

**أثر المخاطر التشغيلية على التدفقات النقدية التشغيلية**  
(دراسة تطبيقية على المصارف المدرجة في بورصتي فلسطين وعمان للأوراق المالية)

**The Impact Of Operational Risk On Operating Cash Flows: Applied study on banks listed at the Palestine and Jordan Stock Exchange**

فراس محمد شحادة

زاهر حسني المشهراوي

صبري ماهر مشتهى

جامعة غزة

جامعة فلسطين

جامعة القدس المفتوحة

2019/1/29

تاريخ القبول

2018/8/6

تاريخ الاستلام

**ملخص:**

هدفت الدراسة إلى تبيان أثر المخاطر التشغيلية على التدفقات النقدية التشغيلية للمصارف المدرجة في بورصتي فلسطين وعمان، وذلك بالاعتماد على مجموعة من المتغيرات الوكيلية لقياس التدفقات النقدية التشغيلية، ولتحقيق هدف الدراسة تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي باستخدام الأسلوب التطبيقي، حيث تم جمع البيانات الكمية من التقارير المالية المنشورة لكافة المصارف في بورصتي فلسطين وعمان للفترة من 2012-2017م، وتوصلت الدراسة إلى نتيجة رئيسية مفادها وجود أثر جوهري للمخاطر التشغيلية على التدفقات النقدية التشغيلية، كما قدمت بعض التوصيات أهمها ضرورة الاهتمام بمؤشرات المخاطر التشغيلية المتمثلة في كفاءة العمليات التشغيلية، وكفاية رأس المال، ومعدل نمو ودائع العملاء، ومعدل التسهيلات المصرفية عند تقدير المخاطر التشغيلية لضمان جودة السيولة في المصارف، وضرورة الاهتمام بمؤشر كفاية رأس المال عند تقدير المخاطر التشغيلية لضمان جودة الأرباح في المصارف.

**المصطلحات الدالة:** المخاطر التشغيلية، التدفقات النقدية التشغيلية، جودة السيولة، جودة الأرباح

**Abstract**

*This study aims to determine the effect of operational risk on the operating cash flows of the banks listed on the Palestine and Jordan Stock Exchanges, based on a set of proxy variables to measure operational cash flows.*

*To achieve the goals of this study, the analytical descriptive method was applied using the applied method. Quantitative data were collected from financial reports published for all banks in the Palestine and Jordan Stock*

*Exchange for the period 2012-2017. The study result that there is a significant impact of operational risks on operating cash flows.*

*The recommended that there is a need to pay attention to operational risk indicators such as operational efficiency, capital adequacy, customer deposit growth rate, the rate of banking facilities when assessing operational risk to ensure the quality of liquidity in banks, the study also recommended that there is a need to pay attention to the capital adequacy index when assessing operational risk to ensure the quality of profits in banks.*

**Keywords:** Operational Risk, Operational Cash Flow, Liquidity Quality, Earning Quality, Free Cash Flow.

## الإطار العام للدراسة

### أولاً- المقدمة:

تلعب المصارف دوراً حيوياً في التأثير على الأداء الاقتصادي العام للدولة، وتعتبر مصدراً مهماً للاستقرار المالي حيث "بدأ الاهتمام بإدارة المخاطر المصرفية منذ منتصف القرن التاسع عشر وازداد مع تطور الأحداث التي عرفتتها المصارف من إفلاس وظهور مخاطر مالية جديدة، ذلك ما عجل بضرورة البحث عن أساليب للرقابة على أعمال المصارف لضمان سلامتها المالية، ومنه جاء تشكيل لجنة بازل للرقابة المصرفية كاستجابة دولية لتزايد العولمة المالية وما خلفته من مشاكل مصرفية ومالية، حيث خرجت اللجنة بتوصيات هامة (اتفاقيات بازل) بهدف تحقيق الاستقرار المصرفي" (بحوصي وعريس، 2017)، وقد زاد الاهتمام بدور المصارف في الاقتصاد العام مؤخراً نتيجة الأزمات المالية الأخيرة والتي كان أحد أركانها النظام المصرفي، ويذكر انه "في عام 2004 كان تركيز الهيئات التنظيمية على مخاطر السوق "الائتمان والسيولة"، ثم في عام 2011 تحول الاهتمام نحو أحداث الخسائر الكبرى المقدرة في بعض الحالات بمليارات الدولارات، والتي أثرت على عديد من المؤسسات المالية العالمية مما أوجب استحداث إدارة المخاطر التشغيلية وحوكمة الشركات. أما فيما يتعلق بالأسواق العالمية فقد أظهرت أهمية أحداث تلك الخسائر أن عدم وجود إدارة مخاطر تشغيلية مناسبة قد يؤثر حتى على المؤسسات المالية الرئيسية" (Martínez-Sánchez et al. 2016)، حيث أشارت معظم الدراسات أن الإدارة الفاعلة للمخاطر في المصارف تجنبها عديد من الخسائر المالية وتعزز من الاستقرار في النظام المصرفي، ولكن معظم هذه الدراسات ركزت على المخاطر العامة للبنوك في حين قليل من الدراسات أشارت إلى دور مخاطر التشغيلية في تعزيز الاستقرار المالي والمصرفي.

ونظراً لأهمية القطاع المصرفي في الاقتصاد الوطني ودوره في إحداث تنمية اقتصادية مستدامة كان لابد من الاهتمام بالمخاطر الأكثر تأثيراً على هذا القطاع حيث تعتبر المخاطر

### أثر المخاطر التشغيلية على التدفقات النقدية التشغيلية

التشغيلية في المصارف الفلسطينية والأردنية أهم مسبب لحالات عدم التأكد لدى المستثمرين، وتأتي هذه الدراسة لتقدم بعض المقاييس الأكثر استخداماً ووضوحاً كمؤشر عن المخاطر التشغيلية التي تواجه المصارف وتبيان علاقتها بالتدفقات النقدية التشغيلية كأحد المقاييس النقدية الهامة. بناء على ما سبق تأتي هذه الدراسة لاستكشاف مدى تأثير المخاطر التشغيلية التي تواجه المصارف الفلسطينية والأردنية على التدفقات النقدية التشغيلية، وذلك بالاعتماد على مجموعة من المقاييس والمتغيرات المالية

#### ثانياً - مشكلة الدراسة:

يعتبر التطور السريع والملحوس الذي يشهده القطاع المصرفي العالمي بشكل عام، والقطاع المصرفي الفلسطيني والأردني بشكل خاص، وما صاحب ذلك التطور من أزمات مالية هزت اقتصاد عديد من الدول، سببا في ظهور المخاطر التشغيلية وانتشارها على المستوى المصرفي وتهديده لمصالحه، لاسيما أن طبيعة الخدمات والعمليات التي تقوم بها المصارف تجعلها أكثر عرضة للمخاطر التشغيلية التي تتلزم مع تنفيذ تلك العمليات، الأمر الذي يترتب عليه زيادة المسؤولية الملقاة على عاتق إدارة هذه المصارف، مما يستدعي وضع ضوابط لحمايتها من مخاطر العمل الحالية والمستقبلية، لذلك من المتوقع أن يكون لتلك المخاطر تأثير على المقاييس النقدية للمصارف خاصة التدفقات النقدية التشغيلية كأحد المقاييس المحاسبية الأقل عرضة لإساءة الاستخدام من قبل الإدارة. وبالتالي تتمثل مشكلة الدراسة الحالية في التساؤل الرئيس التالي:

ما مدى تأثير المخاطر التشغيلية على التدفقات النقدية التشغيلية للمصارف المدرجة في بورصتي فلسطين وعمان؟

ويتفرع عنه التساؤلات الفرعية التالية:

1. ما أثر المخاطر التشغيلية للمصارف على جودة السيولة؟
2. ما أثر المخاطر التشغيلية للمصارف على جودة الأرباح؟
3. ما أثر المخاطر التشغيلية للمصارف على التدفق النقدي الحر؟

#### ثالثاً - أهمية الدراسة:

تنقسم أهمية الدراسة إلى أهمية علمية وأهمية تطبيقية

##### 1. الأهمية العلمية.

تتبع الأهمية العلمية للدراسة في أنها تقدم المؤشرات الأكثر استخداماً في قياس المخاطر التشغيلية وتأثيرها على الربحية والسيولة النقدية التشغيلية، كما وتقيد نتائج الدراسة الباحثين والمهتمين المستقبليين من خلال تزويدهم بمعلومات يمكن الاستفادة منها في إعداد أبحاث إضافية تفتح آفاقاً وحلولاً جديدة، من خلال الإجابة على تساؤلات الدراسة وفرضياتها.

## 2. الأهمية التطبيقية.

تتناول الدراسة موضوعاً ذو أهمية بالغة بالنسبة للمستثمرين والبيئة المصرفية (الفلسطينية والأردنية نموذجاً)، من خلال التعرف على مؤشرات النجاح والفشل لتمكين المصارف من اتخاذ القرارات والإجراءات اللازمة لحمايتها من المخاطر التشغيلية واتخاذ التدابير اللازمة لتجنب حدوث أزمات أو مشاكل مالية تؤثر على الاقتصاد الوطني، خاصة في ظل التقلبات الاقتصادية التي تشهدها بيئة الدراسة، كما تسهم الدراسة في وضع مقاييس إضافية للمحافظة والاطمئنان على الودائع والاستثمارات للمودعين والمستثمرين في المصارف الفلسطينية والأردنية.

### رابعاً- أهداف الدراسة:

يتمثل الهدف الرئيس للدراسة في:

تبيان أثر المخاطر التشغيلية على التدفقات النقدية التشغيلية (كأحد المقاييس النقدية) للمصارف المدرجة في بورصتي فلسطين وعمان، وذلك بالاعتماد على متغيرات وكيلة Proxy Variables لقياس التدفقات النقدية التشغيلية.

ويتفرع من الهدف الرئيس الأهداف الفرعية التالية:

1. تبيان أثر المخاطر التشغيلية للمصارف على جودة السيولة.
2. تبيان أثر المخاطر التشغيلية للمصارف على جودة الأرباح.
3. تبيان أثر المخاطر التشغيلية للمصارف على التدفق النقدي الحر.

### خامساً- فروض الدراسة:

يتمثل الفرض الرئيس للدراسة في:

لا يوجد أثر جوهري للمخاطر التشغيلية على التدفقات النقدية التشغيلية للمصارف المدرجة في بورصتي فلسطين وعمان.

ويتفرع عنه الفروض الفرعية التالية:

1. لا يوجد أثر جوهري للمخاطر التشغيلية للمصارف على جودة السيولة .
2. لا يوجد أثر جوهري للمخاطر التشغيلية للمصارف على جودة الأرباح .
3. لا يوجد أثر جوهري للمخاطر التشغيلية للمصارف على التدفق النقدي الحر .

