

أثر خدمات الدفع الإلكتروني على الشمول المالي (دراسة على عينة من عملاء البنوك التجارية السودانية بولاية الخرطوم)

محاضر - كلية التجارة - جامعة النيلين

أ. تسابيح عبدالشكور محمد الأمين

جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

أ. د. علي عبدالله الحاكم

المستخلص:

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر خدمات الدفع الإلكتروني على الشمول المالي في البنوك التجارية السودانية العاملة بولاية الخرطوم، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، إستناداً إلى النظرية المركزة على البنك ومراجعة الأدبيات، تم بناء نموذج الدراسة وفرضياتها اعتماداً على أدبيات الدراسة وكذلك تم الإستعانة بالدراسات السابقة في تطوير مقاييس الدراسة، وصممت إستبانته لجمع البيانات من عينة غير إحصائية (قصدية)، حيث تم توزيع عدد (372) إستبانته وإسترد منها (365) بنسبة إستجابة بلغت (98.1%)، وللتأكد من درجة الإعتمادية في البيانات تم إستخدام إختبار ألفا كرونباخ، وإستخدم أسلوب تحليل المسار ومذجة المعادلة البنائية لإختبار الفرضيات. وتم إستخدام حزمة برنامج التحليل الإحصائي (AMOSv25) في إجراء عملية التحليل العملي التوكيدي للنموذج، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها: أن هنالك أثر جزئي ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لخدمات الدفع الإلكتروني والشمول المالي، ووجود علاقة إيجابية ما بين خدمات الدفع الإلكتروني وبعد (خدمة الصراف الآلي وخدمة الإنترنت) والشمول المالي، وعدم وجود علاقة بين خدمات الدفع الإلكتروني وبعد (خدمة الهاتف المحمول) والشمول المالي بالبنوك التجارية السودانية العاملة بولاية الخرطوم، وبناءً على هذه النتائج أوصت الدراسة بضرورة زيادة وعي عملاء البنوك بأهمية خدمات الدفع الإلكتروني والذي بدوره يعزز أدائها ويقودها إلى الشمول المالي.

الكلمات المفتاحية: خدمات الدفع الإلكتروني، الشمول المالي

The impact of Electronic payment Services on financial inclusion

A study on a Sample of Customers Banks

Commercial Sudanese in Khartoum State

Tasabeeh Abdalshkor Mohammed Alameen

Prof. Ali Abdullah Mohammed Al- Hakim

Abstract:

The study aimed to know the impact of electronic payment services on financial inclusion in the Sudanese commercial banks operating in Khartoum state. The study model and its hypotheses were

built based on the study literature, as well as previous studies were used to develop the study's standards, and a questionnaire was designed to collect data from a non-probability (intentional) sample. Where (372) questionnaires were distributed and (365) of them were retrieved with a response rate of (98.1 %), and to ensure the degree of reliability of the data, Cronbach's alpha test was used, and the method of path analysis and structural equation modeling was used to test hypotheses. The statistical analysis software package (AMOSv25) was used to conduct the confirmatory factor analysis of the model, and the study reached a set of results, including: that there is A partial statistically significant effect at the significance level ($\alpha \leq 0.05$) for electronic payment services and financial inclusion, and the existence of a positive relationship There is no relationship between electronic payment services with a dimension (ATM service and Internet service) and financial inclusion, and there is no relationship between electronic payment services with a dimension (mobile phone service) and financial inclusion in Sudanese commercial banks operating in the state of Khartoum, Based on these results, the study recommended the need to increase the awareness of bank customers of the importance of electronic payment services, which in turn enhances their performance and leads them to financial inclusion.

Key words: Electronic payment Services, financial inclusion

المقدمة:

إزداد إهتمام المؤسسات المالية الدولية والبنوك المركزية والمؤسسات النقدية بتحقيق الشمول المالي بعد الأزمة المالية العالمية في عام 2008م، وتجسد ذلك في إلتزامها بتنفيذ سياسات وبرامج لتعزيز وتسهيل وصول مختلف شرائح المجتمع إلى الخدمات المالية، ولتمكينهم من إستخدامها والإستفادة منها بشكل سليم وفعال، كما عملت على حث مزودي المنتجات والخدمات المالية على توفير خدمات متنوعة ومبتكرة بتكلفة منخفضة⁽¹⁾. فالوصول إلى الخدمات المصرفية والمالية من المعضلات الكبيرة التي تواجه غالبية السكان⁽²⁾. وتشير التقارير الدولية إلى وجود تفاوت كبير بين نسب الشمول المالي في البلدان النامية ومثيلاتها في البلدان المتقدمة، ففي البلدان المتقدمة (الدنمارك، ألمانيا، الولايات المتحدة، فرنسا، ...) تجاوزت نسبة السكان الذين لديهم حسابات مصرفية في أدنى حالاتها الـ 90 %، في حين لم تتجاوز هذه النسبة في البلدان النامية وفي أفضل حالاتها الـ 30 % وهو ما يشير إلى أن نسبة الإستبعاد المالي في هذه الدول تتجاوز الـ 70 %، ولا تختلف البلدان العربية بإعتبارها جزء من البلدان النامية عن ذلك (بإستثناء بلدان مجلس التعاون

الخليجي)، الأمر الذي يجعل من مسألة تقدير قيمة مؤشر الشمول المالي في هذه البلدان وقياس وتحليل تأثيراته في الإستقرار المالي، أداة مهمة وفعالة توضع أمام متخذي القرارات المالية والنقدية عند وضع سياساتهم المستقبلية⁽³⁾. ولا تزال المنطقة العربية تسجل أدنى المستويات في العالم فيما يخص الشمول المالي، حيث يمتلك نحو 37 % فقط من البالغين في الدول العربية حسابات مصرفية، و63 % من البالغين مستبعدين من الخدمات المالية والتمويلية الرسمية. ورغم الزيادة الملحوظة في ملكية الحسابات في معظم الدول العربية بين عامي 2011 و2017م، نجد تبايناً كبيراً بين الدول. ففي عام 2017م، كانت نسبة ملكية الحسابات مرتفعة بشكل ملحوظ في الإمارات والبحرين والكويت عند 82 % و83 % و80 % توالياً، في حين لا تتجاوز هذا الرقم 25 % في كل من اليمن، وجيبوتي، والسودان، وموريتانيا، وجزر القمر، والعراق، وسوريا⁽⁴⁾. ويبلغ معدل الشمول المالي في السودان 15.3 %، ونسبة البالغين الذين لديهم ثقافة مالية 21 %، {5}. وتشكل المستويات المنخفضة لدخول الأفراد وتدفعاتها غير المنتظمة وغير المتوازنة أحد عوامل جانب الطلب التي تعيق هؤلاء الأفراد من الوصول إلى واستخدام الخدمات المالية، كما أن المستوى التعليمي يشجع الأفراد على استخدام الخدمات المالية مما ينعكس أثره إيجابياً على الشمول المالي، ويعد التوزيع العمري للسكان البالغين أحد المحددات الرئيسة للشمول المالي. فبعض الدراسات تشير إلى أن الفتيان والشباب هم أكثر عرضة للإستبعاد المالي مقارنة بكبار السن، وكذلك يعد التمييز بين الجنسين من العوامل المؤثرة في الشمول المالي فالنساء هم أقل حظاً في الوصول إلى أو استخدام الخدمات المالية من الرجال {6}. لذا أطلقت الإستراتيجية الوطنية للشمول المالي (2018م-2020م) وقد تم تحديد خمسة محاور في هذه الإستراتيجية وهي: التثقيف المالي، حماية المستهلك المالي، المشاريع الصغيرة والمتوسطة، خدمات التمويل الأصغر، والمدفوعات الرقمية، وبحيث يتم بناء قاعدة بيانات تدعم المحاور الخمسة المذكورة وذلك لضمان دقة وتطبيق الأهداف ووضوح الرؤية لكل محور {7}. وإرتبط تطور التجارة الإلكترونية والقطاع المصرفي بظهور الخدمات المصرفية الإلكترونية، بحيث تتلائم مع إحتياجات العملاء من جانب وتستجيب لجميع المتغيرات التكنولوجية والإقتصادية والإجتماعية وتتفاعل معها بهدف زيادة حصتها السوقية من جانب آخر، وتقتضي تلك الإستجابة أن تغير المصارف توجهها من الخدمات المصرفية التقليدية إلى الخدمات المصرفية الإلكترونية بمعناها المالي الواسع لتتماشى مع الثورة التكنولوجية المعاصرة وما صاحبها من إستخدام الإنترنت وتكنولوجيا المعلومات لجميع أعمالها {8}. وتتيح خدمات الدفع الإلكتروني للمستخدمين الوصول إلى أرصدهم ومعاملاتهم وإدارتها عن بُعد. فهي آلية دفع تستخدم الوسائط الإلكترونية ولا تنطوي على النقد {9}. وتشكل الخدمات المصرفية الإلكترونية إحدى الوسائل المهمة التي تحسن من مؤشرات الشمول المالي في إي إقتصاد {10}. ولهذا تم إستخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية كتقنية حديثة تعتمد على شبكة الإتصالات العالمية لتسهيل تلقي العملاء لخدماتهم بأسرع طريقة دون الحاجة إلى الرجوع للبنوك في أوقات دواهم الرسمية. فإستخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية يساعد المؤسسات بشكل عام والمصرفية بشكل خاص على النمو بشكل أسرع

