

أثر تطبيق الشمول المالي على جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بالتطبيق على المصارف السودانية (2017 – 2020م)

أستاذ مساعد- قسم الدراسات المصرفية والمالية
كلية العلوم الإدارية - جامعة دنقلا

د. سعيد جلال سعيد

المستخلص :

هدفت الدراسة إلى توضيح أثر تطبيق الشمول المالي على جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بالمصارف السودانية ، والتعرف على مدى إهتمام المصارف السودانية بجودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء ، وإعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS ، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها الشمول المالي يعزز جودة خدمات الصرافات الآلية المنتشرة على نطاق جغرافي واسع ، وأن هنالك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الشمول المالي وجودة خدمات الصيرفة الهاتفية التي تقدمها المصارف لعملائها ، وقد أوصت الدراسة بضرورة العمل على زيادة وعي عملاء المصارف السودانية بفهوم الشمول المالي ودوره في تعزيز جودة الخدمات المصرفية وذلك من خلال السمونات و الإعلانات المختلفة .

الكلمات المفتاحية: الشمول المالي ، جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية ، المصارف السودانية

The impact of applying financial inclusion on the quality of electronic banking services

By application to Sudanese banks (2017- 2020 AD)

Dr.Saeed Galal Saeed Mohammad

Abstract:

The study aimed to clarify the impact of the application of financial inclusion on the quality of electronic banking services in Sudanese banks, and to identify the extent to which Sudanese banks are interested in the quality of banking services provided to customers. The financial enhances the quality of ATM services spread over a wide geographical range, and that there is a direct relationship with statistical significance between financial inclusion and the quality of telephone banking services provided by banks to their customers. Banking, through various seminars and advertisements.

key words: Financial inclusion, quality of electronic banking services, Sudanese banks

المقدمة:

أصبحت مسألة تعميم الخدمات المصرفية وتوصيلها للعملاء بسهولة ويسر من أكثر الأمور التي باتت تؤرق القائمين على أمر المصارف في ظل المنافسة الشديدة التي أفرزها التطور التكنولوجي بالإضافة إلى زيادة وعي العملاء ورغبتهم في إستغلال التكنولوجيا الحديثة في إنجاز معاملاتهم اليومية المختلفة ، لذلك برز الشمول المالي كأحدث المفاهيم المعاصرة التي تسعى المصارف لإستخدامها في تقديم خدماتها المالية للعملاء لتلبية إحتياجاتهم المختلفة ، حيث يعتمد الشمول المالي في توسيع دائرة الخدمات المصرفية وتوصيلها على إستخدام شبكة الإنترنت ومزاياها المتعددة ، مما أدى إلى إبتكار أشكال مختلفة من الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تعزز جودة الخدمات المصرفية ، ولأن المصارف السودانية ليست بمنأى عن هذه التطورات ، جاءت هذه الدراسة لتتناول أثر تطبيق الشمول المالي على جودة الخدمات المصرفية بالمصارف السودانية

مشكلة الدراسة:

تمثلت مشكلة الدراسة في عدم تمكن عدد كبير من عملاء المصارف السودانية من الإستفادة من الخدمات المصرفية الإلكترونية التي أفرزها الشمول المالي ، وذلك إما لوجود بعض المعوقات التي تحد من تقديم تلك الخدمات للعملاء أو لعدم جودة الخدمات التي تقدمها بعض المصارف لذلك يمكن تلخيص مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي :

هل يؤثر تطبيق الشمول المالي على جودة الخدمات المصرفية بالمصارف السودانية ؟

ويتفرع منه السؤالين التاليين :

1. هل هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الشمول المالي ووسائل جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بالمصارف السودانية ؟
2. هل هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الشمول المالي و أبعاد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بالمصارف السودانية ؟

أهداف الدراسة :

تهدف الدراسة إلى تحقيق التالي :

1. توضيح العلاقة بين الشمول المالي وجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية
2. التعرف على مدى إهتمام المصارف السودانية بجودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء .
3. تشجيع المصارف السودانية على الإستفادة من الخدمات المصرفية الإلكترونية في دعم أدائها المالي و تحقيق أهدافها

فرضية الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة تم إختبار الفرضيات التالية :

الفرضية الأولى : هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الشمول المالي ووسائل جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بالمصارف السودانية .

الفرضية الثانية : هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الشمول المالي وأبعاد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بالمصارف السودانية

أهمية الدراسة :

الأهمية العلمية :

توضيح مفهوم الشمول المالي ومزاياه المتعددة والكشف عن أهمية جودة الخدمات المصرفية للعملاء وأبعادها المختلفة ، وتعد هذه الدراسة ذات فائدة تسويقية للمصارف السودانية باختلاف أنشطتها ومواقعها بما تقدمه من توضيح من معلومات عن متغيراتها .

الأهمية العملية :

تتمثل في كيفية الإستفادة من مزايا الشمول المالي في تعزيز جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في المصارف السودانية ، وبيان كيفية الإستفادة من الهاتف المصرفي في إجراء المعاملات المصرفية إلكترونيا .

منهجية الدراسة:

تعتمد الدراسة على إستخدام المنهج الوصفي التحليلي ، وذلك من خلال معرفة الإطار المفاهيمي للشمول المالي وتحليل لبيانات عن طريق إستخدام برنامج الحزم الإحصائية SPSS لقياس أثر تطبيق الشمول المالي على جودة الخدمات المصرفية بالمصارف السودانية

مصادر بيانات الدراسة :

تم جمع بيانات ومعلومات الدراسة من المصادر الثانوية (العربية والأجنبية) والمتمثلة في المراجع والدوريات والمجلات على الجانب النظري للدراسة بالإضافة إلى الشبكة المعلوماتية العالمية (الإنترنت) .

أما على الجانب التطبيقي فقد إعتمدت الدراسة على التقارير السنوية لبنك السودان المركزي

حدود البحث:

إعتمدت الدراسة الفترة (2017 - 2020) وذلك لقياس أثر تطبيق الشمول على جودة الخدمات المصرفية للبنوك العاملة في السودان ، ينما إشتملت الحدود المكانية على عينة من المصارف السودانية

الدراسات السابقة:

تناولت العديد من الدراسات بعد الشمول المالي وتأثيره على الخدمات المصرفية وجودتها كل حسب وجهة نظره ، وفيما يلي نستعرض بعض الدراسات :

1/ دراسة (الطاهر ، بنعبدالله ، 2019م) :

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر أبعاد جودة الخدمة المصرفية والمتمثلة باللموسية ، الإستجابة السريعة ، التعاطف ، الأمان على رضا عملاء المصارف التجارية بمحافظه الدرب بالملكة العربية السعودية ، وإعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وتوصلت الدراسة إلى عدة

نتائج أبرزها أن البعد الأفضل من ناحية الجودة لدى المصارف التجارية بمحافظة الدرب بالمملكة العربية السعودية هو بعد الموثوقية يليه بعد التعاطف يليه الملموسية أما البعد الأضعف هو بعد الإستجابة⁽¹⁾