### سادساً- منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري وذلك بالرجوع إلى الدراسات السابقة لتحديد المؤشرات اللازمة لقياس متغيرات الدراسة (المستقلة والتابعة)، ومن ثم تم إجراء الجانب العملي من الدراسة باستخدام المنهج التطبيقي، حيث تم جمع البيانات الكمية اللازمة حول متغيرات الدراسة من التقارير المالية المنشورة لكافة المصارف في بورصتي فلسطين وعمان للفترة من عام

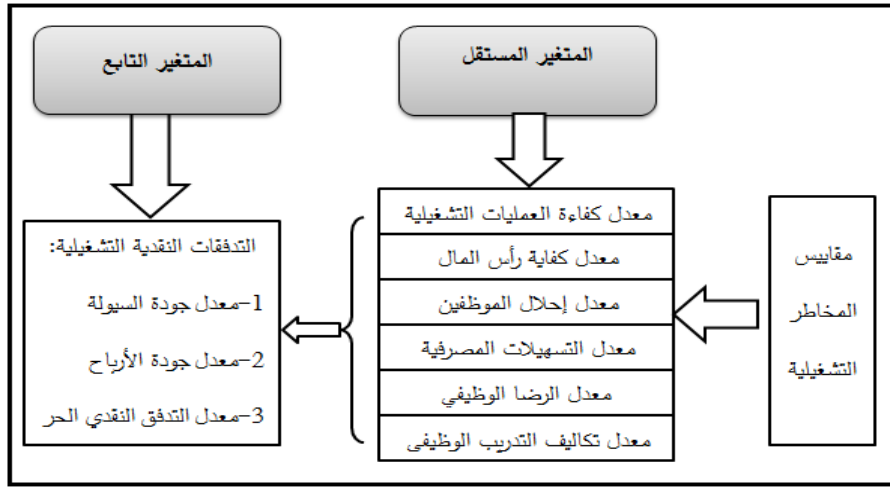
### أثر المخاطر التشغيلية على التدفقات النقدية التشغيلية

2012- 2017 م، كما استخدم الباحثون البرامج الاحصائية اللازمة لاختبار الفرضيات وتحليلها للوصول لنتائج الدراسة.

#### سابعاً- نموذج الدراسة:

يوضح الشكل التالي متغيرات الدراسة حيث يتمثل المتغير المستقل في المخاطر التشغيلية فيما يمثل المتغير التابع التدفقات النقدية التشغيلية كما هو مبين أدناه في الشكل رقم (1).

\*شكل رقم (1) نموذج الدراسة



\*المصدر: إعداد الباحثين.

#### ثامناً- خطة الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة قام الباحثون بتقسيم الدراسة على النحو التالي:

1. الاطار العام للدراسة.
2. الدراسات السابقة والإطار النظري.
3. الدراسة التطبيقية
4. النتائج والتوصيات

#### الدراسات السابقة والاطار النظري

##### أولاً- الدراسات السابقة:

تم تقسيم الدراسات السابقة إلى جزأين أحدهما يتناول متغير الدراسة المستقل والآخر المتغير التابع وكانت كالتالي:

**1-دراسة (Syomiti,2016) بعنوان " The Effects Of Operational Risk Management Practices On Financial Performance In Insurance Companies In Kenya"**

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أثر وجود إدارة للمخاطر التشغيلية على الأداء المالي في شركات التأمين الكينية، وقد اعتمدت الدراسة على البحث الوصفي، حيث صممت استمارة استقصاء إحصائية لجميع شركات التأمين المسجلة البالغ عددها 47 شركة العاملة في كينيا، وتوصلت الدراسة إلى أن معظم شركات التأمين لديها قسم للمخاطر والامتثال، باعتبار القطاع المالي هو القطاع الذي لا يمكن حالياً التنبؤ بأزماته المالية وهو معرض لعدد من المخاطر، كما أنه ومن خلال وجود إدارة مخاطر تشغيلية جيدة فمن المتوقع أن يؤثر ذلك بشكل كبير على أداء الشركات وكفاءتها بنسبة 41% إلى 22%، كما يؤثر محلولو المخاطر والإدارة التنفيذية والموظفون ومجلس الإدارة على الأداء المالي بدرجة كبيرة، كما توصلت الدراسة إلى أن هذه الشركات تؤمن على أنواعاً مختلفة من المخاطر ولكن ليس على جميع المخاطر، حيث تبين أنها لا تؤمن على مخاطر الكوارث.

**2 - دراسة (العنفي،2015) بعنوان: "أثر فاعلية تكاليف جودة التدقيق الداخلي في الحد من المخاطر التشغيلية في البنوك العاملة في فلسطين".**

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير تكاليف جودة التدقيق الداخلي في الحد من المخاطر التشغيلية في المصارف العاملة في فلسطين.

لتحقيق هدف هذه الدراسة تم تحليل القوائم المالية لعينة من المصارف بهدف تحديد الأهمية النسبية لعناصر تكاليف الجودة بالنسبة لإجمالي التكاليف التي تتحملها المصارف، وكذلك تم استطلاع آراء عينة مكونة من 75 من العاملين في التدقيق لتحديد الأهمية النسبية لعناصر تكاليف الجودة وعناصر المخاطر التشغيلية، كذلك تم استخدام نماذج الانحدار الخطي المتعدد في اختبار فرضيات الدراسة. كما أظهرت النتائج أن هناك علاقة عكسية بين عناصر المخاطر التشغيلية كل على حدة (العمليات الداخلية، العنصر البشري، الأنظمة، البيئة الخارجية) وتكاليف الجودة المتعلقة بالوقاية والمنع، والتقييم، في حين أن هناك علاقة طردية بين عناصر المخاطر التشغيلية وتكاليف الجودة المتعلقة بالفشل الداخلي والفشل الخارجي، وأظهرت الدراسة أن مفهوم جودة التدقيق الداخلي تتخطى حماية النقدية والموجودات وضمان الدقة المحاسبية ليشمل جميع النواحي الإدارية والفنية التي تساهم في تحقيق الأهداف. أظهرت الدراسة أن المصارف العاملة في فلسطين تفتقر لتصنيف علمي موحد لتكاليف الجودة، وأن التقارير المالية الصادرة لا تحتوي على بيانات تفصيلية تتعلق بتكاليف الجودة.

### أثر المخاطر التشغيلية على التدفقات النقدية التشغيلية

وبناءً على ذلك أوصت الدراسة بضرورة تبني مفاهيم الجودة على جميع المستويات الإدارية ودعمها من قبل إدارة المصرف، ووضع السياسات والأهداف لتحقيق ذلك، وإصدار التقارير الدورية التفصيلية لتكاليف الجودة، كذلك أوصت الدراسة بضرورة مراقبة المخاطر التشغيلية وفق توصيات لجنة بازل II، وحث المصارف على إتباع هذه التعليمات من خلال سلطة النقد الفلسطينية.

#### 3 - دراسة (بوعبدلي وسعيد، 2015) بعنوان: " إدارة المخاطر التشغيلية في البنوك التجارية - دراسة حالة لعينة من البنوك التجارية في الجزائر "

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على إدارة المخاطر التشغيلية في المصارف التجارية وخاصة المصارف التجارية العاملة في الجزائر .

ولتحقيق هدف هذه الدراسة تم استخدام وتصميم استبانة تم توزيعها على جميع المصارف الستة (CPA,BDL,BEA,BNA,BADR,SGA) حيث تفاوتت عدد الاستبانات الموزعة من بنك إلى آخر وذلك على حسب مدى تجاوب الموظفين في هذه المصارف والمسؤولين، وبلغ مجموع الاستبانات الموزعة 75 استبانة.

ومن النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة أن المصارف الجزائرية لا تقوم بتطبيق الالتزامات الموضحة في اتفاقية بازل 2 بشأن إدارة المخاطر التشغيلية . وبناءً على ما سبق فقد أوصت الدراسة على وجوب قيام السلطات بفرض قواعد صارمة تقضي بضرورة تبني المصارف خطط وإستراتيجيات، وأوصت كذلك العمل على زيادة كفاءة الموارد البشرية بما يتماشى والتطورات في جانب الإدارة الحديثة للمخاطر المصرفية، وعلى السلطات الرقابية أن تفرض على المصارف قواعد صارمة تجبرهم على اطلاعها بمختلف ما يواجهها من مخاطر تشغيلية .

#### 4- دراسة (محمد، 2013) بعنوان: " تقييم إدارة مراقبة المخاطر التشغيلية المصرفية في إطار اتفاقية بازل II : دراسة تطبيقية على البنوك المصرية"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أهمية إدارة مراقبة المخاطر التشغيلية المصرفية والتي تم إدراجها ضمن البنود الأساسية المحددة لمتطلبات الحد الأدنى لرأس المال في اتفاقية بازل II.

ولتحقيق هدف هذه الدراسة فقد تم تصميم استمارة استقصاء وتوزيعها على 315 موظف مصرفي بمختلف الوظائف حتى تعطى المصادقية في الإجابات المتحصل عليها. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة هو أهمية تنمية الوعي الثقافي والعلمي والتطبيقي لدى القائمين بالعمل بإدارة تقييم إدارة مراقبة المخاطر التشغيلية المصرفية في إطار اتفاقية بازل (II)، ومراقبة المخاطر التشغيلية المصرفية للتعريف بدور مجلس إدارة المصرف ودور الإجراءات والضوابط في تقليل الخسائر التشغيلية المصرفية ودور الجهات الإشرافية على المصارف في هذا الشأن وأهمية سياسة الإفصاح، الأمر الذي يؤدي إلى وضع الطرق والإجراءات السليمة للحد من المخاطر

التشغيلية المصرفية، ويتم ذلك من خلال التطبيق السليم للمبادئ العشر والتي أثبتت الدراسة الارتباط الوثيق فيما بين المتغيرات بعضها البعض.

وبناءً على ذلك فقد أوصت هذه الدراسة على قيام المصرف بإنشاء هيكل إداري قادر على تطبيق إطار إدارة المخاطر التشغيلية المصرفية مع توفير نظام الإدارة الفعالة من خلال وجود ضوابط للرقابة الداخلية، قيام مجلس إدارة كل بنك بتحديد مستويات واضحة لمسؤوليات الإدارة والاختصاصات وإعداد التقارير، قيام إدارة المخاطر التشغيلية المصرفية بتفعيل دور التقارير الدورية، والتأكيد على أن العاملين بإدارة المخاطر التشغيلية يتميزون بالكفاءة والخبرة والقدرات الفنية مع التدريب المتميز لهم، واتباع أحد الطرق لتحديد المخاطر التشغيلية المصرفية والتي منها التقييم الذاتي أو تقييم المخاطر، قيام إدارة المصرف بتصميم أنشطة الرقابة عن طرق واجراءات للسيطرة بحيث تكون قادرة على مراقبة المخاطر التشغيلية المصرفية.