وتحقيق مستويات دخل أعلى، وذلك من خلال تفعيل مفهوم الشمول المالي وربطه بالخدمات المصرفية الإلكترونية [11].

مشكلة الدراسة:

لا يزال السودان يعاني من ضعف الشمول المالي نتيجة لعدم إهتمام المؤسسات المصرفية بتوسيع قاعدة الشمول المالي من أجل الوصول إلي الخدمات المالية وإستخدامها من قبل العملاء بالجوودة التي تمكن أي مؤسسة تسعى للحصول على ميزة تنافسية. لذلك كان لابد من تبني إستراتيجية شاملة تهدف إلي الإعتماد على خدمات الدفع الإلكتروني كأداة رئيسية لتعزيز الشمول المالي. والسعى لضم الفئات الغير مستفيدة من الخدمات المصرفية، وخلق منظومة تبعد الأفراد عن التعاملات بالنقود وتحقيق منظومة إلكترونية تتحكم في كل التعاملات المالية، بالإضافة إلي زيادة الإختراق البنكي، وزيادة نسبة عدد عملاء البنوك.

على الرغم من أهمية الشمول المالي وخدمات الدفع الإلكتروني في قطاع البنوك التجارية وندرة تناول هذه العلاقة في الدراسات السابقة، إلا أن هناك بعض الدراسات السابقة درست العلاقة بين الخدمات المصرفية الإلكترونية والشمول المالي في دول آسيوية وأفريقية نامية كدراسة (12)، ودراسة (13). ودول عربية نامية كدراسة (14) لخدمة التنمية الريفية- الجزائر بالإعتماد على تحليل بيانات ومؤشرات البنك الدولي وتقارير بنك الجزائر، ودراسة (10) دراسة تحليلية في الجهاز المصرفي العراقي عن طريق تحليل البيانات والتقارير السنوية للبنك المركزي العراقي. ودراسة (15) بالتطبيق على موظفين البنوك التجارية العراقية. أما في السودان تناولت دراسة (15) الخدمات المصرفية الإلكترونية كمتغير معدل والشمول المالي كمتغير مستقل وبأبعاد مختلفة (المحور الإجتماعي، المحور الإقتصادي، المحور الإستراتيجي) بالتطبيق على بنك النيل. يلاحظ أن هناك قلة في الدراسات في الوطن العربي، وفي السودان بصفة خاصة. وبناءاً على ما تقدم تسعى هذه الدراسة للإجابة على السؤال المتعلق بما هو أثر خدمات الدفع الإلكتروني على الشمول المالي؟

فرضيات الدراسة:

العلاقة بين خدمات الدفع الإلكتروني والشمول المالي:
بالرجوع إلي الدراسات السابقة التي أشارت الي وجود علاقة بين الخدمات الإلكترونية والشمول المالي، أفادت دراسة (14) إلي أن الخدمات المصرفية الإلكترونية (الصراف الآلي، الهاتف المحمول) لها تأثير إيجابي على الشمول المالي. وأشارت دراسة (11) توجد علاقة إيجابية بين الخدمات المصرفية الإلكترونية (الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، عبر الهاتف المحمول) والشمول المالي. وأثبتت دراسة (9) إلي وجود علاقة طردية وقوية بين تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية (الصراف الآلي، الهاتف المحمول) على الشمول المالي. وخلصت دراسة (10) إلى وجود علاقة إيجابية بين الخدمات المصرفية الإلكترونية والشمول المالي. ومن هنا يمكن إستنتاج الفرضية الرئيسية:
هنالك علاقة إيجابية ما بين خدمات الدفع الإلكتروني والشمول المالي.

وتتفرع منها الفروض التالية:

- 1.هنالك علاقة إيجابية بين خدمة الصراف الآلي والشمول المالي.
- 2.هنالك علاقة إيجابية بين خدمة الإنترنت والشمول المالي.
- 3.هنالك علاقة إيجابية بين خدمة الهاتف المحمول والشمول المالي.

أهمية الدراسة:

تتمثل الأهمية النظرية للدراسة في استخدام النظرية المركزة على البنك **Bank-Focused Theory** في صياغ متغيرات الدراسة (خدمات الدفع الإلكتروني، الشمول المالي)، وعدم وجود دراسات ميدانية كافية إهتمت بموضوع تطبيق خدمات الدفع الإلكتروني وعلاقته بالشمول المالي في البنوك التجارية بالدول النامية، وتتمثل الأهمية التطبيقية للدراسة في مساعدة متخذي القرار لمعرفة تأثير خدمات الدفع الإلكتروني على الشمول المالي وأي من أبعاد خدمات الدفع الإلكتروني أكثر تأثيراً على الشمول المالي، كما تساهم فيما سوف تصل إليه الدراسة من نتائج وما سوف تطرقه من مقترحات وتوصيات متعلقة بخدمات الدفع الإلكتروني والشمول المالي وإمكانية الاستفادة من مخرجات الدراسة في الواقع العملي للبنوك التجارية السودانية.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة لإختبار العلاقة بين خدمات الدفع الإلكتروني بأبعاده (خدمة الصراف الآلي، خدمة الإنترنت، خدمة الهاتف المحمول) والشمول المالي، وقياس أثر خدمات الدفع الإلكتروني على الشمول المالي في البنوك التجارية السودانية.

حدود الدراسة:

الحدود البشرية: ركزت هذه الدراسة على عينة من (عملاء) البنوك التجارية السودانية العاملة بولاية الخرطوم.

الحدود المكانية:

البنوك التجارية السودانية العاملة بولاية الخرطوم وهم (بنك الخرطوم، بنك المزارع التجاري، بنك فيصل الإسلامي، بنك الجزيرة السوداني الأردني، بنك تنمية الصادرات، بنك أمدرمان الوطني، بنك النيلين، بنك النيل، بنك الخليج، بنك البركة السوداني، بنك العربي السوداني، بنك السعودي السوداني، بنك الثروة الحيوانية، بنك التضامن الإسلامي، بنك الإسلامي السوداني، بنك العمال الوطني، بنك السلام، بنك السوداني الفرنسي).

الحدود الزمانية: تم جمع بيانات الدراسة في الفترة 2020م.

