحسابي المرجح والانحراف المعياري لعبارات الفرض الثالث:

النتيجة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي المرجح	العبارات
أوافق	0.792	2.02	تقديم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت تعزز من تفاعل العملاء معها وتعكس إيجاباً على أداء المصرف من خلال منظور العملاء.
أوافق	0.885	2.18	تقديم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت تقلل وتوجد الإجراءات داخل المصرف وتحسن الأداء من خلال منظور العمليات الداخلية.
أوافق	0.785	1.80	استخدام المصرف لتقنيات الإنترنت يعمل على زيادة مهارات العاملين مما ينعكس إيجاباً على أداء المصرف من منظور النمو والتعلم.
أوافق	1.057	2.20	تقديم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت يحافظ على العملاء الحاليين وكسب آخرين وبالتالي أداء أفضل للمصرف من خلال المنظور المالي.
أوافق بشدة	0.733	1.79	وسائل الدفع الإلكتروني المصرفي تعمل على تخفيض التكاليف داخل المصرف من خلال إلغاء أو الحد من بعض الأنشطة في المصرف.
أوافق بشدة	0.684	1.064	بطاقة الصراف الآلي يعمل على زيادة عمليات المصرف ويقلل من تكاليف بعض الأنشطة.
أوافق		1.84	نتيجة الفرضية الثالثة

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على بيانات الدراسة الميدانية، 2022م

من الجدول رقم (12) أعلاه يتضح أن الوسط الحسابي المرجح لكل العبارات يتراوح بين (1.064 – 2.20) ، وهذه النتيجة تدل على موافقة أفراد العينة المبحوثة على عبارات الفرض الثالث و تدل كذلك على الرأي الإيجابي حول ما ورد في تلك العبارات. حيث جاءت في الترتيب الأول العبارة السادسة بقيمة وسط حسابي مرجح بلغ (1.064) وانحراف معياري بلغ (0.684)، بينما جاءت في الترتيب الثاني العبارة الخامسة بقيمة وسط حسابي مرجح بلغ (1.79) وانحراف معياري بلغ (0.733)، ثم جاءت في الترتيب الثالث العبارة الثالثة بقيمة وسط حسابي مرجح بلغ (1.80) وانحراف معياري بلغ (0.785)، ثم جاءت في الترتيب الرابع العبارة الأولى بقيمة وسط حسابي مرجح بلغ (2.02) وانحراف معياري بلغ (0.792)، ثم جاءت في الترتيب الخامس العبارة الثانية بقيمة وسط حسابي مرجح بلغ (2.18) وانحراف معياري بلغ (0.885)، بينما جاءت في الترتيب الأخير العبارة الرابعة بقيمة وسط حسابي مرجح بلغ (2.20) وانحراف معياري بلغ (1.057).

بناءً على ما تقدم وبحساب الوسط الحسابي المرجح لجميع عبارات الفرض الثالث الذي بلغ (1.84) تقبل الفرضية الثالثة، وهذا يعني وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التجارة الإلكترونية وأساليب المحاسبة الإدارية في القطاع المصرفي.

6. النتائج والتوصيات:

1.6. النتائج: بعد تحليل بيانات الدراسة توصل الباحثون إلى النتائج التالية:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة الجودة الشاملة ونظام التكلفة على أساس النشاط في القطاع المصرفي.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة الجودة الشاملة و بطاقة الأداء المتوازن في القطاع المصرفي.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين فلسفة الصيرفة الشاملة ونظام التكلفة على أساس النشاط في القطاع المصرفي.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين فلسفة الصيرفة الشاملة و بطاقة الأداء المتوازن في القطاع المصرفي.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التجارة الإلكترونية ونظام التكلفة على أساس النشاط في القطاع المصرفي.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التجارة الإلكترونية و بطاقة الأداء المتوازن في القطاع المصرفي.

2.6. التوصيات: بناءً على نتائج الدراسة يوصي الباحثون بالتوصيات التالية:

- ضرورة زيادة الاهتمام بوضع مقاييس دقيقة لخدمات وأنشطة المصرف ليؤثر ذلك إيجاباً على العمليات الداخلية وبالتالي على أداء المصرف.
- ضرورة الاهتمام بمشاركة العاملين في صنع القرارات من خلال العقول القريبة من مشاكل العمل لما لذلك من تأثير إيجابي على سلوك الأفراد وبالتالي على تكاليف الخدمات.
- ضرورة زيادة اهتمام المصارف باستراتيجيات تعظيم راحة العملاء لتحسين أداء المصارف من خلال منظور العملاء.
- ضرورة زيادة اهتمام المصارف بتحرير الخدمات المصرفية والتقدم التقني الذي يشجع المصارف لتطبيق أسلوب التكلفة على أساس النشاط.
- ضرورة زيادة تقديم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت لتقليل الإجراءات وتجديدها داخل المصرف وتحسن الأداء من خلال منظور العمليات الداخلية.