**5-دراسة ( محمد، 2012) بعنوان: اطار مقترح لقياس وإدارة المخاطر التشغيلية بالبنوك: دراسة ميدانية.**

هدفت هذه الدراسة إلى وضع اطار محاسبي يمكن من قياس المخاطر التشغيلية وإدارة هذه المخاطر في المصارف التجارية، وذلك في ظل ظروف البيئة المصرفية. ولتحقيق هدف هذه الدراسة فقد تم تصميم واستخدام الاستبانة في هذا البحث وقد تم توزيعها على جميع المراكز الرئيسية للبنوك التجارية المصرية وذلك لأن إدارة المخاطر بالمصارف التجارية مركزة فقط.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة هو عدم اختلاف مكونات المخاطر التشغيلية في بنوك القطاع العام عن مكونات المخاطر التشغيلية في بنوك القطاع الخاص. وأيضاً توصلت الدراسة إلى وضع منهج مقترح لقياس وإدارة المخاطر التشغيلية يتضمن ثلاثة مستويات وهم: إدارة المخاطر النوعية، وإدارة المخاطر الكمية، والمراجعين الداخليين. بالإضافة إلى قصور معايير المحاسبة الدولية في إصدار معيار يعكس الممارسات السليمة بشأن القياس الكمي والقياس النوعي عن المخاطر بصفة عامة والمخاطر التشغيلية بصفة خاصة. حيث أن التطبيق الفعال لإدارة المخاطر التشغيلية في المصارف يضمن تحقيق الأهداف الاستراتيجية المتمثلة في تحقيق الاستقرار والنمو وتحقيق العائد المتوقع، وقد حاولت الدراسة تعظيم الاستفادة من المراجعة الداخلية في المصارف بحيث يتم التركيز على المخاطر التشغيلية التي يتعرض لها المصرف وقياسها أولاً بأول وفقاً لأسس علمية سليمة حديثة ومتقدمة. ارتباط تفعيل دور المراجعة الداخلية في المصارف التجارية في مجال ضبط المخاطر التشغيلية بتفعيل آليات ومبادئ الحوكمة في المصارف.



وبناءً على ذلك فقد أوصت هذه الدراسة على اهتمام المصارف بإنشاء إدارة مستقلة للمخاطر. بالإضافة إلى ضرورة قيام المصارف بتطوير نظم قياس المخاطر التشغيلية وتطوير وظيفة المراجعة الداخلية في المصارف. وتحقيق الاستقلالية لإدارة المراجعة الداخلية بالمصرف. وضرورة التزام المصارف بالتطبيق الكامل لمبادئ الحوكمة المصرفية. وتطوير الفكر المحاسبي لتشمل الأحداث المستقبلية.

#### 6- دراسة (علاوي، 2012) بعنوان: "إدارة مخاطر التشغيل في المصارف الإسلامية - دراسة مقارنة بين المصارف الإسلامية بجمهورية السودان والمملكة الأردنية الهاشمية"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على المخاطر التشغيلية لمواجهتها والممارسات السليمة في إدارتها والتعامل معها ومدى استعداد وكفاءة المصارف الإسلامية العاملة في السودان والأردن وضبط المخاطر التشغيلية وفقاً للممارسات السليمة والتغلب على أنواع ومصادر المخاطر التشغيلية الأكثر أهمية في القطاع المصرفي السوداني والأردني والتي تتطلب التحوط لها ومواجهتها لتخفيض الخسائر التي تتحملها وألية ضبطها ومراقبتها .

ولتحقيق هدف هذه الدراسة تم استخدام وتصميم استبانة وتوزيعها على 12 بنك إسلامياً على مستوى السودان والأردن، 9 بنوك في جمهورية السودان، و 3 بنوك إسلامية في الأردن وتم الحصول على 105 استبانة من أصل 120 استبانة تم توزيعها على العاملين في دوائر المخاطر والامتثال ودوائر التدقيق ودوائر التمويل في هذه المصارف اعتماداً على المعاينة العشوائية البسيطة .

وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج تمثلت بأن غالبية المصارف الإسلامية السودانية والأردنية تقوم بتحديد وتقييم مخاطر التشغيل من خلال مؤشرات قياس المخاطر، ومن خلال قياس وتيرة وشدة الخسائر فضلاً عن أن غالبيتها تتوفر لديها إجراءات عمل معتمدة تعالج بوضوح المخاطر التشغيلية، قيام المصارف بمراقبة وضبط مخاطر التشغيل من خلال وجود طاقم إدارة مخاطر التشغيل والاعتماد على الإدارة التنفيذية في مراقبة وضبط مخاطر التشغيل، هناك تحوط من المخاطر والتحوط من الخسائر المترتبة عن الإهمال أو إتلاف أصول العملاء ومن عمليات التداول دون تخويل والغرامات والعقوبات بسبب أخطاء الموظفين .

وبناءً على ذلك فقد أوصت هذه الدراسة بضرورة إعداد السياسات والممارسات وإجراءات عمل تحوطية لمواجهة الخسائر المحتملة من المخاطر التشغيلية بكافة أنواعها، ضرورة إعداد خطط طوارئ لمواجهة أية مشاكل محتملة لدى ممارسة كافة الأنشطة المصرفية والإدارية، ضرورة قيام السلطة الرقابية بتحديد ألية مناسبة لرفع التقارير من قبل المصارف حول المخاطر التشغيلية وبشكل دوري للإدارة العليا، ويجب على المصارف أن تقوم بالإفصاح عن الإطار العام لإدارة المخاطر

التشغيلية وكذلك على السلطة الرقابية إلزام كافة المصارف باعتماد استراتيجية لتحديد وتقييم وضبط المخاطر التشغيلية .

**7- دراسة (حجاج، 2010) بعنوان: " تطوير دور المراجعة الداخلية في تقييم المخاطر التشغيلية في البنوك التجارية وأثرها على أداء المراجع الخارجي، دراسة تطبيقية"**

هدفت هذه الدراسة إلى تقديم إطار لتطوير دور المراجعة الداخلية في تقييم المخاطر التشغيلية في المصارف التجارية باستعراض تداعيات الأزمة المالية على تزايد المخاطر في المصارف مع دراسة تحليلية للمخاطر التشغيلية في المصارف، ثم دور المراجعة الداخلية القائمة على المخاطر في إدارة المخاطر باستخدام بطاقة القياس المتوازن في تقييم المخاطر التشغيلية في المصارف وأثر هذا الدور على عمل المراجعة الخارجية.

ولتحقيق هذا الهدف تم استخدام بطاقة القياس المتوازن في تقييم المخاطر التشغيلية في المصارف وتأثيره على عمل المراجعة الخارجية وذلك من خلال استبانة تم توزيعها على 6 بنوك مصرية ( البنك الأهلي المصري، بنك مصر، بنك القاهرة، البنك التجاري الدولي، البنك الأهلي المتحد، البنك الوطني ) حيث تم توزيع 330 استبانة على الموظفين في هذه المصارف.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة أنه أدخلت إدارة المخاطر التشغيلية في المصارف والمؤسسات المالية دائرة الاهتمام باعتبارها أحد أسباب الأزمة المالية العالمية، كما يعزى الكم الهائل من الخسائر التي منيت بها المصارف العالمية إلى الفشل في إدارة المخاطر التشغيلية، مخاطر الخسارة الناجمة عن عدم كفاية أو فشل العمليات الداخلية والأفراد والأنظمة أو من الأحداث الخارجية، اتجاه المصارف العالمية والعربية إلى اتخاذ التدابير اللازمة بصدد قياس وتقييم المخاطر التشغيلية، اعتماد المصارف على آلية الرقابة الداخلية ووظيفة المراجعة الداخلية غير كاف بعد الأزمة المالية، اعتماد الحوكمة الجيدة على وجود وظيفة للمراجعة الداخلية، تزود الإدارة ولجنة المراجعة بالتقييمات المستمرة لعملية إدارة المخاطر.

وبناءً على ذلك فقد أوصت هذه الدراسة على إنشاء معهد مصري للمراجعين الداخليين يهتم بالاطلاع على المعايير الدولية للمراجعة وتنقيحها ووضع المعايير المصرية لتتماشى مع البيئة المصرية، وضرورة تطوير بطاقة القياس المتوازن للمخاطر التشغيلية بشكل موسع يضم جميع العلاقات السببية المصرفية وتداخلها، توفير قاعدة بيانات داخل المصرف وخارجه خاصة بالصناعة المصرفية لدعم هذه النماذج.

**1 - دراسة (Liman&Mohammed,2018) بعنوان " Operating Cash Flow and Corporate Financial Performance of Listed Conglomerate Companies in Nigeria"**

هدفت هذه الدراسة إلى البحث في تأثير التدفق النقدي التشغيلي على الأداء المالي للشركات المدرجة في نيجيريا خلال الفترة الممتدة من عام 2005 حتى 2014م، وتألقت عينة الدراسة من خمس شركات من أصل ست شركات مدرجة. واستخدمت الدراسة بيانات ثانوية تم جمعها من التقارير السنوية والحسابات الخاصة بالشركات عينة الدراسة خلال فترة الدراسة. وتم تحليل البيانات باستخدام الإحصاء الوصفي، وتحليل الارتباط وكذلك الانحدار لتحديد التباين في الأداء المالي المسبب للتباين في التدفق النقدي التشغيلي. وتظهر النتائج أثراً إيجابياً وذو دلالة جوهريّة بين التدفقات النقدية من الأنشطة التشغيلية (CFO) والأداء المالي الذي تحققه مقاساً بـ ROA للشركات النيجيرية المدرجة، كما توصلت إلى أن للمتغيرات الضابطة المتمثلة في الحجم والرافعة المالية تأثير هام إيجابي وسلبي على ROA على التوالي.

**2-دراسة (Lee, et.al., 2017) بعنوان " Does the Ability of Operating Cash Flows to Measure Firm Performance Improve during Periods of Financial Distress?"**

هدفت هذه الدراسة إلى تبيان فيما إذا كان العلاقة بين عوائد أسهم الشركات وأرباحها مقارنة بعوائد الأسهم والتدفقات النقدية التشغيلية للشركات قد تختلف خلال الأزمات المالية الخاصة بهذه الشركات، وقد توصلت الدراسة إلى أن عوائد الأسهم ترتبط ارتباطاً وثيقاً مع التدفقات النقدية التشغيلية بشكل أكبر من أرباحها عندما تكون الشركات في أزمة ماليّة، وتدعم هذه الدراسة وجهات النظر التي ترى أن المستثمرين أوقات الأزمات يعتمدون بشكل أكبر على معلومات التدفقات النقدية التشغيلية.

**3- دراسة (الزبون،2015) بعنوان: " أثر الرفع المالي والتدفقات النقدية التشغيلية وحجم الشركة على توزيع الأرباح - دراسة تطبيقية في البنوك التجارية الأردنية للفترة(2000-2011)"**  
هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر الرفع المالي والتدفقات النقدية التشغيلية وحجم الشركة على قرارات توزيع الأرباح لدى المصارف التجارية الأردنية خلال الفترة (2000-2011) .  
لتحقيق هدف هذه الدراسة فقد تم استخدام البيانات المالية المتعلقة بالمصارف التجارية عينة الدراسة والمكونة من 13 بنكاً من المصارف التجارية الأردنية لمدرجة في سوق عمان المالي.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة هو وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لكل من حجم المصرف وربحية المصرف على توزيع الأرباح في المصارف التجارية في الأردن بينما تبين وجود أثر سلبي ذو دلالة إحصائية للرفع المالي على توزيع الأرباح في المصارف التجارية في الأردن، أما عن باقي المتغيرات فلم يكن لها أي أثر على توزيعات الأرباح.