2/ دراسة (ولد عوالي ، صفيح ، 2021م) : هدفت الدراسة إلى تحليل العلاقة بين الشمول المالي و الإستقرار المصرفي في الجزائر خلال الفترة الممتدة من 2010 - 2017م ، حيث تم الإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي ، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها وجود علاقة إرتباط بين أبعاد الوصول وأبعاد الإستقرار المصرفي ، ووجود علاقة إرتباط بين أبعاد الإستخدام وأبعاد الإستقرار المصرفي .⁽²⁾

3/ دراسة (Sifunjo Kisaka et al , 2015) :

هدفت الدراسة إلى إختبار العلاقة بين التوسع في تقديم الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول و الأداء المالي بالبنوك التجارية في كينيا ، وقد تم إستخدام المنهج التحليلي ، وتوصلت الدراسة إلى عدد النتائج أهمها وجود علاقة إيجابية غير معنوية بين الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول و الأداء المالي بالبنوك⁽³⁾ مايميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة :

ركزت هذه الدراسة على معرفة تأثير تطبيق الشمول المالي على جودة الخدمات المصرفية بالمصارف السودانية ، كما أن هنالك إختلافا في الحدود الزمانية و المكانية

الإطار النظري :

اولاً: الشمول المالي - (المفهوم ، المعوقات ، الابعاد):

1- مفهوم الشمول المالي:

يعرف الشمول المالي (Financial Inclusion) بشكل مختلف سواء من قبل المؤسسات المالية المتنوعة او الأكاديميين المتخصصين ، فقد تعددت مفاهيم الشمول المالي حيث يعرفه البعض بإمكانية الافراد في الوصول الى الخدمات المالية ، في حين تعرفه دراسات اخرى بتوفير الخدمات المالية المستدامة والرشيده للأفراد ، او توفير الخدمات المالية بجودة عالية مع الالتزام بحماية مستخدمي هذه الخدمات ، بينما يعرف البنك الدولي (World Bank WB) الشمول المالي حسب تقريره الصادر لعام 2014 على انه «هو نسبة السكان مستخدمي الخدمات المالية من اجمالي عدد السكان»⁽⁴⁾ . وقد عرّفت مجموعة دول العشرين (G20) الشمول المالي بأنه «تعزيز وصول واستخدام كافة فئات المجتمع وبما يشمل الفئات المهمشة والفقيرة للخدمات والمنتجات المالية التي تتناسب مع احتياجاتهم بحيث تقدم لهم بشكل عادل وشفاف وبتكاليف معقولة» . وفي ضوء تزايد الاهتمام العالمي بالشمول المالي المتمثل بالمنظمات الاقتصادية العالمية والبنوك المركزية، فقد ادرك القائمون على صندوق النقد العربي اهميته وتم تشكيل فريق عمل اقليمي من اجل تعزيز الاشتغال المالي في الدول العربية وقد قدمت مجموعة من الدراسات بهذا الجانب ، وكان تعريفهم للشمول المالي هو «إتاحة واستخدام كافة الخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع من

خلال القنوات الرسمية بما في ذلك الحسابات المصرفية والتوفير وخدمات الدفع والتحويل وخدمات التأمين وخدمات التمويل والائتمان لتفادي لجوء البعض إلى القنوات والوسائل غير الرسمية التي لا تخضع لحد أدنى من الرقابة والإشراف وبتكاليف مرتفعة نسبياً مما يؤدي إلى سوء استغلال احتياجات هؤلاء من الخدمات المالية والمصرفية»⁽⁵⁾.

انطلاقاً من المفاهيم السابقة التي طرحت يمكن القول ان الشمول المالي :- هو وصول الجميع إلى الخدمات المالية وبأسعار معقولة ونوعية جيدة ، والتي تستهدف بشكل خاص الفئات الفقيرة والمنخفضة الدخل في المجتمع وتلبية المتطلبات المالية لها ، ومن الضروري أيضاً أن تقدم مثل هذه الخدمات بطريقة مستدامة ومستمرة من اجل تعزيز الثقة بين مستخدمي الخدمات المالية والقائمين عليها .

2- معوقات الشمول المالي:

يرتبط عدم التعامل مع البنوك والمؤسسات المالية ارتباطاً وثيقاً بالتفاوت في مستويات الدخل وان (75 %) من الفقراء في العالم ليس لديهم تعامل مع البنوك بسبب ارتفاع التكاليف والمتطلبات الاخرى المرهقة في اغلب الاحيان من اجل فتح حساب مالي ، ولا يدخر سوى (25%) من البالغين الذين يكسبون اقل من دولارين في اليوم الواحد اموالهم في المؤسسات المالية المرخصة، ومع ان الفقراء ليس لديهم الامكانية في الحصول على الخدمات المالية بنفس القدر الذي يتاح للأشخاص ذوي الدخل المرتفع فأن حاجتهم للخدمات المالية تكون اكبر⁽⁶⁾.

إذاً يمكن القول ان مستويات الدخل تساعد بوضوح على شرح بعض الاختلافات في استخدام الخدمات المالية من عدمها ، حيث يقدم المسح العالمي (Findex) التابع للبنك الدولي بيانات جديدة حول العوائق التي تعترض الشمول المالي استناداً الى مسح تضمن مجموعة من الاشخاص البالغين في جميع انحاء العالم والذين لا يملكون حسابات مالية رسمية⁽⁷⁾ ، وكان السبب الاكثر وروداً لعدم وجود حساب رسمي هو عدم وجود ما يكفي من المال ونسبة (30 %) من حجم العينة كما موضح في الشكل ، بينما السبب الاخر هو وجود حساب مالي في احد المؤسسات المالية لأحد افراد العائلة وكانت نسبتهم (25 %) وهذا يدل على ارتباط الفرد بشكل غير مباشر بأحد المؤسسات المالية ، اما الاسباب الاخرى يمكن ذكرها بالترتيب من حيث الاهمية وهي ارتفاع تكاليف المنتجات والخدمات المالية (23 %) وبعد المسافة بين العميل والبنك او المؤسسة المالية (20 %) وعدم وجود الوثائق اللازمة من اجل الدخول في النظام المالي (18 %) وانعدام الثقة بين العملاء ومقدمي الخدمات المالية من البنوك والمؤسسات (13 %) اضافة الى الاسباب الدينية (5%)⁽⁸⁾ ويقصد بالاسباب الدينية هي المنتجات والأدوات المالية المتوافقة مع الشريعة الإسلامية والتي يمكن أن تلعب دوراً هاماً في تعزيز الشمول المالي بين السكان المسلمين⁽⁹⁾ ، وذلك لان نحو 700 مليون من فقراء العالم يعيشون في البلدان ذات الأغلبية السكانية المسلمة ، في السنوات الأخيرة كان هناك اهتمام متزايد في التمويل الإسلامي باعتباره أداة لزيادة الإدماج المالي بين السكان المسلمين وزيادة معدلات النمو والتخلص من الفقر.