شكر وتقدير: تم دعم هذا المشروع من قبل عمادة البحث العلمي، وكالة الجامعة للدراسات العليا والبحث العلمي، جامعة الملك فيصل، المملكة العربية السعودية، رقم المنحة GRANT3478

المراجع:

[1] Maltz Alan C. and Others'. Beyond the Balanced Scorecard: Refining the Search for Organizational Success Measures. Long Range Planning, 36, p-p: 187-204, (2003).

[2] توفيق، محمد شريف. أثر استخدام التجارة الإلكترونية على تطوير أنظمة المعلومات المحاسبية، جامعة الزقازيق، كلية التجارة، ص-ص: 1-26، (2004).

<http://www.infotechaccountants.com>

- [3] ميدة، إبراهيم. نموذج مقترح لتطبيق نظام التكلفة على أساس النشاط في مجال المسؤولية الاجتماعية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، جامعة دمشق، المجلد الواحد والعشرون، العدد الثاني، ص - ص: 275 - 313، (2005).
- [4] معزب، عادل جارالله علي. دور القيادات الإدارية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الحكومية دراسة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم بالجمهورية اليمنية، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية، (2006).
- [5] Psychogios Alexandros G. Understanding Total Quality Management in Context: Qualitative Research on Managers' Awareness of TQM Aspects in the Greek Service Industry. The Qualitative Report, Vol. 12, No. 1, March, p-p: 40-66, (2007).
- [6] العمري، هاني عبد الرحمن. منهجية تطبيق بطاقة قياس الأداء المتوازن في المؤسسات السعودية، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية: نحو أداء متميز في القطاع الحكومي: محور قياس الأداء في القطاع الحكومي، الرياض، معهد الإدارة العامة، 2009/04/01، ص-ص: 1-35، (2009).
- [7] طواهري، عبد الجليل. قياس أثر جودة الخدمات الإلكترونية على رضا الزبون (دراسة ميدانية مؤسسة بريد الجزائر)، المنهل، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، ص - ص: 1 - 16، (2014). <https://platform.almanhal.com>
- [8] خضر، أحمد حسن. بطاقة الأداء المتوازن كأداة لتقويم الأداء (دراسة ميدانية على المصارف التقليدية الخاصة في سوريا، رسالة دكتوراه، مجلة جامعة البعث، دمشق، جامعة البعث، المجلد السادس والثلاثون، العدد الواحد والعشرون، (2014).
- [9] Khan Abdul Gaffar. Electronic Commerce: A Study on Benefits and Challenges in an Emerging Economy. Global Journal of Management and Business Research: B Economics and Commerce, Vol. 16, No. 1, Online ISSN: 2249-4588 & Print ISSN: 0975-5853, (2016).
- [10] خالدي، نوال بن، وبوزيان، محمد بن. النظام المصرفي الجزائري: بين معوقات تطبيق نموذج الصيرفة الشاملة ومحدودية الصيرفة التقليدية، البوابة الجزائرية للمجلات العلمية (les cahiers du mecas)، المجلد 16، العدد 1، ص - ص: 339 - 352، (2016).
- [11] Aghdam Roxana Behrouz. The Impact of Comprehensive Banking Implementation on the Empowerment of Human Resources in the Branches of Tejarat Bank (Case Study: Tehran Branch Management Employee). INTERNATIONAL JOURNAL OF HUMANITIES AND CULTURAL STUDIES, Vol. 3, No. 4, March, p-p: 2356-5926, (2017).