وبناءً على ذلك فقد أوصت هذه الدراسة بضرورة أن تقوم المصارف التجارية الأردنية بالتعرف على محددات توزيع الأرباح ونظرياتها والتي تؤثر في توزيع أرباحها السنوية بين الحين والآخر ليتلاءم مع الظروف والإمكانات والمشاريع المستقبلية بالمصارف إلى جانب ملاءمتها مع الظروف الاقتصادية المحيطة.

#### 4- دراسة (عزيز، 2014) بعنوان: "أثر التدفقات النقدية التشغيلية على قيمة الشركة - دراسة تطبيقية في عينة من المصارف العراقية الخاصة المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية".

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح أهمية استخدام مقاييس التدفقات النقدية المنسوبة إلى بعض بنود القوائم المالية وبيان أثر تلك التدفقات كمتغيرات مستقلة على قيمة الشركة كمتغير تابع. ولتحقيق هدف هذه الدراسة فقد تم استخدام البيانات المالية المتعلقة بالمصارف العراقية الخاصة المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية والبالغ عددها 18 مصرف (ماعد المصارف الإسلامية) وذلك خلال الفترة من 2008-2012 .

وقد خلصت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج تمثلت بأنه ليس هناك اهتمام كاف من قبل إدارة المصارف العراقية الخاصة في إعداد كشف التدفقات النقدية وفق معيار المحاسبة الدولي رقم (7)، استخدام التدفقات النقدية المنسوبة إلى بعض البنود الأخرى للقوائم المالية يوفر معلومات مفيدة يمكن الاعتماد عليها أكثر من الرقم المطلق للتدفق النقدي في تفسير الوضع المالي للمصرف، إن التدفقات النقدية المنسوبة إلى المبيعات والمنسوبة إلى صافي الدخل ولمنسوبة إلى مجموع الموجودات تؤثر على قيمة الشركة، وعدم ثبوت أثر التدفقات النقدية المنسوبة إلى المطلوبات قصيرة الأجل والمنسوبة إلى حق الملكية على قيمة الشركة.

وبناءً على ذلك فقد أوصت هذه الدراسة بضرورة إيلاء كشف التدفقات النقدية المزيد من الاهتمام من حيث الإعداد وفق المعايير المحاسبية لدولية والمحلية وبيان أهميته في بيان الوضع المالي للشركات والتركيز على استخدام التدفقات المنسوبة لبعض بنود القوائم المالية بدلاً من الاعتماد على الرقم المطلق للتدفق النقدي، كما وأوصت هذه الدراسة بإعداد دورات تدريبية لإدارات المصارف والمحاسبين والمدققين والإدارات ذوي الاختصاص لتعريفهم بألية إعداد كشف التدفق النقدي وفق الأسس المحاسبية السليمة وبيان أهمية ذلك الكشف في تقييم الوضع المالي للشركات، وأوصت أيضاً بضرورة اهتمام المصارف والشركات عموماً والمستثمرين والمحللين الماليين باستخدام

### أثر المخاطر التشغيلية على التدفقات النقدية التشغيلية

مقاييس التدفقات النقدية المنسوبة إلى بنود أخرى في القوائم المالية كونها أداة هامة لتقييم الشركات وأكثر اعتمادية من الرقم المطلق للتدفقات النقدية وضرورة القيام بدراسات مشابهة على القطاعات الأخرى من الشركات المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية لبيان معالم علاقة التدفقات التشغيلية على قيمة الشركات بشكل أكثر شمولية فضلا عن القيام بدراسات تبين العوامل الأخرى المؤثرة في قيمة الشركة.

#### 5- دراسة (الشيخ، 2014) بعنوان: " اختبار قدرة التدفقات النقدية والأرباح المحاسبية في التنبؤ بالتدفقات النقدية من الأنشطة التشغيلية المستقبلية - دراسة تطبيقية على المصارف الأردنية"

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة قدرة أساس الاستحقاق والاساس النقدي في تحديد أفضل السبل والطرق في التنبؤ بالتدفقات النقدية المستقبلية للمصارف الأردنية . ولتحقيق هدف هذه الدراسة تم استخدام بعض العوامل الضابطة مثل حجم الأصول، ونسبة الدين ونسبة السيولة السريعة، والفوائد والتسهيلات الائتمانية .

من أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة إنه كان هناك علاقة ضعيفة ما بين صافي الأرباح والتدفقات النقدية من النشاط التشغيلي، إلا أن هناك علاقة قوية ما بين إجمالي المستحقات والتدفقات النقدية التشغيلية، كما اظهر البحث أن البيانات المعدة وفق أساس الاستحقاق كانت أفضل لعملية التنبؤ بالتدفق النقدي المستقبلي من تلك المعدة على الأساس النقدي .

وبناءً على ذلك فقد أوصت هذه الدراسة على التركيز على السياسة الاستثمارية لدى المصارف في المدى القصير والطويل الأجل، التركيز على السياسة التمويلية، ضرورة تبني سياسة واضحة في توزيع الأرباح على المساهمين، ضرورة تبني وتوضيح الإجراءات التي يتم بها عمل مخصص التسهيلات الائتمانية، ضرورة إيلاء التدفق النقدي الحر أهمية إضافية لدى معدي القوائم المالية ومتخذي القرارات.

#### التعقيب على الدراسات السابقة.

بناء على ما سبق يتضح اختلاف المقاييس المستخدمة في الدراسات السابقة لقياس المخاطر التشغيلية، ومن هنا عمدت الدراسة بالاعتماد على الدراسات السابقة للوصول إلى المقاييس الأكثر استخداما ووضوحا كمؤشر عن المخاطر التشغيلية التي تواجه المصارف وتبيان علاقتها بالتدفقات النقدية التشغيلية كأحد المقاييس النقدية الهامة، وقد تميزت بيانات هذه الدراسة بالمصداقية والثقة اللازمة خاصة أن هذه البيانات مستخرجة من التقارير المالية المنشورة والمعتمدة من البورصة والمدققة من المدقق الخارجي، كما أنها اعتمدت أسلوب الحصر الشامل لكافة المصارف المدرجة ببورصتي عمان وفلسطين، والبالغ عددها 30 مصرفا، هذا بالإضافة إلى ندرة الدراسات التي تناولت العلاقة بين المخاطر التشغيلية والتدفقات النقدية التشغيلية وأثرها، حيث وحسب علم الباحثين هناك

شح في الدراسات التي تناولت هذين المتغيرين وعلاقتها مع بعضهما البعض، خاصة في البيئة الفلسطينية والأردنية.

#### ثانياً- الاطار النظري:

##### أولاً- مفهوم المخاطر التشغيلية:

مع ازدياد العولمة للخدمات المالية اتجهت الأنشطة المصرفية نحو المزيد من التنوع والتعقيد مما أدى إلى زيادة درجة وأنواع المخاطر التي تواجه المصارف، ونتيجة للتطور المصرفي والأزمات التي حدثت في الآونة الأخيرة برزت مخاطر ذات أهمية إلى جانب مخاطر الائتمان ومخاطر السوق، وذلك كالمخاطر التشغيلية.

وتتعدد التعريفات الخاصة بالمخاطر التشغيلية حيث تم تعريفها على أنها أية مخاطر غير مخاطر السوق ومخاطر الائتمان، وهذا التعريف لم يحدد أنواع المخاطر التشغيلية التي تواجهها المصارف حالياً ولم تزود المصارف بقواعد أساسية لقياس المخاطر وحساب متطلبات رأس المال (الصواف، 2011، 10).

ومن التعريفات الهامة للمخاطر التشغيلية هو التعريف الصادر عن لجنة بازل للرقابة المصرفية ضمن اتفاق بازل 2 والذي عرفها على أنها "مخاطر تحمل خسائر تنتج عن عدم نجاعة أو فشل العمليات الداخلية، والعنصر البشري، والأنظمة والأحداث الخارجية". ويشمل هذا التعريف المخاطر القانونية ولكنه يستثني المخاطر الاستراتيجية ومخاطر السمعة والمخاطر التنظيمية"، ولا يعتبر الاحتفاظ برأسمال لمواجهة الخسائر الناشئة عن المخاطر التشغيلية خياراً في إطار بازل 2 بل هو جزء جوهري فيه (محمد، 2013، 60)، ويعتبر هذا التعريف أكثر وضوحاً وأعمد على التعريف السببي (Causal Definition) للمخاطر التشغيلية، كما أنه حدد أنواعها والمتطلبات الرأسمالية اللازمة لمقابلتها، وبالتالي كان لابد من الاهتمام بالتدفق النقدي التشغيلي لتوفير الأموال اللازمة لمواجهة الخسائر المحتملة من المخاطر التشغيلية.

كما تجدر الإشارة إلى أنه يوجد فرق مهم ما بين مخاطر العمليات (Operations Risk) والمخاطر التشغيلية (Operational Risk)، حيث أن مخاطر العمليات تتعلق بالأنشطة التي تقوم بها دائرة العمليات في المصرف كون دائرة العمليات مسؤولة عن الإجراءات وعمل التسويات وتأكيدها، في حين أن مفهوم المخاطر التشغيلية أشمل وأعم حيث أنه ليس فقط دمج الأنشطة الرقابية للدوائر المختلفة بل أيضاً احتمالية تعرض المؤسسة لحدوث أية مخاطر أخرى (أبو صلاح، 2007، 24).

ثانياً- أنواع المخاطر التشغيلية:

أكدت لجنة بازل أن المخاطر التشغيلية تعبير له عدة معاني في الصناعة المصرفية، لذلك يتوجب على المصارف ولأغراض داخلية أن تعتمد على تعريفها الخاص للمخاطر التشغيلية كون ذلك يساعدها في تحديد المخاطر التي تنطوي على خسائر كبيرة، وفيما يلي أنواع المخاطر التشغيلية وتفسير لكل نوع منها حسبما أوردتها ورقة الممارسات السليمة (2003) والمعدة من قبل لجنة بازل (Basel Committee on Banking Supervision, "Practices for the Management and Supervision of Operational Risk", 2003) (أبو صلاح، 2007، 26):

أ. تنفيذ وإدارة العمليات:

هي الخسائر الناتجة عن المعالجة الخاطئة للعمليات وحسابات العملاء وعمليات المصرف اليومية، والضعف في أنظمة الرقابة والتدقيق الداخلي، والإخفاق في تنفيذ المعاملات وإدارة العمليات، ومثال ذلك: الأخطاء في إدخال البيانات وخسائر بسبب الإهمال أو إتلاف أصول العملاء.