نظرية الدراسة:

النظرية المركزة على البنك : Bank-Focused Theory :

من أجل توفير أساس نظري متماسك ومزيد من التطور والمساهمة في إثراء البحث العلمي، تم استخدام النظرية المركزة على البنك والتي أبرزت أدوار البنوك التجارية في توفير المنصات الإلكترونية كأدوات حقيقية لتلبية الإحتياجات المصرفية لعملائها. حيث أدخلت التكنولوجيا

طرقاً جديدة لتقديم الخدمات والمنتجات المصرفية إلى العملاء، مثل خدمات أجهزة الصراف الآلي، والخدمات المصرفية عبر الإنترنت والهاتف المحمول بدلاً من النمط التقليدي للفروع. هذه التطورات في الصناعة المصرفية لها آثار إيجابية على جودة الخدمة ومستقبل الأنشطة المصرفية. وقدرة المؤسسة المالية على تقديم المنتجات والخدمات بأكثر الطرق كفاءة وفعالية، هي مفتاح الأداء وربحية القطاع المصرفي. عندما يستخدم العملاء الخدمات المصرفية الإلكترونية، يمكنهم من الوصول إلى الخدمات من أي مكان دون زيارة الفرع. ولهذا تعتبر الخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية بمثابة جسر بين المؤسسات والأفراد المستبعدين من الوصول إلى الخدمات المالية لتعزيز الشمول المالي. وإستخدام تقنيات قادرة على العمل دون إنقطاع مصممة لتوفير الراحة والسرية والنزاهة حتي يشعر العملاء بالأمان عند إجراء معاملاتهم. وإستخدمت النظرية المركزية على البنك في العديد من الدراسات العلمية المنشورة في مجالات محكمة، كدراسة {16}، ودراسة {17}، ودراسة {18}، {19}، ودراسة {20}، ودراسة {21}، ودراسة {22}، ودراسة {23}.

نموذج الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة تم الإطلاع على العديد من الدراسات والبحوث السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، ومن ثم ربطها ما بين متغيرات الدراسة وبناء نموذج الدراسة الواضح في الشكل رقم (1) أدناه.

الشكل رقم (1): نموذج الدراسة



المصدر: إعداد الباحثون، 2019.

مفاهيم الدراسة:

مفهوم خدمات الدفع الإلكتروني (Electronic payment Services):

شهدت دول العالم المتقدم ثورة متسارعة في العمل المصرفي إذ إنتقل من (المصارف التقليدية) التي لها وجود مادي في شكل فروع ومعاملات يتم فيها تبادل المستندات والنقود المعدنية والورقية إلى (المصارف الافتراضية) التي تعتمد على الركائز أو الوسائط الإلكترونية لذا فقد ظهرت المصارف الإلكترونية والخدمات المصرفية الإلكترونية، ويستخدم تعبير المصارف الإلكترونية للدلالة على المعاملات المالية التي تتصل بالمصرف والتي يقوم بها الزبائن من أي مكان وفي أي وقت من خلال الكمبيوتر {24}. فإن تبني تكنولوجيا الإتصال والمعلومات ساهم بشكل جذري

في تغيير مفاهيم عدة وإستحداث مفاهيم جديدة مثل التجارة الإلكترونية والبنوك الإلكترونية إذ طغي الإنترنت علي طبيعة عملهم، ومن أجل ضمان القيام بمختلف أعمالهم بشكل فعال وسريع وآمن إستوجب تطوير أدوات الدفع وإضفاء الطابع الإلكتروني عليها⁽²⁵⁾. الدفع الإلكتروني هو منظومة متكاملة من النظم والبرامج التي توفرها المؤسسات المالية والمصرفية، بهدف تسهيل إجراء عمليات الدفع الآمنة. وتعمل هذه المنظومة تحت مظلة من القواعد والقوانين التي تضمن سرية وآمن وحماية إجراءات الشراء وضمان وصول الخدمة⁽²⁶⁾. أي تقديم المؤسسات لخدماتها عبر الوسائل الإلكترونية في المنزل والمكتب وبواسطة الهاتف الجوال والإنترنت وغيرها من الركائز الإلكترونية المتطورة المعروفة في عالم تكنولوجيا المعلومات⁽²⁷⁾.

خدمة الصراف الآلي: (ATM Service):

يعتبر الصراف الآلي آلية لإتمام العمل المصرفي وذلك من خلال نشر الآلات بأماكن مختلفة، وتكون متصلة بشبكة الكمبيوتر بالمصرف، وتعد هذه الآلات من المستلزمات اليومية في تنفيذ العمليات المصرفية الحديثة للعملاء، وذلك بالوصول لبياناتهم وحساباتهم فوراً، كما يمكن إستخدامه في العديد من العمليات المصرفية⁽²⁸⁾. حيث يسمح للمستخدمين المصرح لهم، الذين يستخدمون بطاقات بلاستيكية قابلة للقراءة آلياً، لسحب الأموال من حساباتهم أو الوصول الى خدمات أخرى، مثل الإستفسار عن الرصيد وتحويل الأموال وقبول الودائع [29]. ويستطيع العميل أن يسحب من حسابه يومياً وطوال الأسبوع والعام وبالإجازات ومن أي ماكينة صراف آلي [30].

خدمة الإنترنت: (Internet Service) :

تسمح هذه الخدمة لزبائن المؤسسات البنكية بالقيام بالمعاملات المالية من خلال الدخول إلي الصفحة الإلكترونية التي تشغلها المؤسسة البنكية عبر الإنترنت، حيث تسمح هذه الخدمة المريحة الآمنة للزبائن الذين لديهم بطاقات للسحب الآلي من الدخول لمعلوماتهم البنكية من أي مكان وعلى مدار الساعة سواء من المنزل أو المكتب، وذلك بأن يفتح الزبون الموقع الإلكتروني للبنك ويدخل للموقع المخصص للخدمة البنكية ثم يدخل الرقم السري وهناك بعض البنوك التي تطلب معلومات إضافيةً لمزيد من السرية والحماية كما يتم إعطاء الزبون رقم شخصي تعريفى له PIN لتسهيل الدخول و إجراء المعاملات المالية [31].

خدمة الهاتف المحمول: (Mobile phone Service)

هي تلك الخدمات المصرفية التي تقدم من خلال جهاز المحمول (الموبايل) عن طريق إستخدام المستفيد رقم سري يتيح له الدخول إلي حسابه لمعرفة رصيده أو الخصم منه مقابل تنفيذ أي خدمة مصرفية [32].

مفهوم الشمول المالي: (financial inclusion))

إزداد التوجه العالمي نحو تحقيق الشمول المالي من خلال سياسات وإجراءات تتخذها الجهات النقدية في الدول التي تهدف إلي تعزيز وتسهيل وصول الخدمات المالية لكافة شرائح المجتمع وتمكينهم من إستخدام كافة المنتجات المالية وتوفيرها بتكاليف منخفضة. وحينذاك تم

إنشاء التحالف الدولي للشمول المالي (AFI) عام 2008م الذي يعد أول شبكة دولية للتعلم من تجارب الدول في مجال الشمول المالي، ويضم عدد 94 دولة من الدول النامية ممثلة في 119 مؤسسة تنقسم ما بين وزارات مالية وبنوك مركزية، ويعمل التحالف على تطوير الأدوات المستخدمة لتطبيق الشمول المالي وتبادل الخبرات الفنية والعملية بين الدول الأعضاء ومساعدتها في صياغة السياسات والإستراتيجيات الإصلاحية وآليات التطبيق بالإضافة إلي إعداد الزيارات التعليمية ذات المجال. وقد عقد أول مؤتمر سنوي للتحالف الدولي للشمول المالي في عام 2009م بدولة كينيا ثم عقد بعد ذلك في كل من إندونيسيا، المكسيك، جنوب أفريقيا، ماليزيا، ترينداد وتوباغو، موزمبيق وفيحي، وإنضمت مصر للتحالف الدولي عام 2013م وعقد المؤتمر السنوي هذا العام في مصر بعد مقارنتها بعدد من البلدان الآخري في المنطقة العربية والشرق الأوسط {33}. وقد أصدرت لجنة بازل في 31 مارس 2016م وثيقة إستراتيجية حول المبادئ الأساسية للرقابة المصرفية الفعالة بخصوص التنظيم والإشراف علي المؤسسات المرتبطة بالشمول المالي، وإتفق قادة مجموعة العشرين (G20) مع توصية التحالف العالمي من أجل الشمول المالي (GPII) لدعم جهود بيانات الشمول المالي العالمي والوطني، على مجموعة أساسية من مؤشرات قياس الشمول المالي، وهذه المؤشرات تتناول قياس ثلاثة أبعاد رئيسية ويوضح الشكل التالي المؤشرات الرئيسية للشمول المالي: الوصول إلي الخدمات المالية، إستخدام الخدمات المالية، جودة الخدمات المالية {34}. عرفه البنك الدولي بأنه «نسبة الأشخاص أو الشركات التي تستخدم الخدمات المالية {35}. وأيضاً عرف الشمول المالي بأنه العملية التي يتم من خلالها جعل كافة المعاملات المالية لأفراد ومؤسسات المجتمع مرتبطة بالمؤسسات المالية الرسمية الخاضعة للرقابة من خلال تقديم خدمات مالية متنوعة تتسم بالشفافية والعدالة وذات تكاليف معقولة ومناسبة لكل أفراد المجتمع» {36}. وعرف مركز الإشتمال المالي في واشنطن الشمول المالي بأنه «الحالة التي يكون فيها جميع الأفراد قادرين على الوصول إلي مجموعة كاملة من الخدمات المالية ذات الجودة العالية، وبأسعار مناسبة، وبأسلوب ملائم يحفظ كرامة العملاء {37}.