3- أبعاد الشمول المالي:

يمكن القول ان للشمول المالي أبعاد مختلفة وهي (الوصول للخدمات المالية , استخدام الخدمات المالية , جودة الخدمات المالية) وكل واحدة من هذه الأبعاد له آثار على العلاقة بين مزودي الخدمات المالية وزبائنهم , ولكل منها دور مختلف في تحقيق الشمول المالي , وقد استخدمت مجموعة من هذه الأبعاد الثلاثة في مختلف الجهود المبذولة لجمع البيانات المتعلقة بالشمول المالي من قبل البنك الدولي وصندوق النقد الدولي ومؤسسة التحالف العالمي من اجل الشمول المالي , ويمكن توضيح هذه الأبعاد من خلال الجدول (1) .

البعد الاول:- الوصول إلى الخدمات المالية , وعادة ما يكون من مسؤولية جانب العرض وينطوي على البنية التحتية المصرفية المادية , وتوفر فروع البنوك وأجهزة الصراف الآلي ونقاط البيع , أو الحصول على البنية التحتية الرقمية , ولكن هناك بعض المعوقات التي تعترض الوصول لهذه الخدمات مثلاً , هل هناك ممارسات تمييزية بين الافراد والمؤسسات فيما يخص مستوى الدخل وتقديم الخدمة , وهل يعرف الزبائن بنوعية الخدمات المقدمة لهم وهنا تكون المسؤولية ملقاة على التثقيف المالي⁽¹⁰⁾ .

البعد الثاني:- استخدام الخدمات المالية , وهو في المقام الأول من مسؤولية جانب الطلب التي تنطوي على وتيرة مدى تفاعل الافراد والمؤسسات مع الخدمات المالية , وإذا ما توفرت للزبون الخدمات المالية , فهل يستخدمها على سبيل المثال إذا كان الزبون لديه حساب مصرفي , وهل يقوم بعمليات السحب والايداع والمدفوعات⁽¹¹⁾ .

البعد الثالث:- جودة الخدمات المالية , وهي في الاساس من مسؤولية جانب العرض ويقصد بها تقديم منتجات مالية ذات جودة عالية لتلبية احتياجات المستخدمين وعادة تشير الجودة الى السوق التنافسي بين مقدمي هذه الخدمات , ويكون دور الحكومات والهيئات المستقلة من خلال وضع المعايير التي تحفز مقدمي الخدمات المالية لجعل منتجاتهم سهلة الاستخدام ومعقولة الثمن وتقدم بطريقة فعالة وكفؤة⁽¹²⁾ ابعاد الشمول المالي

ت	الابعاد	الوصف
١	الوصول	توفر الخدمات المالية المنظمة والرسومية بالقرب من الزبائن والقدرة على تحمل التكاليف
٢	الاستخدام	الاستخدام الفعلي للخدمات والمنتجات المالية وانتظام مدة التردد من قبل المستخدم لهذه الخدمات
٣	الجودة	الخدمات مصممة بشكل جيد لاحتياجات العملاء وتطوير المنتجات لكي تناسب جميع مستويات الدخل

المصدر: من اعداد الباحث

الشمول المالي ودوره في تحقيق التنمية الاقتصادية المستدامة:

في 25 أيلول / سبتمبر (2015)، اعتمدت الجمعية العامة للأمم المتحدة خطة التنمية المستدامة المستقبلية لعام (2030)، إلى جانب مجموعة جديدة من الأهداف الإنمائية تسمى مجتمعة أهداف التنمية المستدامة، وهي تنطبق على جميع البلدان المتقدمة والنامية على السواء، ويعتبر جدول الأعمال هو تنويعاً لسنوات عديدة من المفاوضات بين الدول الأعضاء وقد أيدته جميع الأعضاء الـ (193) في الجمعية العامة⁽¹³⁾، وأشار الأمين العام للأمم المتحدة «بان كي مون» إلى أن الخطة الجديدة تعد وعداً من القادة إلى جميع الناس في كل مكان من أجل القضاء على الفقر بجميع أشكاله⁽¹⁴⁾، وتشتمل أهداف التنمية المستدامة على 17 هدفاً طموحاً، وفي حين أن أهداف التنمية المستدامة لا تستهدف بشكل صريح الشمول المالي، فإن زيادة فرص الحصول على الخدمات المالية تعتبر عامل تمكين رئيسي للعديد منها.

إن أول أهداف التنمية المستدامة التي تتضمن القضاء على الفقر، تشير بوضوح إلى أهمية الحصول على الخدمات المالية، وعندما يكون الناس مدرجين في النظام المالي فإنهم أكثر قدرة على التخلص من الفقر من خلال الاستثمار في الأعمال التجارية، ففي الهند ساعدت الجهود التي تبذلها الحكومة لفتح المصارف في المناطق الريفية على الحد من الفقر الريفي بنسبة تتراوح بين 14 و 17 نقطة مئوية، وزاد الإنفاق على النفقات المدرسية بنسبة 20 في المائة في الأسر النيبالية التي فتحت حسابات مصرفية، كما أن الشمول المالي يمنع الناس من الوقوع في الفقر من خلال تخفيف ضربة النفقات غير المتوقعة، ومن شأن زيادة ملكية الحسابات بين البالغين أن تساعد أهداف التنمية المستدامة على تعزيز المساواة بين الجنسين، ويمكن أيضاً أن يؤدي الحصول على الخدمات المالية إلى زيادة الإنفاق على الصحة وغيرها من الضروريات⁽¹⁴⁾، وأوجدت إحدى الدراسات في كينيا أن النفقات الصحية زادت بنسبة 66 في المائة عندما تم تزويد الناس بمساحة آمنة للحفاظ على المال، ويمكن تحقيق الهدف التاسع من أهداف التنمية المستدامة الذي يدعو إلى الابتكار في مجال الأعمال عن طريق توسيع نطاق الحصول على الائتمان، وكثيراً ما يستخدم أصحاب المشاريع القروض الصغيرة لزيادة الاستثمارات في الأعمال التجارية الصغيرة⁽¹⁵⁾. ولكن سيكون من الصعب إثبات أن الخدمات المالية يمكن أن يكون لها تأثير قوي على جميع أهداف التنمية الاقتصادية المستدامة التي اعتمدها الجمعية العامة للأمم المتحدة، وتشمل أهداف التنمية المستدامة غير المشمولة على الإطلاق (بالأهداف 11 و 12 و 13 و 14 و 15 و 17)، حيث لا يتضح أي دور مباشر للخدمات المالية فيها.