ب . العنصر البشري:

هي الخسائر التي يتسبب بها الموظفون أو تتعلق بالموظفين ( بقصد أو بدون قصد)، وتشمل الأفعال التي يكون الهدف منها الغش أو إساءة استعمال الممتلكات أو التحايل على القانون واللوائح التنظيمية أو سياسة الشركة من قبل المسؤولين أو الموظفين، وكذلك الخسائر الناشئة عن العلاقة مع العملاء، والمساهمين، والجهات الرقابية ومن الأمثلة عليها: عمليات الاحتيال الداخلي من قبل موظفين، وعمليات التداول دون تحويل وإنجاز حركات غير مصرح بها والمعاملات الخاطئة.

ج. الأنظمة الآلية والاتصالات:

هي الخسائر الناشئة عن تعطل العمل أو فشل الأنظمة بسبب البنية التحتية، تكنولوجيا المعلومات، أو عدم توفر الأنظمة، وأي عطل أو خلل في الأنظمة. وتشمل: انهيار أنظمة الكمبيوتر والأعطال في أنظمة الاتصالات وأخطاء البرمجة وفيروسات الحاسب.

د. الأحداث المتعلقة بالبيئة الخارجية:

هي الخسائر الناشئة عن أعمال طرف ثالث، بما يشمل الاحتيال الخارجي وأي أضرار تصيب الممتلكات والأصول، وخسائر نتيجة تغيير في القوانين بما يؤثر على قدرة المصرف في مواصلة العمل. وتشمل: الاحتيال الخارجي والكوارث الطبيعية ( الهزات الأرضية، والحرائق، والفيضانات...إلخ)

من ما سبق يمكن القول إن المخاطر التشغيلية عبارة عن نتائج للممارسات المصرفية أحياناً وعن ضعف في أنظمة الرقابة والضبط الداخلي أو فشل في الأنظمة الآلية أحياناً أخرى، وبالتالي نجد أنه من الأهمية التعرف على طرق قياسها لتحديد بدقة.

### ثالثاً: قياس المخاطر التشغيلية

أشارت معظم الدراسات السابقة إلى أفضلية قياس المخاطر التشغيلية من خلال نموذج المؤشر الأساسي الذي حددته لجنة بازل، كما كان لنموذج المؤشر المعياري والقياس المتقدم نصيب من الدراسات والأبحاث والتي أشارت إلى فعالية ودقة هذه النماذج في قياس المخاطر التشغيلية في المصارف، ويرى الباحثون إن هذه المقاييس قد تم تناولها من قبل بعض الدراسات بشكل تفصيلي كدراسة (محمد، 2012)، كما أن هذه النماذج تتناسب مع الدول التي يكون فيها استقرار مالي وسياسي، لذا قامت الدراسة بوضع مجموعة من المقاييس والتي يمكن من خلالها قياس المخاطر التشغيلية في المصارف الفلسطينية والأردنية بعيداً عن مقاييس لجنة بازل المعتمدة، وذلك من خلال الرجوع للدراسات السابقة في الدول المماثلة والتي تعاني من نفس الظروف تقريباً، وقد تم تحديد مجموعة من المقاييس التي يمكن قياسها في البيئة الفلسطينية والأردنية وهي:

#### 1. معدل كفاءة العمليات التشغيلية:

وهو مؤشر مالي يشير إلى الخسائر غير المتوقعة في المصرف ويستخدم كمؤشر عن احتمال حدوث مخاطر تشغيلية، وتعرف كفاءة العمليات التشغيلية بأنها العلاقة بين كمية الموارد المستخدمة والنتائج المحققة، من خلال تعظيم المخرجات أو تخفيض الكمية المستخدمة من المدخلات للوصول إلى حجم معين من المخرجات، وتقاس من خلال قسمة إجمالي المصاريف التشغيلية على إجمالي الإيرادات (ناصر والجعدي، 2013، 160).

#### 2. معدل كفاية رأس المال:

يقصد بكفاية رأس المال الوسائل المتبعة من جانب الملاك وإدارة المصرف لتحقيق التوازن بين المخاطر التي يتوقعها المصرف من جهة وحجم رأس المال من جهة أخرى، ومنها يمكن التعرف على ملاءمة المصرف وقدرتها على تحمل الخسائر المحتملة وتحصينه ضد مخاطر الإفلاس (Samad, 2011). وحدد الباحثين هذه النسبة بقسمة إجمالي حقوق الملكية إلى إجمالي ودائع المودعين.

#### 3. معدل إحلال الموظفين:

يستخدم كمؤشر للمخاطر التشغيلية في المصرف حيث يشير تزايد معدلات إحلال الموظفين إلى خلل في نظام المصرف المتبع وبالتالي مؤشر لحالات الخطر التشغيلي (محمد، 2012).



**4. معدل نمو ودائع العملاء:**

ويشير معدل نمو الودائع إلى الثقة في المصرف، فكلما زاد معدل نمو الودائع كلما دل على زيادة الثقة في المصرف، ويمكن حسابه بنسبة حجم الودائع في سنة القياس إلى حجم الودائع في سنة الأساس (بوعبدلي وسعيد، 2015)

**5. معدل التسهيلات المصرفية:**

التسهيلات المصرفية هي الثقة التي يوليها المصرف لزيائنه كإتاحة مبلغ معين من المال لاستخدامه في غرض محدد، خلال فترة محددة ويتم سدادها بشروط محددة مقابل عائد مالي متفق عليه مع تقديم ضمانات للمصرف ليسترد أمواله إذا ما توقف الزبون عن السداد (الشويهي، 2003)، ويتم قياس معدل التسهيلات المصرفية من خلال قسمة نسبة التسهيلات المصرفية في سنة القياس على نسبة التسهيلات المصرفية في سنة الأساس.

**6. معدل التغير في العملاء:**

يستخدم كمؤشر للمخاطر التشغيلية في المصرف بتحديد مدى النقص أو الزيادة في عدد العملاء واثار ذلك على المخاطر التشغيلية، فكلما زاد معدل التغير كلما دل على نقص الثقة في المصرف، ويمكن حسابه بنسبة (عدد العملاء في سنة الأساس مطروحا منه عدد العملاء في سنة الأساس) إلى عدد العملاء في سنة الأساس (محمد، 2012).

**7. معدل متوسط دخل الموظف:**

ويمثل متوسط الدخل السنوي الذي يتقاضاه الموظف من المصرف، ويرتبط هذا المؤشر بالمخاطر التشغيلية للمصرف، فكلما زاد متوسط دخل الموظف كلما زاد مستوى رضا الموظفين في المصرف مما ينعكس إيجابا على المخاطر المتعلقة بالعنصر البشري، ويحسب بقسمة مصروف رواتب وأجور الموظفين على العدد الإجمالي للموظفين (محمد، 2012).

**8. معدل تكاليف التدريب:**

ويستخدم كمؤشر إلى تزايد النشاط التدريبي للمصرف، والذي ينعكس على أداء العاملين ومهارتهم ويمكن قياسه بنسبة (تكاليف التدريب سنة الأساس مطروحا منها تكاليف التدريب سنة الأساس) إلى تكاليف التدريب سنة الأساس (محمد، 2012).

**رابعاً- التدفق النقدي التشغيلي:**

تعرف التدفقات النقدية التشغيلية على أنها مستوى التدفق الناتج من الأنشطة التشغيلية، وتلعب التدفقات النقدية التشغيلية دوراً هاماً وأساسياً في قرارات مستوى المدفوعات ضمن المكونات الثلاث للتدفقات النقدية (التشغيلية، والاستثمارية، والمالية)، إلى جانب ذلك فإن التدفقات النقدية

المتولدة من العمليات التشغيلية تعتبر أكثر المصادر النقدية المرغوبة لاستخدامها في توزيع الأرباح النقدية (أحمد، 2013).

وتعتبر الأنشطة التشغيلية بمثابة الأنشطة المولدة لإيرادات المصرف والتي تدخل بشكل مباشر في تحديد صافي الربح والخسارة للوحدة الاقتصادية. (Kieso, 2009, p733) وتكمن أهمية تحديد التدفقات النقدية من الأنشطة التشغيلية في ارتباط استمرارية المصرف بوجود تدفقات نقدية تشغيلية إيجابية لغرض الوفاء بالتزاماتها والمحافظة على وضعها المالي (أحمد، 2013)، فضلاً عن معرفة القدرة التشغيلية للمصرف وتوزيع أرباح الأسهم والقيام بأنشطتها الجديدة دون اللجوء إلى مصادر تمويل خارجية وكذلك التنبؤ بالتدفقات المستقبلية. (IAS, 2000, p6) ويمكن الاستفادة من معلومات قائمة التدفقات النقدية في وضع مقاييس تدرج منها مجموعة من النسب المالية من أهمها (الخصين والموصلي، 2013، 212):

#### أ. مقاييس تقييم جودة السيولة:

تعتبر هذه المقاييس عن مدى قدرة المصرف على توفير المبالغ النقدية الكافية لأغراض معينة، حيث ترتبط قوة أو ضعف سيولة المصرف بمدى توفر صافي التدفق النقدي من الأنشطة التشغيلية، كما تقيس نسب السيولة المالية مدى مقدرة المصرف على الوفاء بالتزاماتها المتداولة (قصيرة الأجل)، وتقاس هذه النسب بتقييم مكونات الأصول المتداولة والخصوم المتداولة، ومن أهم هذه النسب:

#### 1. نسبة تغطية الدين = صافي التدفق النقدي من الأنشطة التشغيلية / متوسط الالتزامات المتداولة.

وتدل هذه النسبة على الإجابة عن التساؤل التالي: هل ما تجلبه المصرف من نقدية كافية لتغطية التزاماتها، أو أنها تفسر هذه النسبة ما إذا كانت المصارف تحصل على نقدية كافية لتغطية التزاماتها أم أنها بحاجة إلى تمويل خارجي كالاقتراض أو إصدار أسهم جديدة؟. وعندما تكون هذه النسبة منخفضة يدل ذلك على أن المصارف لديها مشكلات في السيولة.

#### 2. مؤشر النقدية التشغيلية = صافي التدفق النقدي التشغيلي / صافي الدخل.

توضح هذه النسبة مدى قدرة أرباح المصرف على توليد تدفق نقدي تشغيلي، حيث تعكس هذه النسبة في جانب منها نتائج الأنشطة التشغيلية وفقاً لأساس الاستحقاق، وفي الجانب الآخر نتائج الأنشطة التشغيلية وفقاً للأساس النقدي. وكلما ارتفعت هذه النسبة دلّ ذلك على جودة أرباح المصرف.

### أثر المخاطر التشغيلية على التدفقات النقدية التشغيلية

تساعد هذه المقاييس المصرف على تحديد مقدار السيولة المتوفرة لدى المصرف لمواجهة أي طارئ قد يحدث بشكل مفاجئ، ويرى الباحثون أن توفر السيولة اللازمة في المصرف يخفف من آثار المخاطر التشغيلية ويزيد من قدرة المصرف على الاستمرار والبقاء.