منهجية الدراسة:

إعتمدت الدراسة المنهج الوصفي لأنه يتناسب مع الظاهرة موضوع البحث، والذي يهدف إلى وصف خصائص المجتمع المراد دراسته وطبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة المتمثلة في خدمات الدفع الإلكتروني كمتغير مستقل، الشمول المالي كمتغير تابع، حيث تم جمع البيانات الأولية من خلال الإستبانات وتم جمع البيانات الثانوية من خلال الدوريات والأوراق العلمية. كما اعتمدت هذه الدراسة على مقاييس تم إستخدامها في دراسات سابقة، وتم إدخال بعض التعديلات المناسبة عليها لكي تتناسب مع طبيعتها، فيما يتعلق بقياس خدمات الدفع الإلكتروني فقد تم الإعتماد على مقياس يتضمن (19) عبارة مكونه من ثلاثة أبعاد وهي (خدمة الصراف الآلي، خدمة الإنترنت، خدمة الهاتف المحمول) تم تطويرها بواسطة دراسة {38}، {39}، أمّا الشمول المالي فقد تم قياسه بالإعتماد على مقياس مكون من (15) عبارة وهذا المقياس تم تطويره بواسطة {40}، كما تم

الإعتماد على الإستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات الأولية للدراسة، تم توزيعها على عينة من عملاء البنوك التجارية السودانية في ولاية الخرطوم، تصميم الإستبانة وفق مقياس ليكرت الخماسي والذي يتراوح ما بين (موافق بشدة = 5 الى غير موافق بشدة = 1)، وتم مراعاة كل الجوانب الأساسية في صياغة الأسئلة لتحقيق الترابط بين المتغيرات، وتم عرض الإستبانة علي عدد من المحكمين، وقد أعتبر الباحثون الأخذ بملاحظات المحكمين وإجراء التعديلات المشار إليها بمثابة الصدق الظاهري وصدق المحتوى لأداة الدراسة وبالتالي فإن الأداة أصبحت صالحة لقياس ما وضعت له، وبذلك تم تصميم الإستبانة في صورتها النهائية، ولقد تكون مجتمع الدراسة من عينة من عملاء البنوك التجارية السودانية بولاية الخرطوم وتم إختيار مفرداتها عن طريق أسلوب العينة غير الإحتمالية (قصدية)، وتم توزيع (372) إستبانة على عملاء المصارف المبحوثة وتم إسترداد (365) إستبانة جميعها صالحة للتحليل بنسبة إستجابة بلغت (98.1%)، أعتد الباحثون في عملية التحليل الإحصائي للبيانات على أسلوب نمذجة المعادلة البنائية، وبالتحديد إستخدام أسلوب تحليل المسار، لما يتمتع به هذا الأسلوب من عدة مزايا، تتناسب مع طبيعة هذه الدراسة.

تحليل البيانات:

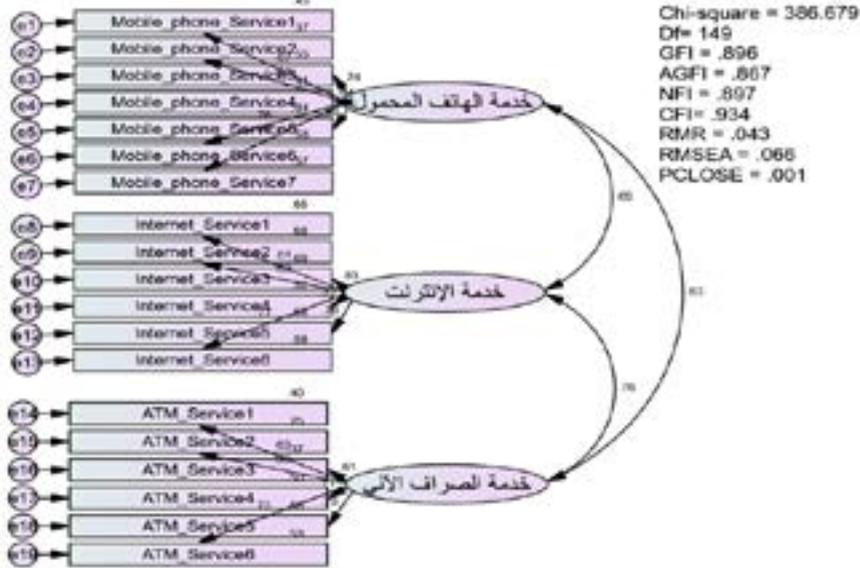
إحتوت البيانات الأساسية على خمسة عناصر كمتغيرات تحكومية وهي النوع: حيث بلغت نسبة الذكور (71.2%) بينما تشكل نسبة الإناث (28.8%). العمر: كما أظهر توزيع مفردات العينة حسب الفئة العمرية أن الفئة 45- وأقل من 55 سنة شكلت نسبة (41.4%)، وهي أكبر نسبة، بينما شكلت الفئة أقل من 25 سنة نسبة (4.7%)، وهي أصغر سنة، بينما شكلت الفئة 35- أقل من 45 سنة نسبة بلغت (25.8%)، وشكلت الفئة 25- أقل من 35 سنة بلغت (14.2%)، وشكلت الفئة 55 فأكثر نسبة بلغت (14%). المؤهل العلمي: فيوضح أن الفئة الجامعية بلغت نسبتهم (66.8%)، وهي أكبر نسبة، ثم فئة دون الجامعي بلغت نسبتهم (24.4%)، وتليهم فئة فوق الجامعي وبلغت نسبتهم (8.8%)، وهي أصغر نسبة. ومن حيث مكان العمل فيوضح أن فئة دون عمل بلغت نسبتهم (55.3%)، وهي أكبر نسبة، وتليها فئة أعمال حرة وبلغت نسبتهم (19.2%)، ثم فئة المعاش وبلغت نسبتهم (17%)، ومن ثم فئة موظف قطاع خاص وبلغت نسبتهم (7.1%)، وتليها فئة موظف قطاع حكومي وبلغت نسبتهم (1.1%)، وهي أصغر نسبة. الدخل الشهري: فقد تبين أن أقل من 20,000 بلغت نسبتهم (70.4%)، وهي أكبر نسبة، ومن ثم 20,000 وأقل من 30,000 بلغت نسبتهم (8.2%)، وأيضاً 50,000 فأكثر بلغت نسبتهم (8.2%)، ثم 30,000 وأقل من 40,000 بلغت نسبتهم (7.9%)، وتليها 40,000 وأقل من 50,000 وبلغت نسبتهم (5.2%)، وهي أصغر نسبة. ومن حيث سنوات التعامل مع البنك 20 فأكثر بلغت نسبتهم (40.6%)، وهي أكبر نسبة، ثم 15- وأقل من 20 بلغت نسبتهم (30.1%)، وتليها 10- أقل من 15 وبلغت نسبتهم (14.8%)، ثم 5- أقل من 10 وبلغت نسبتهم (7.7%)، وتليها أقل من 5 سنوات وبلغت نسبتهم (6.8%)، وهي أصغر نسبة. سبب إختيار البنك: فقد أوضح التحليل أن سهولة الحصول على الخدمة بلغت نسبتهم (42%)، وهي أكبر نسبة، ومن ثم الإعتمادية بلغت نسبتهم

(21.1%)، ثم سرعة الإستجابة بلغت نسبتهم (15.8%)، ثم الأمان بلغت نسبتهم (11%)، وتليها المصدقية بلغت نسبتهم (10.1%)، وهي أصغر نسبة.