ثانياً : الخدمات المصرفية :

مفهوم وخصائص ومميزات الخدمات المصرفية:

1 - مفهوم الخدمات المصرفية:

يمكن تعريف الخدمات بصورة عامة بأنها عبارة عن عبارة عن تصرفات أو أنشطة أو أداء يقدم من طرف إلى طرف آخر وهذه الأنشطة تعتبر غير ملموسة ولا يترتب عليها نقل ملكية أي

شيء كما أن تقديم الخدمة قد يكون مرتبط أو غير مرتبط بمنتج مادي ملموس (1) كما يعرفها كل من (Kotler & Armstrong) بأنها أنشطة أو منافع أو إشباعات يقدمها طرف (البائع) لطرف آخر (المشتري)، وهي بطبيعتها غير ملموسة، ولا يترتب على بيعها نقل ملكية شيء، وقد يرتبط أو لا يرتبط إنتاجها وتقديمها بمنتج مادي ملموس. وقد يخلط البعض بين السلع والخدمات، والتفرقة الواضحة بين السلع والخدمات تكمن في أن الخدمة ليست شيئاً مادياً ملموساً ولا يمكن تملكها، فعلى سبيل المثال عندما نستأجر غرفة في الفندق لا نأخذ شيئاً مادياً عندما نترك الفندق، وإنما نحصل على درجة من الإشباع وهي الخدمة التي تلقيناها وهي شيء غير ملموس، كذلك الحال عندما نتقدم إلى البنك لإجراء عملية تحويل مبلغ من المال لأحد الأقارب فإننا لا نحصل على شيء مادي ملموس، وإنما نحصل على الإشباع والرضى من خلال تحويل مبلغ من المال.

ثانياً- خصائص ومميزات الخدمات المصرفية:

برغم الاتفاق بين المفكرين حول خصائص الخدمات فإن الملاحظ أن هناك اختلاف على الخصائص المميزة للخدمات المصرفية نظراً لطبيعة وخصوصية النشاط المصرفي من ناحية ومن ناحية أخرى نظراً لطبيعة الخدمات المصرفية وتعددتها وتنوعها وخضوعها لتغيرات مستمرة. ونستعرض فيما يلي خصائص الخدمات المصرفية حسب آراء بعض الكتاب المختصين في مجال تسويق الخدمات المصرفية.

يرى محسن الخيزري أن الخدمات المصرفية تتصف بخصائص أهمها (3)

1. الخدمات المصرفية ليست مادية مجسمة وبالتالي فهي غير قابلة للتلف ولا يمكن تخزينها.

2. الخدمات المصرفية ليست محمية ببراءة الاختراع وكل خدمة جديدة يوجدها بنك ما يمكن لبنك آخر تقديمها.

3. الخدمات المصرفية غير قابلة للتجزئة أو التقسيم أو الانفصال عند تقديمها

4. تعتمد الخدمات المصرفية على التسويق الشخصي بدرجة كبيرة، حيث تعتمد في تقديمها على الاتصال الشخصي بين مقدم الخدمة و العميل.

كما يعدد عوض بدير الحداد (4) الخصائص التالية للخدمات المصرفية:

1. لا يمكن صنع الخدمة المصرفية مقدماً أو تخزينها فهي تنتج وتقدم في نفس اللحظة التي يتقدم الزبون لطلبها.

2. لا يمكن لموظف البنك إنتاج عينات من الخدمة وإرسالها للزبون للحصول على موافقته عن جودتها قبل الشراء.

3. الخدمات المصرفية غير قابلة للاستدعاء مرة أخرى، في حالة وجود أخطاء في إنتاجها أو عيوب عند تقديمها فإن الاعتذار وترضية العميل هما البديل الوحيد أمام موظف البنك.

4. جودة الخدمة المصرفية غير قابلة للفحص بواسطة موظف البنك قبل تقديمها للزبائن.
5. أن تقديم الخدمة المصرفية غير مُطَي وتختلف طريقة تقديم الخدمة من زبون لآخر حسب درجة التفاعل بين موظف البنك و العميل.

ثانيا - جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنك: مفهوم جودة الخدمات المصرفية:

يعد موضوع جودة الخدمة المصرفية من الموضوعات التي تصدرت اهتمامات الباحثين، وقد تولد عن ذلك العديد من الدراسات التي عالجت الموضوع، فمن الدراسات ما انصب اهتمامه بالدرجة الأولى على وضع تعريف لجودة الخدمة وإيضاح مفهومها، وركز آخرون على دراسة على أبعاد جودة الخدمة وطرق قياسها. والمتابع لهذه المجهودات يلاحظ أن هناك تبايناً في تلك المجهودات فيما يتعلق بوضع تعريف لجودة الخدمة المصرفية، ونرى أن من المفيد استعراض بعض المفاهيم الخاصة بتعريف الجودة بصورة عامة كمدخل لتوضيح تعريف ومفهوم جودة الخدمة المصرفية. حيث ركزت الجهود الخاصة بتعريف وقياس الجودة من الناحية التاريخية على قطاع السلع المادية إلا أن توافر المعرفة عن مفهوم الجودة بالنسبة للسلع المادية يعتبر غير كافٍ لتحقيق الفهم الواضح لمفهوم الجودة في صناعة الخدمات، والخدمات المصرفية على وجه الخصوص، وتستمد الصعوبة في تعريف جودة الخدمة من الخصائص المميزة للخدمات المصرفية والتي سبق ذكرها حيث تعددت رؤى الكتاب في مجال مفهوم جودة الخدمات المصرفية، حيث حددها (5)(Schwartz(1989) في أربعة أبعاد رئيسية هي: الخدمة المصرفية، أسلوب تقديمها و خدمة العميل، والموارد و الإمكانيات المادية والإلكترونية.

بينما قدم Parasuraman وزملاؤه (1991)(6) نموذج الفجوات والذي عرف أيضاً بنموذج (PZB) اختصاراً لأسماء الباحثين الثلاثة الذين طوروا النموذج ، ووفقاً لهذا النموذج SERVQUAL فإن الأبعاد الرئيسية التي تقاس بها جودة الخدمة المصرفية هي: الاعتمادية سرعة الاستجابة، القدرة أو الكفاءة، سهولة الحصول على الخدمة، اللباقة، الاتصال المصدقية، الأمان، معرفة وفهم العميل، الجوانب المادية الملموسة (المكونات المادية). وفيما يلي تفصيل لكل عنصر من العناصر (الأبعاد) السابقة المفسرة لجودة الخدمة المصرفية

1.1 - الإعتمادية :

- وتعني ثبات الأداء و إنجاز الخدمة بشكل سليم وأحسن من المرة الأولى ووفاء البنك لما تم وعد العميل به، وهذا يتضمن:
- دقة الحسابات والملفات وعدم حدوث الأخطاء.
 - تقديم الخدمة المصرفية بشكل صحيح.
 - تقديم الخدمة في المواعيد المحددة وفي الوقت المصمم لها.
 - ثبات مستوى أداء الخدمة.

2.1 - سرعة الاستجابة من قبل العاملين :

وتشير إلى رغبة و استعداد العاملين بالبنك في تقديم الخدمة ومساعدة الزبائن والرد على استفساراتهم والسرعة في أداء الخدمة، والاستجابة الفورية لطلب العميل .

3.1 - القدرة أو الكفاءة :

وتعني امتلاك العاملين بالبنك للمهارة و المعرفة اللازمة لأداء الخدمة، وتكوينهم على روح الاتصال وتفهم العملاء

4.1 - سهولة الحصول على الخدمة Access:

ويتضمن هذا سهولة الاتصال وتيسير الحصول على الخدمة من طرف العميل وذلك بقصر فترة انتظار الحصول على الخدمة، وملاءمة ساعات العمل للعميل، وتوفر عدد كافي من منافذ الحصول على الخدمة.