#### ب. مقاييس تقييم جودة الأرباح:

تعتبر هذه المقاييس عن مدى استمرارية التدفقات النقدية للمصرف وفقا للأساس النقدي أكثر من مدى الاستمرارية وفقا لأساس الاستحقاق، حيث تقدم قائمة التدفقات النقدية معلومات يمكن بواسطتها التمييز بين صافي الدخل وبين صافي التدفق النقدي وذلك على اعتبار أن صافي الدخل يتم تحديده على أساس الاستحقاق، في حين يحدد صافي التدفق النقدي على الأساس النقدي. ومن أهم النسب التي يمكن اشتقاقها من قائمة التدفق النقدي لتخدم أغراض تقييم جودة أرباح المصرف:

1. نسبة كفاية التدفقات النقدية التشغيلية = التدفقات النقدية الداخلة من الأنشطة التشغيلية / الاحتياجات النقدية الأساسية.

يقصد بالاحتياجات النقدية الأساسية ما يلي: التدفقات النقدية الخارجة للأنشطة التشغيلية، مدفوعات أعباء الديون، الإنفاق الرأسمالي اللازم للمحافظة على الطاقة الإنتاجية وسداد الديون المستحقة خلال العام.

وتعتبر هذه النسبة عن مقدرة المصرف على توفير ما يكفي من التدفقات النقدية التشغيلية لتغطية الاحتياجات النقدية الرئيسية، على وجه الخصوص سداد الديون.

2. مؤشر النشاط التشغيلي = صافي التدفق النقدي التشغيلي / ربح التشغيل قبل الفوائد والضريبة.

توضح هذه النسبة مدى مقدرة الأنشطة التشغيلية في المصرف على توليد التدفق النقدي التشغيلي.

3. العائد على الأصول من التدفق النقدي التشغيلي = صافي التدفق النقدي التشغيلي / مجموع الأصول.

وتبين هذه النسبة مدى قدرة أصول المصرف على المحافظة على توليد تدفق نقدي تشغيلي وتشير إلى مدى ارتباط الربح بالتدفق النقدي، وكلما زاد هذا الارتباط كلما كان ذلك دليلا على ارتفاع الأرباح ويمكن تقدير الأرباح بمقارنة النتيجة الصافية بالتدفقات النقدية المتولدة من أنشطة التشغيلية، يرى الباحثون أن للمخاطر التشغيلية علاقة مع مقاييس تقييم جودة الأرباح، فكلما زادت النقدية المحصلة خلال السنة من الأنشطة التشغيلية للمصرف، كلما ارتفع صافي التدفق النقدي وبالتالي ارتفعت نوعية وجودة الأرباح مما دلل على انخفاض المخاطر التشغيلية للمصرف.

#### ج. التدفق النقدي الحر:

وهو قيمة التدفق النقدي الذي يمكن للمصرف أن توفره لمقابلة أي فرص استثمارية مفاجئة، ويعطى بالنسبة التالية:

التدفق النقدي الحر = صافي التدفق النقدي من الأنشطة التشغيلية - التدفقات النقدية الخارجة المخصصة للاستثمار في الآلات والمعدات والأصول طويلة الأجل.

ويرى الباحثون أن هذه النسبة مهمة لتحديد مقدار النقدية الحرة المتوفرة لدى المصرف والتي قد يستخدمها المصرف لمواجهة المخاطر التشغيلية المحتملة.

### الدراسة التطبيقية

#### 1. مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع المصارف المساهمة العامة المسجلة في بورصتي فلسطين والأردن للأوراق المالية وبلغ عددهم (30) مصرفاً.

حيث إن عدد المصارف المسجلة في سوق فلسطين بلغ (6) مصرفاً، وعدد المصارف المسجلة في سوق الأردن بلغ (24) مصرفاً. وباعتماد على أسلوب الحصر الشامل تم حصر كافة المصارف المدرجة في بورصتي فلسطين والأردن والتي توفرت بياناتها ولم تتوقف عن التداول خلال فترة الدراسة، وبلغت (30) مصرفاً مدرجة في السوقين والتي اكتملت لها البيانات اللازمة كافة لتقدير متغيرات الدراسة للفترة من (2012-2017).

#### 2. الإحصاء الوصفي

جدول رقم (2)

Std. Deviation	Mean	Maximum	Minimum	
4.21	.29	23.8	-38.8	كفاءة العمليات التشغيلية
.25	.254	.949	.036	كفاية رأس المال
.267830	.07032	1.798	0	معدل إحلال الموظفين
.626016	.16852	5.130	0	معدل نمو ودائع العملاء
1.418482	.24989	15.774	0	معدل التسهيلات المصرفية
1250.1759	658	1565	318	معدل دخل الموظف
27.350	55.0660	160.59	0	معدل تكاليف التدريب
247.55	24.09	2520.123	-695	مقياس جودة السيولة
38.99	-3.7	35.111	-442.5	مقياس جودة الأرباح
208.44266	38.2790	1208.05	0	التدفق النقدي الحرة

ومن بيانات الجدول السابق نلاحظ أنه من خلال اختبارات الإحصاء الوصفي التحليلي لعينة الدراسة أن الانحراف لجميع المتغيرات كان كبيراً بالمقارنة مع المتوسط الحسابي، وهذا يعود إلى

### أثر المخاطر التشغيلية على التدفقات النقدية التشغيلية

اختلاف طبيعة المصارف الداخلة في الدراسة واختلاف أدائها وحجمها، حيث تتنوع المتطلبات القانونية والتنظيمية للمصارف المدرجة في بورصة فلسطين عنها في بورصة عمان، علاوة على تطور هذه المتطلبات خلال الفترة الزمنية من نشوء البورصة لاسيما مع تقلبات البيئة السياسية والاقتصادية لكل من بورصة فلسطين وعمان، كما يعتبر التشتت في بيانات الإحصاء الوصفي منطقياً خاصة أنه تم تحليل بيانات كافة المصارف المدرجة (تجارية وإسلامية) في البورصتين دون استثناء، علماً أن هناك مصارف لا يتجاوز عمر إدراجها (11) عام مقارنة بمصارف يزيد عمر تأسيسها عن 30 عام مما يفسر الانحرافات في البيانات مقارنة بالمتوسط.

### 3. التحقق من صلاحية البيانات للتحليل الإحصائي:

قبل البدء بتحليل البيانات وتقدير نموذجي الدراسة واختبار الفرضيات لابد أولاً من التحقق من صلاحية البيانات، ويتم ذلك عبر مجموعة من الاختبارات، هي التوزيع الطبيعي، ارتباط بيرسون للمتغيرات المستقلة، اختبار التداخل الخطي (Collinearity). والارتباط الذاتي، وحيث إنه تم استخدام أسلوب (Panel Data) في عرض البيانات.

#### اختبار التوزيع الطبيعي:

للتحقق من مدى اقتراب البيانات من توزيعها الطبيعي، تم استخدام اختبار (كولموغوروف سيمرنوف) المعلمي حيث تكون قاعدة القرار قبول الفرضية العدمية -إن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي- إذا كانت احتمالية اختبار (K-S) أكبر من (5%) وقد أظهرت نتائج اختبار التوزيع الطبيعي كما هي في الجدول رقم (3) أن احتمال (K-S) لجميع المتغيرات هو أقل من (5%)؛ مما يعني عدم اقترابها من التوزيع الطبيعي، وللتغلب على مشكلة عدم التوزيع طبيعياً؛ تم أخذ اللوغاريتم الطبيعي (LN) لهذه المتغيرات كي تقترب من توزيعها الطبيعي.

جدول رقم (3) جدول التوزيع الطبيعي

اختبار التوزيع الطبيعي (كولموغوروف سيمرنوف)			
التوزيع	sig	(K-S)	
غير طبيعي	.000c	0.483	كفاءة العمليات التشغيلية
غير طبيعي	.000c	0.433	كفاية رأس المال
غير طبيعي	.000c	0.191	معدل إحلال الموظفين
غير طبيعي	.000c	0.17	معدل نمو ودائع العملاء
غير طبيعي	.000c	0.504	معدل التسهيلات المصرفية
غير طبيعي	.001c	0.103	معدل دخل الموظف
غير طبيعي	.000c	0.163	معدل تكاليف التدريب
غير طبيعي	.000c	0.302	مقياس جودة السيولة

صبري مشتهى وآخرون

مقياس جودة الأرباح	0.424	.000c	غير طبيعي
التدفق النقدي الحر	.500	.000c	غير طبيعي

جدول رقم (4) ارتباط بيرسون للمتغيرات المستقلة

كفاءة العمليات التشغيلية	كفاية رأس المال	معدل إحلال الموظفين	معدل نمو ودائع العملاء	معدل التسهيلات المصرفية	معدل دخل الموظف	معدل تكاليف التدريب
1						
.727**	1					
-.005	-.001	1				
.693**	.045	.075	1			
.732**	.731**	-.009	-.029	1		
-.111	.101	-.095	-.25**	.028	1	
.218**	.116	.031	.167*	-.208*	.133	1

يظهر الجدول رقم (4) وجود ارتباط عال بين بعض المتغيرات المستقلة (كفاءة العمليات التشغيلية وكفاية رأس المال) حيث بلغت قيمة الارتباط 72.7% من جهة وبين (معدل التسهيلات المصرفية وكفاية رأس المال) من جهة أخرى حيث بلغت قيمة الارتباط 73.1% وقد ينتج عن هذا الارتباط مشكلة الاشتراك الخطي Collinearity ويتطلب هذا إجراء اختبار (Variance Inflation Factor (VIF).

اختبار التداخل الخطي:

إن قوة النموذج الخطي العام تعتمد على فرضية استقلال كل متغير من المتغيرات المستقلة، وإذا لم يتحقق هذا الشرط؛ فإن النموذج الخطي العام عندئذٍ لا يصلح للتطبيق، ولا يمكن اعتباره جيداً لعملية تقدير المعلومات، ولتحقيق ذلك تم استخدام مقياس (Collinearity Statistics) وذلك بحساب معامل (VIF) لكل متغير من المتغيرات المستقلة، إذ يعد ذلك الاختبار مقياساً لتأثير الارتباط بين المتغيرات المستقلة. يلاحظ في الجدول رقم (5) أن قيمة (VIF) تجاوزت 10 عند

#### أثر المخاطر التشغيلية على التدفقات النقدية التشغيلية

متغيري (معدل نمو ودائع العملاء معدل التسهيلات المصرفية) في نموذجي جودة السيولة وجودة الأرباح. ومتغيري (معدل دخل الموظف ومعدل تكاليف التدريب) في مقياس جودة الأرباح. وهذا يتطلب حذف متغير من كل مجموعة. أما بقية المتغيرات المستقلة هي دون الـ (10) مما يعني أن نماذج الدراسة تخلو من مشكلة التداخل والاشتراك الخطي بعد التعديل.