التحليل العاملي لمتغيرات الدراسة:

تم إجراء التحليل العاملي التوكيدي لأجل إختبار الفرضيات المتعلقة بوجود أو عدم وجود علاقة بين المتغيرات والعوامل الكامنة كما يستخدم التحليل العاملي التوكيدي في تقييم قدرة نموذج العوامل على التعبير عن مجموعة البيانات الفعلية وكذلك في المقارنة بين عدة نماذج للعوامل بهذا المجال. تم استخدام المصفوفة التي تتضمن هذه الإرتباطات الجزئية في إختبار النموذج وذلك بإستخدام برنامج (PLS). وإعتمد البحث في تطبيق التحليل العاملي التوكيدي من خلال برنامج التحليل الإحصائي (AMOSv25) وإتضح من التحليل أن البنوك التجارية تهتم بخدمات الدفع الإلكتروني، وفي ضوء إفتراض التطابق بين مصفوفة التباين للمتغيرات الداخلة في التحليل والمصفوفة المفترضة من قبل النموذج تنتج العديد من المؤشرات الدالة على جودة هذه المطابقة، والتي يتم قبول النموذج المفترض للبيانات أو رفضه في ضوءها والتي تعرف بمؤشرات جودة المطابقة لإختبار الفرضية. وللحكم على مدى معنوية التأثير، حيث تم مقارنة مستوى المعنوية المحتسب مع قيمة مستوى الدلالة المعتمد، وتعد التأثيرات ذات دلالة إحصائية إذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحتسب أصغر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05). وقد أظهرت نتائج التحليل العاملي التوكيدي للمتغير المستقل (خدمات الدفع الإلكتروني) على جودة هذه المطابقة، وذلك كما هو موضح في الشكل رقم (2) أدناه.

الشكل رقم (2): التحليل العاملي التوكيدي لخدمات الدفع الإلكتروني



المصدر: إعداد الباحثون من بيانات الدراسة الميدانية (2022م).

تحليل الاعتمادية والصلاحية:

يستخدم تحليل الإتساق للعثور على الإتساق الداخلي للبيانات ويتراوح من (0 إلى 1)، تم احتساب قيمة (ألفا كرونباخ) للعثور على إتساق البيانات الداخلي وإستناداً على إقتراح (Hair et al, 2010) اقترح أن قيمة ألفا كرونباخ يجب أن تكون أكثر من 0.70 عن طريق (CR) الموثوقية المركبة وكذلك إحتساب كل من (AVE,MSV, MaxR(H) للتأكد من صلاحية النموذج. والجدول التالي يوضح ألفا بعد التحليل العملي التوكيدي.

الجدول رقم (1): ألفا بعد التحليل العملي التوكيدي لخدمات الدفع الإلكتروني

خدمة	خدمة	خدمة	Max-	MSV	AVE	CR	
الصراف	الهاتف	الإنترنت	(R(H				
الآلي	المحمول						
		0.787	0.911	0.570	0.619	0.907	خدمة الإنترنت
	0.714	0.655	0.886	0.429	0.509	0.878	خدمة الهاتف المحمول
0.662	0.629	0.755	0.836	0.570	0.438	0.822	خدمة الصراف الآلي

Significance: $p < 0.00$ *** $p < 0.010$ ** $p < 0.050$ * $p < 0.100$ †

من خلال بيانات الجدول أعلاه يتضح ان قيمة (CR) لكافة المتغيرات أكبر من الشرط الذي حدده (Hair et 2010) أي أن قيمة ألفا كرونباخ يجب أن تكون أكثر من 0.70. في حين ان قيمة متوسط نسبة التباين المفسر لكافة الأبعاد تزيد عن الحد المقبول 0.5.

إختبار فرضيات الدراسة:

[Structural Equation Modeling [SEM] نمذجة المعادلة البنائية:

أعتمد الباحثون في عملية التحليل الإحصائي للبيانات على أسلوب نمذجة المعادلة البنائية وهو نمط مفترض للعلاقات الخطية المباشرة وغير المباشرة بين مجموعة من المتغيرات الكامنة والمشاهدة، ومعنى أوسع تُمثل نماذج المعادلة البنائية ترجمات لسلسلة من علاقات السبب والنتيجة المفترضة بين مجموعة من المتغيرات. وبالتحديد إستخدام أسلوب تحليل المسار، لما يتمتع به هذا الأسلوب متعددة مزايا، تتناسب مع طبيعة الدراسة في هذا البحث، وفيما يلي عرض مختصر لهذا الأسلوب.

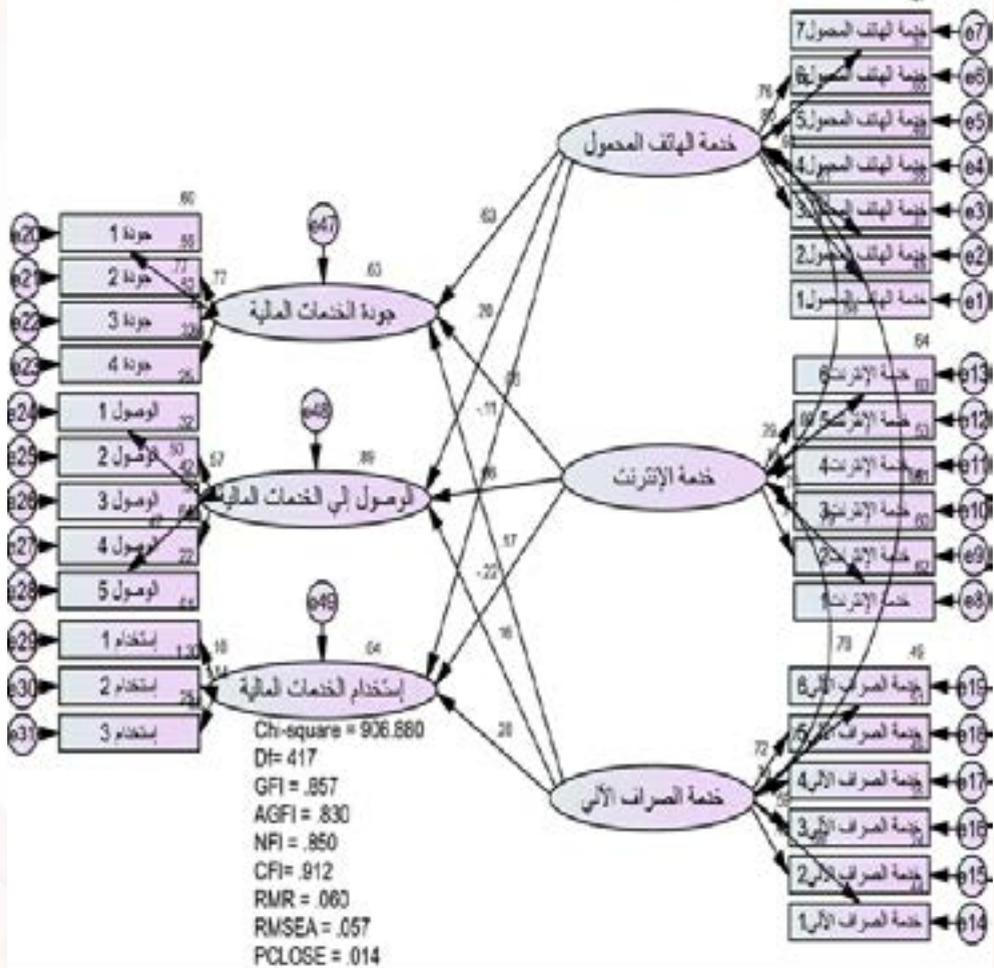
تحليل المسار Path Analysis:

وهو أحد أساليب نمذجة المعادلة البنائية، والتي تعني بدراسة وتحليل العلاقات بين متغير أو أكثر من المتغيرات المستقلة سواء كانت هذه المتغيرات مستمرة أو متقطعة، ومتغير أو أكثر من المتغيرات التابعة سواء كانت هذه المتغيرات مستمرة أو متقطعة بهدف تحديد أهم المؤشرات أو العوامل التي يكون لها تأثير على المتغير أو المتغيرات التابعة، حيث أن نمذجة المعادلة البنائية

تجمع بين أسلوب تحليل الإنحدار المتعدد والتحليل العاملي (Barbara G. Tabachnick and Linda S. Fidell, 1996) ويستخدم تحليل المسار فيما يمثالا لأغراض التي يستخدم فيها تحليل الإنحدار المتعدد، حيث أن تحليل المسار يعتبر إمتداداً لتحليل الإنحدار المتعدد، ولكن تحليل المسار أكثر فعالية حيث أنه يضع في الحسبان نمذجة التفاعلات بين المتغيرات، The Modeling of Interactions وعدم الخطية Nonlinearities وأخطاء القياس، والإرتباط الخطي المزدوج Multicollinearity بين المتغيرات المستقلة (Jeonghoon, 2002).

الفرضية الرئيسية: العلاقة بين خدمات الدفع الإلكتروني والشمول المالي.

الشكل رقم (3): العلاقة بين خدمات الدفع الإلكتروني والشمول المالي



المصدر: إعداد الباحثون من بيانات الدراسة الميدانية (2022م).

جدول رقم (2): قيم تحليل المسار من خدمات الدفع الإلكتروني إلى الشمول المالي (Estimate): هنالك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لخدمات الدفع الإلكتروني والشمول المالي.

نتائج الدراسة	P	.C.R	.S.E	Estimate		
يوجد تأثير	***	7.629	0.107	0.816	خدمة الصراف الآلي	جودة الخدمات المالية
يوجد تأثير	0.002	3.124	0.064	0.199	خدمة الصراف الآلي	الوصول إلي الخدمات المالية
لا يوجد تأثير	0.451	-0.754	0.029	-0.022	خدمة الصراف الآلي	إستخدام الخدمات المالية
لا يوجد تأثير	0.531	0.627	0.079	0.049	خدمة الإنترنت	جودة الخدمات المالية
يوجد تأثير	***	6.204	0.066	0.41	خدمة الإنترنت	الوصول إلي الخدمات المالية
لا يوجد تأثير	0.334	-0.966	0.029	-0.028	خدمة الإنترنت	إستخدام الخدمات المالية
لا يوجد تأثير	0.094	1.675	0.104	0.174	خدمة الهاتف المحمول	جودة الخدمات المالية
لا يوجد تأثير	0.066	1.838	0.071	0.131	خدمة الهاتف المحمول	الوصول إلي الخدمات المالية
لا يوجد تأثير	0.402	0.837	0.054	0.046	خدمة الهاتف المحمول	إستخدام الخدمات المالية

المصدر: إعداد الباحثون من بيانات الدراسة الميدانية (2022م).

مناقشة نتائج الفرضيات:

من خلال بيانات الجدول أعلاه وإستناداً على مستوى الدلالة المعتمد (0.05) فإنه يتضح

الآتي:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لخدمة الصراف الآلي على جودة الخدمات المالية لان مستوى المعنوية أقل من 0.05 ويساوي 0.000
 - يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لخدمة الصراف الآلي على الوصول إلي الخدمات المالية لان مستوى المعنوية أقل من 0.05 ويساوي 0.000
 - لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لخدمة الصراف الآلي على إستخدام الخدمات المالية لان مستوى المعنوية أكبر من 0.05 ويساوي 0.451
 - لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لخدمة الإنترنت على جودة الخدمات المالية لان مستوى المعنوية أكبر من 0.05 ويساوي 0.531
 - يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لخدمة الإنترنت على الوصول إلي الخدمات المالية لان مستوى المعنوية أقل من 0.05 ويساوي 0.000
 - لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لخدمة الإنترنت على إستخدام الخدمات المالية لان مستوى المعنوية أكبر من 0.05 ويساوي 0.334
 - لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لخدمة الهاتف المحمول على جودة الخدمات المالية لان مستوى المعنوية أكبر من 0.05 ويساوي 0.094
 - لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لخدمة الهاتف المحمول على الوصول إلي الخدمات المالية لان مستوى المعنوية أكبر من 0.05 ويساوي 0.066
 - لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لخدمة الهاتف المحمول على إستخدام الخدمات المالية لان مستوى المعنوية أكبر من 0.05 ويساوي 0.402
- أظهرت النتائج من واقع تحليل البيانات بأنه توجد علاقة جزئية بين أبعاد خدمات الدفع الإلكتروني (خدمة الصراف الآلي، خدمة الإنترنت، خدمة الهاتف المحمول) والشمول المالي، حيث أظهرت وجود علاقة إيجابية بين خدمة الصراف الآلي وخدمة الإنترنت والشمول المالي، وهذه النتيجة تتفق مع دراسة {12} إلى وجود علاقة إيجابية بين الخدمات المصرفية الإلكترونية والشمول المالي، ودراسة {41} أشارت إلى وجود تأثير معنوي موجب لإستخدام خدمة ماكينات الصراف الآلي على الشمول المالي، ودراسة {42} إلي أن الخدمات المصرفية الرقمية عبر (الهاتف المحمول والخدمات المصرفية عبر الإنترنت وخدمات أجهزة الصراف الآلي) أثرت بشكل كبير وإيجابي على الشمول المالي، ودراسة {14} إلي أن الخدمات المصرفية الإلكترونية (الصراف الآلي، الهاتف المحمول) لها تأثير إيجابي على الشمول المالي، ودراسة {11} توجد علاقة إيجابية بين الخدمات المصرفية الإلكترونية من خلال بعدي (الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، عبر الهاتف المحمول) والشمول المالي، ودراسة {10} إلي وجود علاقة طردية وقوية بين تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية (الصراف الآلي، الهاتف

المحمول) والشمول المالي، وتختلف مع دراسة (2) توجد علاقة إيجابية بين خدمة الدفع المصرفية عبر الهاتف المحمول والشمول المالي، ودراسة (43) أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمة وسهولة إستخدامها وأمان نظام الدفع للخدمة المقدمة عبر الهاتف المحمول على الشمول المالي. ويعزى هذا الإختلاف إلى إختلاف طبيعة الدراسة المتمثلة في ثقافة وسياسات البنوك بالدول المتقدمة، كما أن إدراك ووعي البنوك التجارية لخدمات الدفع الإلكتروني في تلك الدول يختلف تماماً عن الدول النامية، ومن هنا يمكن تبرير نتائج الدراسة إلى أن خدمات الدفع الإلكتروني لا يؤثر مباشرة على الشمول المالي إلا بوجود متغير آخر (وسيط أو معدل) يقوي العلاقة.

محددات الدراسة:

أجريت الدراسة على عينة من عملاء البنوك التجارية السودانية العاملة بولاية الخرطوم فقط، تم إستخدام الإستبيان لجمع بيانات العينة وفيه تم الإعتماد على نوعية الأسئلة المغلقة والتي لا تسمح للمبحوثين بالإجابة على الأسئلة حسب نمطه وأسلوبه الشخصي وحصره في عدد من الإجابات المحددة مسبقاً. كما لم تتناول الدراسة متغيرات أخرى كمتغير وسيط و متغير معدل والتي من المحتمل أن تكون لها تأثير على العلاقة بين خدمات الدفع الإلكتروني والشمول المالي.