5.1 - الباقة :

وتعني أن يكون موظفي البنك وخاصة من لهم اتصال مع الزبائن على قدر من الاحترام وحسن المظهر ، والتمتع بروح الصداقة والود و الاحترام للزبائن .

6.1 - الاتصال :

ويقتضي تزويد الزبائن بالمعلومات وباللغة التي يفهمونها، وتقديم التوضيحات والشرح اللازم حول طبيعة الخدمة وتكلفتها، والمزايا المترتبة عن الخدمة، والبدائل الممكنة.

7.1 - المصداقية:

وتتضمن مراعاة البنك للأمانة والصدق في التعامل مع الزبائن مما يولد الثقة بين الطرفين لان العمل المصرفي قائم على أساس الثقة.

8.1 - الأمان :

ويعكس ذلك خلو المعاملات مع البنك من الشك والخطورة، ويتضمن الأمان المادي والمالي وسرية المعاملات.

9.1 - معرفة وتفهم العميل :

وتعني بذل الجهد لفهم احتياجات العميل ومعرفة احتياجاته الخاصة، الاهتمام الفردي بالعميل، ومعرفة العميل الدائم للبنك، وتقديم النصح والاستشارة والتوجيه اللازم.

10.1 - الجوانب المادية الملموسة (المكونات المادية):

وتشمل التسهيلات المادية المستخدمة في العمل بدءا بالمظهر الخارجي للبنك وتهيئته من الداخل والأجهزة المستخدمة والوسائل المستخدمة في أداء الخدمة.

فكلما تمكن البنك من التحكم في هذه الأبعاد أمكنه تقديم خدمات بجودة عالية، وبإمكانه تطوير الخدمات وتحقيق الميزة التنافسية.

فجودة الخدمة المصرفية ترتبط وتعتمد على احتياجات و توقعات العملاء، فإذا تم تقديم خدمة تتفق مع احتياجات وتوقعات العملاء أو تتفوق عليها قيل أن الخدمة تتصف بالجودة (7).

إن جودة الخدمة تعتبر مقياس للدرجة التي يرقى إليها مستوى الخدمة لتقابل توقعات العملاء، وأن الجودة التي يدركها العميل للخدمة هي الفرق بين توقعات العميل لأبعاد جودة الخدمة وبين الأداء الفعلي الذي يعكس مدى توافر هذه الأبعاد بالفعل.

إن تقديم الخدمة بالجودة التي يريدها العملاء وبشكل مستمر يعتبر هدف أساسي للبنك ويحقق له مزايا إيجابية كزيادة الأرباح والنمو والاستمرارية في السوق والقدرة على المنافسة. وقد تضمن نموذج الفجوات الشهير الذي قدمه Parasuraman عام 1985 (8) عدة أنواع من الجودة وهي:

- أ. الجودة المتوقعة: وتمثل توقعات العميل لمستوى جودة الخدمة، وتعتمد على احتياجات العميل وخبراته وتجاربته السابقة وثقافته واتصاله بالآخرين.
- ب. الجودة المدركة من قبل الإدارة: وتمثل مدى إدراك البنك لاحتياجات وتوقعات زبائنه وتقديم الخدمة المصرفية بالموصفات التي أدركها لتكون في المستوى الذي يرضي الزبون.
- ج. الجودة المروجة: وتعني المعلومات الخاصة بالخدمة وخصائصها وما تعهد البنك بتقديمه والتي يتم نقلها إلى الزبائن من خلال المزيج الترويجي من إعلان وترويج شخصي ومطبوعات
- د. الخدمة الفعلية المقدمة للزبون: وتعني أداء العاملين بالبنك للخدمة وتقديمها طبقاً للمواصفات التي حددها البنك، وهي تتوقف بلا شك على مهارة العاملين وحسن تكوينهم وتدريبهم وقد تختلف الخدمة المقدمة وجودتها من بنك لآخر وفي نفس البنك من عامل لآخر، وقد تختلف بالنسبة للعامل الواحد حسب حالته ونفسيته ومدى إرهاقه في العمل.
- هـ. الخدمة المدركة : وهي تقدير الزبون لأداء الخدمة الفعلي (الخدمة الفعلية المقدمة له) والتي تعتمد إلى حد كبير على مدى توقع الزبون، فمثلاً إذا كانت الخدمة المصرفية الفعلية تقدم للزبون في 10 دقائق ، فإذا كان يتوقع الحصول عليها في زمن أكبر (15 دقيقة مثلاً) فإن الزبون يدرك الخدمة المصرفية على أنها عالية الجودة، أما في حالة العكس فإن تقدير الزبون للخدمة المصرفية بأنها منخفضة الجودة. إذن فجودة الخدمة المصرفية تعتبر مقياس للدرجة التي يرقى إليها مستوى الخدمة المقدمة للعملاء ليقابل توقعاتهم، وبالتالي فإن تقديم خدمة ذات جودة متميزة يعني تطابق مستوى الجودة الفعلي مع توقعات العملاء، فمفهوم جودة الخدمة المصرفية يكمن في مدى تطابق توقعات العملاء لأبعاد جودة الخدمة ومستوى الأداء الفعلي الذي يعكس مدى توافر تلك الأبعاد بالفعل في الخدمة المقدمة لهم.

2 - جودة الخدمة المصرفية كمدخل لاكتساب وتعزيز القدرة التنافسية للبنك: جودة الخدمة المصرفية كميزة تنافسية:

تتعدد الإستراتيجيات التنافسية المصرفية فهناك التنافس بالوقت و التنافس بالتكلفة والتنافس بالجودة.

تعد جودة الخدمة المصرفية سلاحا تنافسيا فاعلا أصبحت البنوك تأخذ بها كوسيلة لتمييز خدماتها عن منافسيها لتحقيق الميزة التنافسية، ويتطلب التنافس بالجودة - تحت مظلة إدارة الجودة الشاملة TQM- في البنك عدة مقومات أهمها(10):

- استلهاهم حاجات الزبائن وتوقعاتهم كأساس لتصميم الخدمات وكافة وظائف ونظم البنك، أي اعتبار الزبون هو المحور الرئيسي الذي تدور حوله كل إستراتيجيات البنك.
- جعل الجودة على رأس أولويات الإدارة العليا في البنك.
- زرع وتنمية ثقافة الجودة لدى كل العاملين بالبنك
- اختيار وتدريب وحفز العاملين لتقديم أداء متميز قائم على الابتكار المصرفي فنيا وتسويقيا.

- تبني فلسفة تأكيد الجودة المنسجمة مع مبدأ الجودة من المنبع والأداء السليم من المرة الأولى بدلا من تبني فلسفة مراقبة الجودة.

- تبني مفهوم التحسين المستمر تحت مظلة إدارة الجودة الشاملة.

- استخدام التكنولوجيا المتقدمة للمعلومات في تصميم وتقديم الخدمات المصرفية.