- [12] المعموري، قاسم حاجب صاحب، وحسين، زينب علي. دور استخدام استراتيجية الصيرفة الشاملة في تعزيز المقدرات التنافسية المصرفية (دراسة تطبيقية في المصرف العراقي للتجارة / بابل، كربلاء، النجف)، المؤتمر العلمي التخصصي الرابع للكلية التقنية الإدارية، الإبداع الإداري لتحقيق الرؤية المستقبلية لمنظمات الأعمال، المحور المالي والمصرفي، بغداد، الجامعة التقنية الوسطى، 28-29/11/2018م، (2018).
- [13] حسين، رامز رمضان محمد. استخدام بطاقة الأداء المتوازن في قياس وتقييم الأداء المؤسسي في المنظمات العامة (دراسة ميدانية)، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، السويس، جامعة قناة السويس، المجلد العاشر، العدد الرابع الجزء الأول، ص - ص: 28 - 76، (2019).
- [14] أبو النصر، صلاح علي. دور المصارف الشاملة وأثره في تعزيز أداء المصارف في المملكة العربية السعودية: دراسة تحليلية، مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، المجلد 21، العدد 3، ص - ص: 7 - 46، (2020).
- [15] Taher Ghada. E-Commerce: Advantages and Limitations, INTERNATIONAL JOURNAL OF ACADEMIC RESEARCH IN ACCOUNTING, FINANCE AND MANAGEMENT SCIENCES, Vol. 11, No. 1, p-p: 153 - 165, (2021).
- [16] Lutfi, A., Al-Khasawneh, A. L., Almaiah, M. A., Alshira'h, A. F., Alshirah, M. H., Alsyouf, Mahmaod Alrawad 10,11 , Ahmad Al-Khasawneh 12 , Mohamed Saad 1 and Rommel Al Al. Antecedents of Big Data Analytic Adoption and Impacts on Performance: Contingent Effect. Sustainability, Vol. 14, No. 23, p-p: 1 - 23, (2022).
- [17] Bader, D. M., Khalayleh, M. A., Al- Quran, A. Z., Mohammad, A., Al-Hawary, S. I., and Alkhawaldah, R, A. The Impact of E-marketing on Marketing Performance as Perceived by Customers in Jordan. Information Sciences Letters, Vol. 11, No. 6, p-p: 1897-1903, (2022).
- [18] Alsmadi. Ayman Abdalmajeed, Alrawashdeh. Najed, Al-Gasaymeh. Anwar, and Al_hazimeh Amer Moh'd. Impact of business enablers on banking performance: A moderating role of Fintech. Banks and Bank Systems, Vol. 18, No. 1, January, p-p: 14-25, (2023).
- [19] Lutfi, A., Alrawad, M., Alsyouf, A., Almaiah, M. A., Al-Khasawneh, A., Al-Khasawneh, A. L., Alshira'h, A. F., Alshirah, M. H., Saad, M., and Ibrahim, N. Drivers and impact of big data analytic adoption in the retail industry: A quantitative investigation applying structural equation modeling. Journal of Retailing and Consumer Services, Vol. 70, p-p: 1 - 12, (2023).
- [20] العزاوي، محمد عبد الوهاب. إدارة الجودة الشاملة، الأردن، جامعة الإسراء الخاصة (2004/2005).
- [21] Lakhe R.R, and Mohanty R.P. Total Quality Management Concepts, Evolution and Acceptability in Developing Economies. International Journal of Quality & Reliability Management, Vol. 11, No. 9, p - p: 9 - 33, (1994).
- [22] Al-Hyari Khalil. The Influence of TQM on Export Performance of Manufacturing SMEs in Jordan. Jordan Journal of