الخاتمة:

هدفت الدراسة إلى إختبار العلاقة بين خدمات الدفع الإلكتروني والشمول المالي في البنوك التجارية السودانية العاملة بولاية الخرطوم من خلال إستخدام النظرية المركزية على البنك كأساس لبناء نموذج الدراسة الذي تم تطويره من خلال الإطلاع على العديد من الدراسات السابقة ذات العلاقة بمتغيرات الدراسة. حيث إستخدمت الدراسة نمذجة المعادلة البنائية لإختبار فرضياتها والإجابة على أسئلتها الفرعية، وتبين هذه الدراسة أن على متخذي القرار بالبنوك ضرورة الإهتمام بخدمات الدفع الإلكتروني بإعتبارها أدوات تشجع وتساعد عملاء البنوك التجارية في توفير فهم أفضل لهم فيما يتعلق بموضوع الشمول المالي ومساهمته في تحقيق فوائد عديدة لكافة شرائح المجتمع، حيث أنه يعمل على تحقيق التنمية الإقتصادية والإجتماعية ويقود إلى الإستقرار المالي فضلاً عن محاربه الفقر والبطالة، نتائج هذه الدراسة قد تكون مفيدة للممارسين بالمصارف التجارية خاصة عندما تؤخذ نتائجها في الحسبان حيث يمكن الإستفادة من نتائجها في معرفة أكثر العوامل المكونة لخدمات الدفع الإلكتروني من واقع التطبيق المؤثرة على الشمول المالي بالبنوك التجارية وبالتالي تشكل دراسة هذه العوامل فرص إستفاد منها في البنوك محل الدراسة، وللتعرف على المشاكل التي تواجه عملاء البنوك التجارية في إستخدام خدمات الدفع الإلكتروني والتوصية بمعالجتها.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

وجود أثر جزئي في العلاقة بين خدمات الدفع الإلكتروني والشمول المالي في البنوك التجارية السودانية بولاية الخرطوم، حيث أن هنالك علاقة إيجابية بين خدمات الدفع الإلكتروني بأبعاد خدمة الصراف الآلي وخدمة الإنترنت والشمول المالي، ولا توجد علاقة إيجابية بين خدمة الهاتف

المحمول والشمول المالي، حيث تعتبر هذه النتائج بمثابة دليل إستراتيجي للبنوك التجارية السودانية بولاية الخرطوم يمكن أن يعزز من الشمول المالي لديها وكذلك بمثابة مرجعية في مجال البحوث المستقبلية.

وبناءً على هذه النتائج أوصت الدراسة بـ :

1. زيادة الوعي بخدمات الدفع الإلكتروني من قبل البنوك التجارية السودانية وذلك لما له من آثار واضحة على الشمول المالي لهذه البنوك وإستمراريتها.
2. التأكيد على ضرورة الإهتمام بخدمة الهاتف المحمول بإعتبارها أداة مهمة تساعد على الوصول وإستخدام الخدمات المالية لتعزيز الإدماج المالي للسكان الذين ليس لديهم حسابات مصرفية في البلدان النامية.
3. ضرورة تطوير البنية التحتية التكنولوجية للبنوك التجارية لتحفيز ودعم إستخدام خدمات الدفع الإلكتروني.
4. ينبغي على البنوك التجارية السودانية بتكثيف التسويق الإلكتروني لخدمات الدفع الإلكتروني لزيادة الإختراق البنكي لعملائها.
5. العمل على تنظيم حملات توعية مالية عبر المواقع والصفحات الرسمية للبنوك.
6. ضرورة تقديم برنامج التوجيه المالي وإستهداف الفئات الضعيفة لتعليمهم المهارات الأساسية للمشاركة عبر الإنترنت وعبر الهاتف المحمول.
7. العمل على خفض تكاليف المعاملات التي تقلل من وصول ذوي الدخل المنخفض إلي الخدمات المالية.
8. ضرورة تبسيط الشروط والإجراءات لجذب كافة الفئات للقطاع المصرفي، خاصة فئة الشباب والنساء.
9. ينبغي على البنوك التجارية التحقيق في الأسباب المسؤولة عن الإبتعاد المالي وتطبيق إستراتيجية الشمول المالي، ودمج الفقراء والمهمشين في النظام المالي الرسمي.
10. يجب على البنوك التجارية السودانية إعطاء نفس الأهمية للوصول إلي الخدمات المالية وجودة الخدمات المالية مقارنة بإستخدام الخدمات المالية.

الهوامش:

- (1) بوتبينة، حدة. أبعاد الشمول المالي ودورها في تحقيق الميزة التنافسية بحث إستطلاعي لآراء عينة من عملاء المصارف التجارية الجزائرية، عدد خاص بالمؤتمر العلمي الدولي الأول، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة باتنة- الجزائر، 2018م، ص2.
- (2) عبدالله، ميسون إبراهيم محمد، البشير، إبراهيم فضل المولي. دور خدمة الدفع المصرفية عبر الهاتف الجوال في تعزيز الشمول المالي في السودان، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا-كلية الدراسات العليا، رسالة أعدت لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال (غير منشورة)، 2018م.
- (3) العراقي، بشار احمد، النعيمي، زهراء احمد. الشمول المالي وأثره في تعزيز الإستقرار المالي في البلدان العربية، مجلة جامعة جيهان-اربييل في العلوم الإدارية والمالية، عدد خاص بالمؤتمر العلمي الدولي الثاني لجامعة جيهان، العدد (2)، 2018م، ص104.
- (4) تقرير الأمانة العامة في إتحاد المصارف العربية. واقع الشمول المالي ودور التكنولوجيا المالية في تعزيزه، العدد 458، 2020م، ص84.
- (5) مروان، بن قيدة، رشيد، بو عافية. واقع وآفاق تعزيز الشمول المالي في الدول العربية، مجلة الإقتصاد والتنمية البشرية، المجلد (9)، العدد (1)، 2018م، ص97-100.
- (6) العراقي، بشار احمد، النعمة، سمير فخري. المحددات الرئيسية للشمول المالي في البلدان العربية، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، المجلد (12)، العدد (67)، 2019م، ص189-190.
- (7) تقرير الإستقرار المالي، البنك المركزي الأردني، 2017م، ص و.
- (8) محمد، ممدوح عبدالفتاح أحمد. العوامل المؤثرة والمعيقة لتبني العملاء للخدمات المصرفية الإلكترونية، المجلة العربية للإدارة، كلية التجارة-جامعة كفر الشيخ، المجلد (41)، العدد (4)، 2021م، ص223.
- (9) Purwandari et al, Betty. Factors Affecting Switching Intention from Cash on Delivery to E-Payment Services in C2C E-Commerce Transactions: COVID-19, Transaction, and Technology Perspectives, Emerging Science Journal 2022, Vol. 6, Special Issue ISSN: 26109182-.
- (10) الإمام، صلاح الدين محمد أمين، علي، ايسر رزاق عبد. تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية في مؤشرات قياس الشمول المالي-دراسة تحليلية في الجهاز المصرفي العراقي، مجلة دنانير، الجامعة التقنية الوسطى/الكلية التقنية الإدارية/ بغداد، المجلد (1)، العدد (21)، 2021م، ص457-458.
- (11) الخزرجي، فؤاد محمد عبدالله. مدى إستخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية وأثرها في الشمول المالي-دراسة ميدانية على موظفين البنوك العراقية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد الخاص بالمؤتمر العلمي لقسم العلوم الحاسوبية، 2020م، ص257-260.
- (12) Dhar, Sujoy Kumar. Role of Electronic Banking in Financial Inclusion, Faculty Member, IBS Business School, Kolkata, 9831581363 (Mob) 2015 ,pp117-.