والبنوك يمكنها أن تجني العديد من المزايا في حالة تقديم خدمات مصرفية عالية الجودة و اكتساب ميزة تنافسية حيث يمكنها زيادة ولاء المستهلك ودفعه لاستمرار التعامل معها وتقل حساسيته للسعر، ويمكن البنك من زيادة إيرباحه والحصول على نصيب وحصة سوقية أكبر(11) .ويلخص عوض بدير الحداد(12) المزايا التي تعود على البنوك من وراء تركيز الجهود على تحسين جودة خدماتها في الآتي:

- تحقيق ميزة تنافسية فريدة عن بقية البنوك وبالتالي القدرة على مواجهة الضغوط التنافسية.

- تحمل تكاليف اقل بسبب قلة الأخطاء والتحكم في أداء العمليات المصرفية.

- أن الخدمة المتميزة تتيح الفرصة للبنك إمكانية رفع الأسعار والعمولات وتحقيق أرباح اكبر.

- أن الخدمة المتميزة وذات الجودة العالية تمكن البنك من الاحتفاظ بالزبائن الحاليين وجذب زبائن جدد.

- أن الخدمة المتميزة تجعل من زبائن البنك كمندوبي بيع في توجيهه و إقناع زبائن جدد من الأصدقاء والزملاء.

2.2 - جودة الخدمة واكتساب القدرة التنافسية للبنك:

للقدرة التنافسية شقين، أما الأول فهو قدرة التميز على المنافسين، وأما الثاني فهو القدرة على مغازلة فاعلة ومؤثرة للزبائن من خلال جودة كل من تصميم الخدمة وتقديمها، ولا شك أن النجاح في الشق الثاني متوقف على النجاح في الشق الأول، ويؤدي النجاح في الشقين إلى النجاح في تقديم منفعة أعلى للعميل وكسب رضا ه وولائه ومن ثم إلى زيادة الحصة السوقية للبنك(13).

1.2.2 معايير القدرة التنافسية للبنك:

- تتعدد معايير القدرة التنافسية للبنك والتي يمكن اعتبارها من زاوية أخرى أحد مؤشرات جودة الإدارة والتحكم في التسير، ويمكن تحديد أهم هذه المعايير كما يلي
- مدى تبني مفهوم وأسلوب إدارة الجودة الشاملة.
 - مدى الاهتمام بالتدريب المستمر للعاملين وحجم المخصصات التي ترصد لذلك.
 - مدى الاهتمام ببحوث التطوير المصرفي.
 - مدى وجود توجه تسويقي، أي استلهم حاجات ورغبات الزبائن كأساس لتصميم أهداف و استراتيجيات وسياسات الأداء المصرفي و الخدمة المصرفية، والسعي المستمر للاستجابة لحاجات ورغبات الزبائن والتكيف مع متغيراتها.
 - مدى زرع وتنمية روح الفريق الواحد على مختلف مستويات البنك.
 - مدى توفر العمالة المصرفية المؤهلة
 - مدى استخدام أحدث تكنولوجيا الصناعة المصرفية.
 - الحصة السوقية للبنك ونسبتها إلى إجمالي الحصة السوقية للجهاز المصرفي.
 - القدرة على التعامل مع المتغيرات البيئية المحلية والعالمية.
- استخدام تكنولوجيا المعلومات كسلاح تنافسي، مع مراعاة تناسب مدى استيعاب التكنولوجيا المصرفية المستعملة من طرف الزبائن، ومن أمثلة المجالات التي يمكن استخدام تكنولوجيا المعلومات فيها لإثراء مزيج الخدمات المصرفية، خدمات الصرف الآلي ATM و البطاقات البنكية والهاتف المصرفي والبنك المنزلي و البنك عبر الإنترنت.
- وبالرغم من تعدد الإستراتيجيات التنافسية تبقى استراتيجية الجودة من أهم الإستراتيجيات التنافسية التي يجب على البنك تبنيها لزيادة وتطوير قدراته التنافسية والصمود في وجه المنافسة الحادة التي أصبحت تميز السوق المصرفية، فجودة الخدمة المصرفية هي أساس ثقة العميل في صناعة قائمة أساسا على الثقة، وجودة الخدمة المصرفية لا تأتي إلا نتاجا لتبني فلسفة إدارة الجودة الشاملة.

واقع الشمول المالي في السودان :

في إطار جهود صندوق النقد العربي ومبادراته حول التحول الرقمي في مجال تقديم الخدمات الرقمية لزيادة الشمول المالي، قام بنك السودان المركزي بتوسيع خدمات الدفع الإلكتروني عبر نقاط البيع وبطاقات الصراف الآلي رغم أن هذه العمليات شابها كثير من الممارسات

الرؤية بسبب أزمة السيولة التي ضربت السودان خلال عام 2019م بالإضافة إلى الخدمة ، كذلك وضع البنك المركزي ضوابط محددة وموجهات للمصارف التجارية خاصة بإقتناء وطرح نقاط البيع التي بلغت في العام 2020م

70 ألف نقطة ، ومن المنتظر أن ترتفع إلى 100 ألف نقطة بنهاية العام 2022م ، بالإضافة إلى إطلاق عدد من التطبيقات الخاصة بالهواتف المحمول والخاصة بعمليات الدفع الإلكتروني . ويتضح للباحث أن واقع الشمول المالي في السودان مبشر جدا ويشير إلى قدرة الجهاز المصرفي السوداني بقيادة بنك السودان المركزي على مواكبة التطور التكنولوجي والتحول الرقمي وخاصة في مجال الشمول المالي وتقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية .

كيفية تحول الجهاز المصرفي السوداني من النظام المصرفي الكلاسيكي إلى الخدمات المصرفية الإلكترونية: يستطيع الجهاز المصرفي السوداني من التحول من النظام المصرفي التقليدي إلى الخدمات المصرفية الإلكترونية وذلك من خلال :

1. تطوير نظم الدفع و التسوية الوطنية لتسهيل تنفيذ العمليات المصرفية و المالية وتسويتها بين المتعاملين في المواعيد المناسبة ، مع الحد من المخاطر المحتملة لعمليات الدفع و التسوية بما يضمن إستمرار تقديم الخدمات المالية
2. تعزيز الإنتشار الجغرافي من خلال توسع شبكة فروع مقدمي الخدمات المالية ، إضافة إلى إنشاء نقاط وصول للخدمات المالية مثل وكلاء البنوك وخدمات الهاتف المصرفي ونقاط البيع ، والصرافات الآلية ، وخدمات التأمين والأوراق المالية وغيرها

ثانيا / الدراسة التحليلية :

تحليل البيانات و اختبار الفرضيات :

أ- التحليل الاقتصادي لتطبيق الشمول المالي ومؤشرات جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية خلال الفترة من 2017م إلى 2020م:

جدول (1) تطبيق الشمول المالي ومؤشرات جودة الخدمات المصرفية خلال الفترة من

2010م إلى 2020م

السنة	عدد الحسابات في أنظمة الدفع عبر الهاتف	عدد معاملات خدمة الفواتير	عدد معاملات خ. السحب والإيداع	حجم خدمة الفواتير	حجم خدمة السحب والإيداع
2017م	2842056	1319739	842632	978131182	137458334
2018م	5596482	4433136	414031	1061842928	1073751065
2019م	7571522	5043729	320542	2186670184	1691409378
2020م	9487356	5388639	2229523	7821843197	14029433242

المصدر: إعداد الباحثين من بيانات تقارير بنك السودان المركزي، 2021م، دنقلا.