جدول رقم (5) التداخل الخطي للمتغيرات المستقلة

Variables	مقياس جودة السيولة	مقياس جودة الأرباح قبل التعديل	مقياس جودة الأرباح بعد التعديل	مقياس التدفق الحر
كفاءة العمليات التشغيلية	1.329	1.930	1.271	1.542
كفاية رأس المال	1.054	2.471	1.246	1.198
معدل إحلال الموظفين	2.558	7.367	7.182	1.514
معدل نمو ودائع العملاء	6.192	33.723	معدل نمو ودائع العملاء	4.681
معدل التسهيلات المصرفية	3.674	37.575	7.013	4.907
معدل دخل الموظف	5.255	17.216	متوسط دخل الموظف	6.012
معدل تكاليف التدريب	5.364	16.241	1.171	6.051

#### سادسا: اختبار الفروض ومناقشة النتائج:

تم استخدام اختبار الانحدار المتعدد وتم استخدام أسلوب (panel data). وتم إجراء اختبار مساواة متوسط البواقي للصفر (Mean of Residual) حيث أظهر هذا الاختبار عدم وجود مشكلة للبواقي في نماذج الدراسة، ويلاحظ من الجدول رقم (5 و 6) أن قيمة متوسط البواقي للنماذج كانت قريبة من الصفر. وعدم وجود مشكلة الارتباط الذاتي حيث كانت قيم D-W للنماذج تقع بين (1.5 و 2.5) الأمر الذي يدل على عدم وجود ارتباط ذاتي بين المتغيرات.

#### اختبار فروض الدراسة:

للحكم على معنوية الأثر الارتباطي للمتغيرات المستقلة والمتغير التابع بشكل عملي وفاعل يتم اتباع قاعدة القرارات التالية لإطلاق الحكم الحيادي وهي:  
إذا كانت ( $\text{Sig.R} < 5\%$ ) يتم قبول الفرضية H0. (لا توجد علاقة).  
إذا كانت ( $\text{Sig.R} > 5\%$ ) يتم قبول الفرضية H1. (توجد علاقة).

جدول رقم (6) نتائج الانحدار لاختبار الفرضية الأولى

المتغيرات المستقلة		مقياس جودة السيولة		مقياس جودة الارباح		التدفق النقدي الحر	
		sig Coefficient		sig Coefficient		sig Coefficient	
كفاءة العمليات التشغيلية		.000 1.969		.220 1.017		.598 .375	
كفاية رأس المال		.000 1.204		.018 .743		.752 .120	
معدل إحلال الموظفين		.213 -.894		.897 -.264		.436 -.769	
معدل نمو ودائع العملاء		.016 .900				.904 -.128	
معدل التسهيلات المصرفية		.044 -1.14		.926 -.065		.349 1.033	
معدل دخل الموظف		.980 -.024				.258 1.735	
معدل تكاليف التدريب		.118 -1.108		.547 .465		.511 -.761	
SIG.		0.000		0.215		0.592	
$R^2$		%51.8		%19.1		%7	
Mean of residual		0.000		0.000		0.000	
d-w		1.92		1.81		1.61	

من خلال النتائج أعلاه تبين يلي:

في مقياس جودة السيولة المالية: تبين وجود اثر للمتغيرات (كفاءة العمليات التشغيلية وكفاية رأس المال، ومعدل نمو ودائع العملاء، ومعدل التسهيلات المصرفية) على جودة السيولة المالية، حيث بلغت قيمة  $Sig = 0.000, 0.000, 0.016, 0.044$ ،  $Sig = 0.000$ ، للمتغيرات على الترتيب، وهي اقل من 5%، بينما كانت قيمة  $Sig$  لباقي المتغيرات اكبر من 5%، الأمر الذي يوضح عدم وجود أثر لها. حيث أنه كلما زادت كفاءة العمليات التشغيلية للمصرف بما يعنيه ذلك من زيادة الإيرادات وتخفيض المصاريف التشغيلية انعكس إيجاباً علي تحسين مؤشر جودة السيولة المالية والذي بدوره يؤثر على قرار المستثمر وفقاً لدراسة (الغصين والموصلي، 2013) باعتباره يزيد من قدرة المصرف على سداد ديونه المتداولة.

ومن جانب آخر فإن انخفاض كفاية رأس المال يرتبط بارتفاع المخاطر التشغيلية التي تواجه المصرف، حيث ستزيد الودائع بمعدل أعلى من زيادة حقوق الملكية وهذا بدوره يؤثر على جودة السيولة المالية المستخدمة في تغطية الالتزامات المتداولة، وقد توصلت دراسة (بوعبدلي وسعيد، 2015) إلى أن معظم المصارف لا تلتزم بوضع مخصصات فيما يخص متطلبات رأس المال لمواجهة المخاطر التشغيلية تبعاً لما ورد في مقررات بازل.



### أثر المخاطر التشغيلية على التدفقات النقدية التشغيلية

كما تبين أن ارتفاع معدل نمو الودائع وانخفاض معدل التسهيلات المصرفية يرتبط بتحسين جودة السيولة المالية باعتبارها مقياساً لقدرة المصرف على توليد تدفقات نقدية سنوية من أنشطتها التشغيلية لخدمة ديونها القصيرة الأجل والطويلة الأجل، وكلما كانت هذه النسبة مرتفعة، فإن المصرف تمتلك تدفقات نقدية إضافية لتغطية ديونها قصيرة الأجل بما فيها ذلك الجزء المستحق من الديون طويلة، وقد أكدت دراسة (الفليت، 2004) أن المصارف الفلسطينية تعتمد على سياسات ائتمانية متحفظة جداً عند منح التسهيلات خاصة مع ارتفاع درجة المخاطر التي تحيط باستثمارات المصارف بسبب عدم ملائمة المناخ الاستثماري، مما يفسر الارتباط بين منح التسهيلات كمؤشر عن المخاطر التشغيلية وبين جودة السيولة المالية.

كما وقد بلغت القوة التفسيرية للنموذج 51% وهي نسبة مرتفعة وتبين بوجود تفسير مرتفع للمتغيرات السابقة على المتغير التابع، كما وكانت قيمة  $d-w = 1.92$  وهي تقع بين 1.5 و 2.5 وتدل على أن المقياس لا يعاني من مشكلة الارتباط الذاتي. وقد أظهر اختبار مساواة متوسط البواقي للصفر (Mean of Residual) عدم وجود مشكلة للبواقي في مقياس الدراسة حيث بلغت 0.000 وهي أقل من 5%.

**في مقياس جودة الأرباح:** تبين وجود أثر للمتغير (كفاية رأس المال) فقط على جودة الأرباح، حيث بلغت قيمة  $Sig = 0.018$ ، وهي أقل من 5%، بينما لم يكن أي تأثير لبقية المتغيرات على مقياس جودة الأرباح. حيث بينت الدراسة عدم وجود تأثير لكل من معدل التسهيلات المصرفية ومعدل نمو الودائع على جودة الأرباح المقاسة بنسبة التدفقات النقدية التشغيلية على صافي الدخل، وذلك يتفق مع دراسة (شبيطة وأبو نصار، 2005) و(الغصين والموصلي، 2013) التي توصلت إلى عدم وجود ارتباط بين تقييم سياسة التمويل وقرار المستثمر بخصوصها وجودة الأرباح وذلك لعدم اهتمام المستثمرين بقائمة التدفقات النقدية عند أخذ قرار الاستثمار.

كما تبين عدم وجود تأثير للمخاطر التشغيلية المتمثلة في معدل تكاليف تدريب الموظفين ومتوسط دخل الموظفين على جودة الأرباح، فعلى الرغم من أهمية العنصر البشري كأحد مسببات المخاطر التشغيلية إلا أن المصارف تهتم بالجانب النظري لمعرفة المخاطر التشغيلية وتحديد جوانبها أكثر من الجانب العملي علاوة على عدم اهتمامها بكفاءة الموارد البشرية المرتبطة بهذه المخاطر وفقاً لدراسة (بوعبدلي وسعيد، 2015)، حيث يرى الباحثون أن المصرف يعتمد على أنظمة وإجراءات الرقابة الصارمة المطبقة لمواجهة مخاطر الموظفين المتعلقة بالكفاءة والأهلية والتدريب بشكل يحد من ارتكاب الأخطاء أو المخالفات المقصودة أو غير المقصودة دون أن يكون له علاقة بمؤشر جودة الأرباح، وفي ذات السياق توصلت دراسة (أحلام وأحمد، 2010) إلى أن تطبيق نظام الرقابة

الداخلية وتفعيلها وتطويرها يساهم بشكل مباشر في تجنب المخاطر وهو ما يفسر عدم ارتباط كفاءة العمليات التشغيلية بأحد المقاييس النقدية وهو جودة الأرباح.

كما وبلغت القوة التفسيرية للنموذج 19.1% وهي نسبة مرتفعة للمتغير وتبين بوجود تفسير مرتفع للمتغير المستقل للمتغير التابع، كما وكانت قيمة  $d-w$  1.81 وهي تقع بين 1.5 و 2.5 وتدل على ان المقياس لا يعاني من مشكلة الارتباط الذاتي. وبين اختبار مساواة متوسط البواقي للصفر (Mean of Residual) حيث أظهر هذا الاختبار عدم وجود مشكلة للبواقي في مقياس الدراسة حيث بلغت 0.000 وهي اقل من 5%.

**في مقياس جودة التدفقات الحرة:** تبين عدم وجود اثر لأي من المتغيرات المستقلة على التدفق النقدي الحر، حيث كانت قيمة Sig، للمقياس وللمتغيرات المستقلة أكبر من 5%، الأمر الذي يوضح عدم وجود اثر لتلك المتغيرات. ويعزى الباحثون ذلك إلى أن طبيعة نشاط المصرف والرقابة الصارمة المفروضة عليه من قبل المصرف المركزي يفرض عليه إنشاء مخصصات لمواجهة المخاطر التشغيلية المحتملة الحدوث، علما أن هذه المخصصات عادة ما تكون محددة ومعروفة مسبقا لإدارة المصرف ضمن خطته المستقبلية لمواجهة الالتزامات الطارئة وفق تحليل بيئة عمل المصرف، وبالتالي لن يكون هناك علاقة لهذه المخاطر على التدفق النقدي الذي يمكن للمصرف أن يوفره لمقابلة أي فرص استثمارية مفاجئة.

وقد كانت قيمة  $d-w$  للنموذج 1.61 وهي تقع بين 1.5 و 2.5 وتدل على ان المقياس لا يعني من مشكلة الارتباط الذاتي. وبين اختبار مساواة متوسط البواقي للصفر (Mean of Residual) حيث أظهر هذا الاختبار عدم وجود مشكلة للبواقي في مقياس الدراسة حيث بلغت 0.000 وهي اقل من 5%.