- [23] العوض، فائقة الأمين. أثر تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة في تحسين خدمة التعليم الجامعي: دراسة تطبيقية، رسالة دكتوراه غير منشورة، شندي، جامعة شندي، كلية الدراسات العليا والبحث العلمي، (2014).
- [24] طبيب، عبد السلام. تطبيق معايير الجودة الشاملة على إدارة المشروع لتحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة: دراسة ميدانية، رسالة دكتوراه غير منشورة، المسيلة، جامعة محمد بوضياف، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، (2019).
- [25] شموط، أحمد بهجت، وجوزنة، أحمد خالد. أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين: دراسة ميدانية على الشركات الخدمية الخاصة في الأردن، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 18، العدد 1، ص-ص: 71 - 87، (2022).
- [26] بوطاطو، إكرام. الصيرفة الشاملة كخيار استراتيجي في التقليل من المخاطر الائتمانية (دراسة حالة بنك الفالحة والتنمية الريفية -المجمع الجهوي للاستغلال- والية ميلة)، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، ميلة، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم العلوم الاقتصادية والتجارية، (2019).
- [27] عبد اللطيف، تيقان. تحول الصناعة المصرفية الإسلامية نحو الصيرفة الشاملة في ظل التحرر المصرفي (دراسة مجموعة من البنوك الإسلامية)، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة محمد خيضر- بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، (2017).
- [28] Schildbach, Jan. Universal banks: Optimal for clients and financial stability: Why it would be wrong to split them up. Deutsche Bank Research, Current Issues, Global financial markets, DB Research Management, November 20, (2012).
- [29] أباطة، أباطة محمد محمد سليمان. التجارة الإلكترونية: نظرة عربية للواقع والأفاق، المجلة العربية الدولية للمعلوماتية، الرياض، جامعة نايف الأمنية للعلوم العربية، كلية أمن الحاسب والمعلومات، المجلد الثالث، العدد السابع، يناير، ص - ص: 31 - 38، (2015).
- [30] Lutfi, A.; Alsyouf, A.; Almaiah, M.A.; Alrawad, M.; Abdo, A.A.K.; Al-Khasawneh, A.L.; Ibrahim, N.; Saad, M. Factors Influencing the Adoption of Big Data Analytics in the Digital Transformation Era: Case Study of Jordanian SMEs. Sustainability, Vol. 14, No. 22, p-p: 1 - 17, (2022).
- [31] صالح، زينة محمد، وشريف، كريدر. التجارة الإلكترونية العربية ... الواقع والتحديات، جامعة خميس مليانة، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 2، ص - ص: 171 - 186، (2010).
- [32] Lutfi, A., Saleh Nafeth Alkelani, Malak Akif Al-Khasawneh, Ahmad Farhan Alshira'h, Malek Hamed Alshirah, Mohammed Amin Almaiah, Mahmaod Alrawad, Adi Alsyouf, Mohamed Saad, and Nahla Ibrahim. Influence of Digital Accounting System Usage on SMEs Performance: The Moderating Effect of COVID-19. Sustainability, Vol. 14, No. 22, p-p: 1 - 23, (2022).
- [33] يوسف، زينب جبار، وعودة، هيفاء عبد الغني. أهمية نظام التكاليف المبنى على الأنشطة (ABC) في القرارات الإدارية، مجلة جامعة بابل للعلوم الإنسانية، جامعة بابل، المجلد 22، العدد 4، ص-ص: 932 - 945، (2014).
- [34] عمارة، مريخي، وهبة الرحمان، صيفي. مقومات تطبيق تقنية التكلفة على أساس النشاط الموجه بالوقت (TDABC) في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية "دراسة حالة مؤسسة كوندور إلكترونيك"، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في محاسبة وجباية، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، (2022).
- [35] عيد، صلاح بسبوني، وعبد الله، عبد المنعم فليح، وضو، سعيد يحيى. نظم محاسبة التكاليف، القاهرة، جامعة القاهرة، الطبعة الثالثة، (2019).
- [36] رايح، خلادي. دور التكلفة على أساس النشاط في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسة الخدمية (دراسة حالة جامعة المسيلة)، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة المسيلة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، ص - ص: 1 - 144، (2014).
- [37] بوجناح، جقيقة، وبربارة، نورة. استخدام نظام محاسبة التكاليف على أساس الأنشطة في المؤسسات الخدمية، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في علوم التجارة، جامعة أحمد دراية أدرار، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، ص - ص: 1-85، (2018).
- [38] داوود، ياسر إبراهيم، وشحاتة، محمد موسى. التكامل بين نظام الإنتاج في الوقت المحدد ومدخل التكلفة علي أساس النشاط الموجه بالوقت كمدخل مقترح لترشيد تكاليف الإنتاج (دراسة ميدانية على شركات البترول الكويتية)، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، المجلد 15، العدد 1، ص - ص: 41-1، (2023).
- [39] Rostami Malihe, Goudarzi Ahmad, and Madanchi Zaj Mahdi. Defining Balanced Scorecard Aspects in Banking Industry Using FAHP Approach, International Journal of Economics and Business Administration, Vol. 1, No. 1, p-p: 25-38, (2015).
- [40] Dobrovic, Urbanski, Gallo, Benkova, and Cabinova. BALANCED SCORECARD CONCEPT AS A TOOL OF STRATEGIC MANAGEMENT AND ITS USAGE IN THE CONSTRUCTION INDUSTRY, POLISH JOURNAL OF MANAGEMENT STUDIES, Vol. 18, No. 2, p - p: 59 - 72, (2018).