اتضح من الجدول رقم (1) أن تطبيق الشمول المالي كانت بدايته في العام 2017م، حيث تبين أن أقل عدد حسابات في أنظمة الدفع عبر الهاتف في السودان كان في العام (2017م) بإجمالي (2842056) حساب، وأن أكبر عدد حسابات في أنظمة الدفع عبر الهاتف في السودان كان في العام (2020م) بإجمالي (9487356) حساب. وأن أقل عدد لمعاملات خدمات دفع الفواتير في نظام الدفع عبر الهاتف في مصارف السودان كان في العام (2017م) بإجمالي (1319739) معاملة، وأن أكبر عدد لمعاملات خدمات دفع الفواتير في نظام الدفع عبر الهاتف في مصارف السودان كان في العام (2020م) بإجمالي (5388639) معاملة. وأن أقل عدد لمعاملات خدمات السحب والإيداع في نظام الدفع عبر الهاتف في مصارف السودان كان في العام (2019م) بإجمالي (320542) معاملة، وأن أكبر عدد لمعاملات خدمات السحب والإيداع في نظام الدفع عبر الهاتف في مصارف السودان كان في العام (2020م) بإجمالي (2229523) معاملة. وفيما يتعلق بمؤشرات جودة الخدمات المصرفية، فقد تبين أن أدنى حجم لخدمات دفع الفواتير في نظام الدفع عبر الهاتف في مصارف السودان كان في العام (2017م) بقيمة إجمالية بلغت (978131182) مليون جنيه، وأن أعلى حجم لخدمات دفع الفواتير في نظام الدفع عبر الهاتف في مصارف السودان كان في العام (2020م) بقيمة إجمالية بلغت (7821843197) مليون جنيه. وأن أدنى حجم لخدمات السحب والإيداع في نظام الدفع عبر الهاتف في مصارف السودان كان في العام (2017م) بقيمة إجمالية بلغت (137458334) مليون جنيه، وأن أعلى حجم لخدمات السحب والإيداع في نظام الدفع عبر الهاتف في مصارف السودان كان في العام (2020م) بقيمة إجمالية بلغت (14029433242) مليون جنيه.

ب- اختبار فرضيتي الدراسة:

الفرضية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق الشمول المالي قياساً بعدد معاملات خدمة الفواتير على جودة الخدمات المصرفية قياساً بحجم خدمة الفواتير في البنوك التجارية خلال الفترة (2017م - 2020م):

لاختبار هذه الفرضية، تم استخدام اختبار تحليل الانحدار البسيط، وكما يلي:

جدول (2) نموذج الانحدار البسيط لتطبيق الشمول المالي قياساً بعدد معاملات خدمة الفواتير على جودة الخدمات المصرفية قياساً بحجم خدمة الفواتير في البنوك التجارية خلال الفترة (2017م - 2020م)

(Sig* (F	(F)	(R2)	(R)	(Sig* (T	(T)	B	المتغير المستقل الفرعي
0.005	13.59	0.602	0.776	0.896	-0.134	-76229449.7	الثابت
				0.005	3.687	796.220	عدد معاملات خدمة الفواتير
Y1 = -76229449.7 + 796.220 x1							

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية، دنقلا، 2021م.

اتضح من الجدول رقم (2) أن هذا النموذج يتمتع بالصلاحية في اختبار العلاقة التأثيرية لتطبيق الشمول المالي قياساً بعدد معاملات خدمة الفواتير على جودة الخدمات المصرفية قياساً بحجم خدمة الفواتير في البنوك التجارية خلال الفترة (2017م - 2020م)، حيث بلغت قيمة ((F (13.59)) بمستوى معنوية (0.005) وهي أقل من (0.05) مما يعني أن هذا النموذج صالح للتنبؤ بقيم المتغير التابع (جودة الخدمات المصرفية قياساً بحجم خدمة الفواتير)؛ ويتضح أيضاً أن معامل التحديد (R2) بلغ (0.602) وهذا يعني أن تطبيق الشمول المالي قياساً بعدد معاملات خدمة الفواتير يفسر ما مقداره (60.2%) من التباين الحاصل على جودة الخدمات المصرفية قياساً بحجم خدمة الفواتير في البنوك التجارية خلال الفترة (2010م - 2020م) وهي قوة تفسيرية متوسطة، وأن نسبة (39.8%) تعود إلى متغيرات أخرى لم تكن موضع الدراسة أحدها المتغير العشوائي؛ كما يتضح أيضاً أن تطبيق الشمول المالي قياساً بعدد معاملات خدمة الفواتير يؤثر طردياً على جودة الخدمات المصرفية قياساً بحجم خدمة الفواتير في البنوك التجارية بمستوى معنوية (0.005) وهي أقل من (0.05)، مما يقتضي قبول الفرضية الأولى والتي نصت على: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق الشمول المالي قياساً بعدد معاملات خدمة الفواتير على جودة الخدمات المصرفية قياساً بحجم خدمة الفواتير في البنوك التجارية خلال الفترة (2010م - 2020م).

الفرضية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق الشمول المالي قياساً بعدد معاملات خدمة السحب والإيداع على جودة الخدمات المصرفية قياساً بحجم خدمة السحب والإيداع في البنوك التجارية خلال الفترة (2010م - 2020م):

لاختبار هذه الفرضية، تم استخدام اختبار تحليل الانحدار البسيط، وكما يلي:

جدول (3) نموذج الانحدار البسيط لتطبيق الشمول المالي قياساً بعدد معاملات خدمة السحب والإيداع على جودة الخدمات المصرفية قياساً بحجم خدمة السحب والإيداع في البنوك التجارية خلال الفترة (2010م - 2020م)

المتغير المستقل الفرعي	B	(T)	(Sig* (T)	(R)	(R2)	(F)	*Sig (F)
الثابت	-439838780	-0.803	0.443				
عدد معاملات خدمة السحب والإيداع	5718.895	7.684	0.000	0.932	0.868	59.05	0.000
$Y2 = -439838780 + 5718.895 \times x2$							

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية، دنقلا، 2021م.