#### النتائج والتوصيات:

##### النتائج:

تخلص الدراسة إلى نتيجة رئيسية هي وجود أثر جوهري للمخاطر التشغيلية على التدفقات النقدية التشغيلية للمصارف المدرجة في بورصتي فلسطين وعمان ويتفرع منها النتائج الفرعية التالية:

1. يتبين من التحليل الإحصائي أن للمخاطر التشغيلية أثرا جوهريا على مقياس جودة السيولة الخاص بقياس التدفق النقدي التشغيلي، حيث كان لمؤشرات المخاطر التشغيلية التالية (كفاءة العمليات التشغيلية، وكفاية رأس المال، ومعدل نمو ودائع العملاء، ومعدل التسهيلات المصرفية) أثر على جودة السيولة في المصارف، أما مؤشرات المخاطر التشغيلية الأخرى وهي معدل إحلال الموظفين ومتوسط دخل الموظف ومعدل تكاليف التدريب ليس ذات أثر على جودة السيولة في المصارف الفلسطينية والأردنية.

### أثر المخاطر التشغيلية على التدفقات النقدية التشغيلية

2. تخلص الدراسة إلى أن مؤشر كفاءة العمليات التشغيلية وكفاية رأس المال كان لهما الأثر الأكبر على جودة السيولة في المصارف الفلسطينية والأردنية.
3. يتبين من التحليل الإحصائي عدم وجود أثر جوهري للمخاطر التشغيلية على مقياس جودة الأرباح الخاص بقياس التدفق النقدي التشغيلي، إلا أن مؤشر المخاطر التشغيلية (كفاية رأس المال) منفرداً كان له أثر جوهري على جودة الأرباح في المصارف، في حين لم يكن هناك أثر لباقي مؤشرات المخاطر التشغيلية الأخرى على جودة الأرباح في المصارف.
4. تبين عدم وجود تأثير لمؤشرات المخاطر التشغيلية على مقياس التدفق النقدي الحر الخاص بقياس التدفقات النقدية التشغيلية.
5. يعتبر مؤشر كفاية رأس المال هو المؤشر الأكثر تأثيراً على التدفق النقدي التشغيلي حيث أظهر التحليل أن له أثر جوهري على كل من مقياس جودة السيولة ومقياس جودة الأرباح.

### التوصيات:

1. ضرورة الاهتمام بمؤشرات المخاطر التشغيلية التالية (كفاءة العمليات التشغيلية، وكفاية رأس المال، ومعدل نمو ودائع العملاء، ومعدل التسهيلات المصرفية) عند تقدير المخاطر التشغيلية لضمان جودة السيولة في المصارف.
2. ضرورة الاهتمام بمؤشر كفاية رأس المال عند تقدير المخاطر التشغيلية لضمان جودة الأرباح في المصارف.
3. ضرورة اهتمام المصارف بالإفصاح عن المخاطر التشغيلية التي أثبتت نتائج الدراسة أن لها أثراً على التدفقات النقدية التشغيلية وهي (كفاءة العمليات التشغيلية، وكفاية رأس المال، ومعدل نمو ودائع العملاء، ومعدل التسهيلات المصرفية) كمؤشرات مكملية للتحليل المالي ضمن التقارير السنوية للمصرف.
4. العمل على عقد ندوات وورش عمل متخصصة من قبل البورصة والجهات ذات العلاقة لزيادة وعي المستثمرين بأهمية قائمة التدفقات النقدية وقدرتها على إعطاء مقاييس مهمة لمتخذي القرارات سواء أكانوا مستثمرين حاليين أم محتملين أم محللين ماليين أم أياً من الجهات المستخدمة لقوائم المصارف المالية
5. يوصي الباحثون بإعداد المزيد من الدراسات المتعلقة بالموضوعات التالية:
  - اثر المتغيرات السلوكية على المخاطر التشغيلية.
  - أثر الإفصاح عن المخاطر التشغيلية على التدفقات النقدية.

## المراجع:

### المراجع باللغة العربية:

- أبو صلاح، مصطفى صالح عبد الخالق. (2007). المخاطر التشغيلية حسب متطلبات بازل II دراسة لطبيعتها وسبل إدارتها في حالة البنوك العاملة في فلسطين، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا-برنامج ماجستير إدارة الأعمال، جامعة بيرزيت.
- أحمد، نضال. (2013). دراسة تحليلية لمخاطر السيولة باستخدام كشف التدفق النقدي مع بيان أثرها على كفاية رأس المال في القطاع المصرفي دراسة تطبيقية في مصرف الراجحي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، جامعة بغداد- المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية، العدد 36، ص ص 300-335.
- بحوصي، مجدوب وعريس، عمار. (2017). تعديلات مقررات لجنة بازل وتحقيق الاستقرار المصرفي، مجلة البشائر الاقتصادية، مجلد 3، العدد 1، ص ص 98-117.
- بوعبدلي، أحلام، وعثمان، أحمد. (2016). قياس درجة الكفاءة التشغيلية و دورها في إدارة مخاطر السيولة في البنوك التجارية باستخدام أسلوب تحليل مغلف البيانات DEA، مجلة روى اقتصادية - كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة الوادي الجزائر، العدد 11، ص ص 328-313.
- بوعبدلي، أحلام و سعيد، ثريا. (2015). إدارة المخاطر التشغيلية في البنوك التجارية - دراسة حالة لعينة من البنوك التجارية في الجزائر، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، عدد 3، ص ص 117-134.
- حجاج، أحمد. (2010). تطوير دور المراجعة الداخلية في تقييم المخاطر التشغيلية في البنوك التجارية وأثرها على أداء المراجع الخارجي، دراسة تطبيقية، المجلة المصرية للدراسات التجارية - مصر، مجلد 34، العدد 2، ص ص 475 - 519.
- الخلواني، كمال. (2010). مدى مساهمة التدفقات النقدية في التنبؤ بفشل الشركات - دراسة تطبيقية على إحدى الشركات الصناعية في سورية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة دمشق.
- الزيون، وسام سلامة و خزاعلة، أحمد. (2015). أثر الرفع المالي والتدفقات النقدية التشغيلية وحجم الشركة على توزيع الأرباح - دراسة تطبيقية في البنوك التجارية الأردنية للفترة (2000-2011)، مجلة المنارة للبحوث والدراسات - الأردن، مجلد 21، العدد 1، ص ص 9-31.
- شبيطة، معاذ فوزي و أبونصار، محمد حسين. (2005). الربح المحاسبي والتدفقات النقدية كمقياس لأداء المنشأة، مجلة دراسات - العلوم الإدارية، مجلد 32، العدد 2، ص ص 214-241.

### أثر المخاطر التشغيلية على التدفقات النقدية التشغيلية

- الشويهي، فوزي علي. (2003). نشرة التجارة والتنمية للمصرف الليبي حول الائتمان المصرفي صفحة إلكترونية 264 <http://www.bankofcd.com/page.asp?page=264>
- الشيخ، عماد يوسف و هنية، فادي فؤاد، (2014)، اختبار قدرة التدفقات النقدية والأرباح المحاسبية في التنبؤ بالتدفقات النقدية من الأنشطة التشغيلية المستقبلية - دراسة تطبيقية على المصارف الأردنية، المجلة العربية للعلوم الإدارية، الكويت، مجلد 21، العدد 2، ص ص 341-371.
- الصواف، محمد حسين علي، (2011)، أثر الرقابة والتدقيق الداخلي في تحجيم المخاطر التشغيلية في المصارف التجارية، مجلة التقني العراق، مجلد 24، العدد 9، ص ص 1-21.
- عزيز، كرار عبد الله. (2014). أثر التدفقات النقدية التشغيلية على قيمة الشركة - دراسة تطبيقية في عينة من المصارف العراقية الخاصة المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية - كلية الإدارة والاقتصاد - جامعة الكوفة - العراق، العدد 30، ص ص 312-342.
- العفيفي، حسين رياض. (2015). أثر فاعلية تكاليف جودة التدقيق الداخلي في الحد من المخاطر التشغيلية في البنوك العاملة في فلسطين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر - غزة، فلسطين.
- علاوي، عبد المهدي عبد العزيز. (2012). إدارة مخاطر التشغيل في المصارف الإسلامية- دراسة مقارنة بين المصارف الإسلامية بجمهورية السودان والمملكة الأردنية الهاشمية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم درمان الإسلامية.
- الغصين، راغب و الموصللي، منال. (2013). أهمية مقاييس التدفقات النقدية في اتخاذ القرار الاستثماري في سوق دمشق للأوراق المالية (دراسة تطبيقية)، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية \_ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، الجمهورية العربية السورية، مجلد 35، العدد 2، ص ص 207-222.
- الفليت، خلود . (2004). أثر التسهيلات المصرفية على قطاعات الاقتصاد المختلفة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين.
- محمد، حكمت سيد. (2012). إطار مقترح لقياس و إدارة المخاطر التشغيلية بالبنوك- دراسة ميدانية، مجلة الفكر المحاسبي، جامعة عين شمس، مصر، مجلد 16، عدد خاص، ص ص 95-182.
- محمد، ياسر أحمد مدني. (2013). تقييم إدارة مراقبة المخاطر التشغيلية المصرفية في إطار اتفاقية بازل II : دراسة تطبيقية على البنوك المصرية، المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية - مصر، مجلد 27، العدد 3، ص ص 55-95.

ناصر، سليمان و الجعدي، شريفة. (2013). قياس الكفاءة التشغيلية لبعض البنوك العاملة بالجزائر دراسة تطبيقية خلال الفترة من (2006-2010)، مجلة الباحث، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة-الجزائر، العدد 12، ص ص 159-164.

المراجع باللغة الإنجليزية:

- Basel Committee on Banking Supervision, **Practices for the Management and Supervision of Operational Risk**, (2003).
- IAS, **International Accounting Standard Board**. IAS 7 Cash Flow Statement ,(2000).p6
- Kieso, Weyganted Kimmel. (2009). **Accounting Principles**, Pearson Education, Inc. 9 Ed, p733.
- Lee, Jong Eun, Glasscock Robson, and Park Myung Seok. (2017)". **Does the Ability of Operating Cash Flows to Measure Firm Performance Improve during Periods of Financial Distress?**, Accounting Horizons, Vol. 31, No. 1, pp. 23-35.
- Liman, Muhammad, and Mohammed Sani.(2018). **Operating Cash Flow and Corporate Financial Performance of Listed Conglomerate Companies in Nigeria"**, Journal Of Humanities And Social Science(IOSR-JHSS), Volume 23, Issue 2, Ver. 11, PP 01-11.
- Martínez-Sánchez, José Francisco; Martínez-Palacios, María Teresa V.; VenegasMartínez, Francisco. (2016). **An analysis on operational risk in international banking: A Bayesian approach (2007–2011)**, Estudios Gerenciales, Universidad ICESI Cali, Colombia. Vol. 32, No. 140, pp. 208-220.
- Samad, A. (2011). **Capital Inadequacy Factor for Bank Failure**, Journal of Accounting and Finance, Vol.11, No. 4, pp 105-110.
- Syomiti, Muia Jacinta. (2016). **The Effects Of Operational Risk Management Practices On Financial Performance In Insurance Companies In Kenya**, Master Of Business Administration To The School Of Business, University Of Nairobi.