اتضح من الجدول رقم (3) أن هذا النموذج يتمتع بالصلاحية في اختبار العلاقة التأثيرية لتطبيق الشمول المالي قياساً بعدد معاملات خدمة السحب والإيداع على جودة الخدمات المصرفية قياساً بحجم خدمة السحب والإيداع في البنوك التجارية خلال الفترة (2010م - 2020م)، حيث

بلغت قيمة (F) (59.05) بمستوى معنوية (0.000) وهي أقل من (0.05) مما يعني أن هذا النموذج صالح للتنبؤ بقيم المتغير التابع (جودة الخدمات المصرفية قياساً بحجم خدمة السحب والإيداع)؛ ويتضح أيضاً أن معامل التحديد (R^2) بلغ (0.868) وهذا يعني أن تطبيق الشمول المالي قياساً بعدد معاملات خدمة السحب والإيداع يفسر ما مقداره (86.8 %) من التباين الحاصل على جودة الخدمات المصرفية قياساً بحجم خدمة السحب والإيداع في البنوك التجارية خلال الفترة (2017م - 2020م) وهي قوة تفسيرية قوية جداً، وأن نسبة (13.2 %) تعود إلى متغيرات أخرى لم تكن موضع الدراسة أحدها المتغير العشوائي؛ كما يتضح أيضاً أن تطبيق الشمول المالي قياساً بعدد معاملات خدمة السحب والإيداع يؤثر طردياً على جودة الخدمات المصرفية قياساً بحجم خدمة السحب والإيداع في البنوك التجارية بمستوى معنوية (0.005) وهي أقل من (0.05)، مما يقتضي قبول الفرضية الثانية والتي نصت على: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق الشمول المالي قياساً بعدد معاملات خدمة السحب والإيداع على جودة الخدمات المصرفية قياساً بحجم خدمة السحب والإيداع في البنوك التجارية خلال الفترة (2017م - 2020م).

الخاتمة :

أشارت نتائج الدراسة إلى أن تطبيق الشمول المالي يؤثر على جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بالمصارف السودانية وذلك من خلال توفير خدمات مصرفية تتميز بالجودة العالية ومتاحة لعملاء المصرف المنتشرين في مناطق مختلفة في الداخل والخارج والتي تتمثل في وسائل الصيرفة الإلكترونية المختلفة كالصرافات الآلية، الرسائل البنكية، الصيرفة الهاتفية، نقاط البيع الإلكتروني، بنوك الإنترنت، كما أشارت الدراسة إلى أن الشمول المالي يعزز جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية من خلال تمكين العميل في أي مكان وأي زمان من الحصول على الخدمة المصرفية التي تتميز بسهولة الحصول عليها السرعة، الأمان، القابلية للتغيير، التلازم والإعتمادية ووجود علاقة ارتباطية بين أبعاد الوصول وأبعاد الاستقرار المصرفي .

النتائج و التوصيات :

النتائج :

بعد إجراء تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة توصل الباحث للنتائج التالية :

1. الشمول المالي يعزز جودة خدمات الصرافات الآلية المنتشرة على نطاق جغرافي واسع
2. هنالك علاقة طردية معنوية ذات دلالة إحصائية بين الشمول المالي وجودة خدمة الصيرفة الهاتفية التي تقدمها المصارف لعملائها
3. الشمول المالي يعزز حصول العميل على الخدمة المصرفية الإلكترونية بسهولة
4. الشمول المالي يعزز حصول العميل على الخدمة المصرفية الإلكترونية الأمانة

التوصيات:

بناء على نتائج الدراسة يوصى الباحث بالإتي :

1. زيادة وعي عملاء المصارف السودانية بمفهوم الشمول المالي ودوره في تعزيز جودة الخدمات المصرفية وذلك من خلال السمنارات و الإعلانات المختلفة
2. أن تسعى المصارف السودانية إلى الإستفادة من إستراتيجية الشمول المالي في الوصول إلى أكبر عدد من العملاء وتقديم الخدمات الإلكترونية الجيدة لهم
3. أن تسعى المصارف السودانية وباستمرار إلى تعزيز جودة خدماتها المصرفية الإلكترونية بإبتكار وسائل وخدمات جديدة أو إدخال كل ما يستجد على الصعيد الدولي في هذا المجال .

الهوامش :

- (1) الطاهر بن عبدالله ، دراسة ماجستير ، 2019م
- (2) دراسة ولد عوالي ، صفيح ، ورقة علمية منشورة ، 2021م
- (3) دراسة (Sifunjo Kisaka et al , 2015)
- (4) Neha Dangi and Pawan Kumar (Department of Commerce, Kurukshetra University), Current Situation of Financial Inclusion in India and Its Future Visions, International Journal of Management and Social Sciences Research (IJMSSR), Volume 2, No. 8, August 2013, p155 .
- (5) The World Bank Group , Financial Inclusion , Global Financial Development Report , 2014, p15 .
- (6) G20, Global Partnership for Financial Inclusion (GPFI), Financial Inclusion Indicators, Working Paper, chaina, 2016 .
- (7) صندوق النقد العربي , فريق العمل الاقليمي لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية , ورقة عمل حول العلاقة المتداخلة بين الاستقرار المالي والشمول المالي , 2015 , ص 1 .
- (8) صفوت عبد السلام , الاثار الاقتصادية للعملة على القطاع المصرفي في مصر , دار النهضة العربية , 2003 , ص 58 .
- (9) Malvern Chinaka, Blockchain technology applications in improving financial inclusion in developing economies, Master of science in managment studies at the massachusetts institute of technology, USA, Cambridge, 2016, p6 .
- (10) Michael S. Barr, Anjali Kumar, and Robert E. Litan, Building Inclusive Financial Systems A Framework for Financial Access, Brookings Institution Press, Washington, 2007 , p9 .
- (11) Shilpa Aggarwal and Leora Klapper , Designing Government Policies to Expand Financial Inclusion:Evidence from Around the World , University of California at Santa Cruz , September, 2013 , p(56-) .

المصادر والمراجع :

أولا/ الكتب والمجلات :

- (1) أحمد عدنان غناوي وآخرون ، تحليل فاعلية الشمول المالي لمعالجة الفقر في العراق، 2018م.
- (2) نهلة أحمد أبو العز ، تقييم أداء القطاع المالي في إفريقيا
- (3) السنهوري و محمد مصطفى ، إدارة البنوك التجارية ، 2013م
- (4) الحسين ، عمر محجوب محمد ، واقع الشمول المالي في المصارف السودانية ، مجلة GIEM ، العدد 120
- (5) رمضان ، زياد ، الإتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك ، 2013م
- (6) صندوق النقد العربي ، فريق العمل الاقليمي لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية، ورقة عمل حول العلاقة المتداخلة بين الاستقرار المالي والشمول المالي ، 2015 ، ص 1 .
- (7) صفوت عبد السلام ، الاثار الاقتصادية للعوامة على القطاع المصرفي في مصر ، دار النهضة العربية ، 2003 ، ص 58 .

ثانيا / الكتب باللغة الإنجليزية :

- (1) (1) Neha Dangi and Pawan Kumar (Department of Commerce, Kurukshetra University), Current Situation of Financial Inclusion in India and Its Future Visions, International Journal of Management and Social Sciences Research (IJMSSR), Volume 2, No. 8, August 2013, p155 .
- (2) (2) The World Bank Group , Financial Inclusion , Global Financial Development Report , 2014, p15 .
- (3) (3) G20, Global Partnership for Financial Inclusion (GPFI), Financial Inclusion Indicators, Working Paper, china, 2016

ثالثا : التقارير :

- تقارير بنك السودان المركزي (2017 - 2020م)
- صندوق النقد العربي ، نشرة تعريفية حول مفاهيم الشمول المالي
- صندوق النقد العربي ، العلاقة المتداخلة بين الإستقرار المالي و الشمول المالي ، 2015م