- (13) Nwude et al, E. Chuke. **THE ROLE OF ELECTRONIC BANKING AS A TOOL TO FINANCIAL INCLUSION IN NIGERIA**, Noble International Journal of Business and Management Research 2020, Vol. 04, No. 01, pp: 0108-.
- (14) بولحبال، سميرة، نجيب الله، حاكمي. **أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي لخدمة التنمية الريفية-الجزائر**. مركز البحث في الإقتصاد المطبق من أجل التنمية، مجلة أبحاث ودراسات التنمية، المجلد (6)، العدد (1)، 2019م، ص22-37.
- (15) حسن، عماد الدين محمد محمود. **الدور المعدل للخدمات المصرفية الإلكترونية في العلاقة بين الشمول المالي والميزة التنافسية في المصارف السودانية- بالتطبيق على بنك النيل، جامعة النيلين، كلية الدراسات العليا، قسم إدارة الأعمال، بحث تكميلي مقدم لنيل درجة الدكتوراه بالمقرارات والبحث في إدارة الأعمال، رسالة منشورة، 2019م، ص4.**
- (16) Mwando, Sammy. **Contribution Of Agency Banking On Financial Performance Of Commercial Banks In Kenya**, Journal of Economics and Sustainable Development 2013, Vol.4, No.20, ISSN 22222855-.
- (17) WAWIRA, NJAGI JOYCE. **CONTRIBUTIONS OF AGENCY BANKING ON FINANCIAL PERFORMANCE OF COMMERCIAL BANKS IN KENYA**, A RESEARCH PROJECT SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS OF THE AWARD OF MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION DEGREE OF KENYATTA UNIVERSITY, 2013, 14.
- (18) NDAMBUKI, DENNIS. **THE EFFECT OF AGENCY BANKING ON PROFITABILITY OF COMMERCIAL BANKS IN KENYA**, A RESEARCH PROJECT SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS FOR THE AWARD OF THE DEGREE OF MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION, SCHOOL OF BUSINESS, UNIVERSITY OF NAIROBI, 2016, 16.
- (19) Jenevive, Obiekwe Chinelo, Anyanwaokoro, Mike. **Electronic Payment Methods and Profitability of Banking Firms in Nigeria: A Panel Data Analysis**, International Journal of Finance and Accounting 2017, 6(3): 6774-.
- (20) Gichuki, Joseph Muthee, e Jagongo, Ambrose. **Electronic Banking and Accessibility of Financial Services in Commercial Banks: Theoretical and Empirical Literature Review**, International Journal of Management and Commerce Innovations, 2018 Vol. 5, Issue 2, pp: (818828-), Month: October 2017- March 2018, Available at: www.researchpublish.com.
- (21) Aluoch, Kenneth Omondi, Odondo, Alphonse, Ndede, Charles Otieno. **EFFECT OF ALTERNATIVE FINANCIAL DELIVERY CHANNELS ON PERFORMANCE OF COMMERCIAL BANKS: A SURVEY OF COMMERCIAL BANKS IN KISUMU CITY, KENYA**, International Journal of Economics, Commerce and Management 2018, United Kingdom Vol. VI, Issue 8, 227256-.

- (22) Dzombo, Gift Kimonge, Kilika, James M., Maingi James. **The Mediating Effect of Financial Inclusion on the Relationship between Branchless Banking Strategy and Performance of Commercial Banks in an Emerging market Context: The Case of Kenya**, International Journal of Economics and Finance 2018, Vol. 10, No. 7, 161176-.
- (23) Mwariri, Paul Mwaniki, Awuor, Prof. Emmanuel. **Influence of Adoption of Agency Banking Strategy on the Financial Performance of Micro-Finance Institution in Nanyuki Town, Kenya**, Journal of Finance and Accounting 2020, Volume 4 /Issue 4 //Page 2535-.
- (24) (24). طاهر، هديل عادل طاهر. **تقنيات الصيرفة الإلكترونية وتأثيرها في جودة الخدمة المصرفية**، مجلة الإدارة والإقتصاد، السنة الواحد والأربعون-العدد منه أربعة عشر، 2018م، ص136.
- (25) (25). سالم، أبوبكر، قاجة، أمانة. **قراءة في الأهمية الاقتصادية لوسائل الدفع الإلكتروني- نموذج التجربة الماليزية**، مجلة التنمية والإستشراف للبحوث والدراسات، رقم المجلد (1)، العدد (1) ديسمبر، 2017م، ص42-43.
- (26) هباني، سالية فاروق. **وسائل الدفع الإلكتروني الأشهر والأوسع نطاقاً**، مجلة المصرفي، إدارة البحوث والتنمية، العدد (88)، 2018م، ص34.
- (27) الفليح، فلاح نصرت فليح. **المسؤولية المدنية لمزود خدمات الدفع الإلكتروني-دراسة مقارنة**، جامعة الشرق الأوسط-كلية الحقوق، رسالة أعدت لنيل درجة الماجستير في القانون الخاص (منشورة)، 2021م، ص26.
- (28) المقصبي، اسماعيل عيسي محمد، رحيل، أدهم عبدالولي حسين، بو فروة، كمال سعد محمد. **دور أنظمة الرقابة الداخلية في الحد من مخاطر وسائل الدفع الإلكتروني في المصارف التجارية الليبية**، مجلة جامعة بنغازي العلمية، جامعة بنغازي- كلية الإقتصاد، قسم المحاسبة، المجلد (33)، العدد (1)، 2020م، ص51.
- (29) جاسم، علا سمير سبتي. **نظم الدفع الإلكتروني وفرصة تأثيرها في ربحية المصارف**، مجلة دراسات محاسبية ومالية، جامعة بغداد- المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية، رقم المجلد (15)، العدد (51)، 2020م، ص121.
- (30) أبو تمّة، موسي محمد أحمد، الأمين، إدريس محمد عمر حاج. **تحديات تقديم خدمات الصيرفة الإلكترونية في السودان من وجهة نظر المصارف**، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الإقتصادية والإدارية، المجلد (11)، رقم العدد (25)، 2019م، ص343.
- (31) دقاشي، عبد الفتاح، يزيد، دودة محمد، خلف، حمزة. **مساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية في البنوك العمومية الجزائرية- دراسة حالة: للصندوق الوطني للتوفير والإحتياط -بنك- وكالة الوادي**، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير- قسم العلوم الإقتصادية، رسالة أعدت لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال (منشورة)، 2018م، ص44.
- (32) ياس، أسماء خضير، جميل، احمد صبحي. **مظاهر إستخدام الصيرفة الإلكترونية في العراق**، المجلة العراقية للعلوم الإقتصادية، السنة الثانية عشر- العدد (41)، 2014م، ص40.

- (33) بختة، بطاهر، عبدالله، عقون. الشمول المالي وسبل تعزيزه في إقتصاديات الدول، الملتقى الوطني الأول حول تعزيز الشمول المالي في الجزائر آلية لدعم التنمية المستدامة يومي 27 و28 نوفمبر، 2018م، ص3.
- (34) إبراهيم، محمد زيدان، الصعيدي، شريف سعد، (2018م). أثر مقرارات بازل على قيمة البنك لتعزيز إستقرار الشمول المالي، المؤتمر العلمي الثاني لقسم المحاسبة والمراجعة كلية التجارة- جامعة الإسكندرية، في الفترة من 20-21 ديسمبر، 2018م، ص574.
- (35) عطية، أشرف إبراهيم. تعزيز الشمول المالي والتكنولوجيا المالية بين الفرص والتحديات: عرض لتجربة الشمول المالي في مصر، المجلة الدولية للفقهاء والقضاء والتشريع، المجلد (2)، العدد (2)، 2021م، ص375.
- (36) المعصراوي، حماده السعيد. مؤثر للإفصاح عن معلومات الشمول المالي لتعزيز شفافية التقارير المالية في البنوك، مجلة الإقتصاد الإسلامي العالمية، العدد (89) تشرين أول/أكتوبر، 2019م، ص38.
- (37) إبراهيم، دلال محمد. أثر الإستقرار المالي كمتغير وسيط في العلاقة بين الشمول المالي والإستثمارات (دراسة إختبارية على البنوك المصرية)، المجلة المصرية للدراسات التجارية، (43)، (1)، 2019م، ص10.
- (38) الطيب، محمد شرف الدين، المهمل، عبدالعظيم سليمان، محمود، محمد حمد. تقويم تجربة تطبيق الخدمات المصرفية الإلكترونية بواسطة المصارف التجارية العاملة في السودان بإستخدام النظرية الموحدة لقبول وإستخدام التقنية-بالتطبيق على بنك السلام والخرطوم وفیصل وأمدردمان، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية الدراسات العليا، المجلد (17)، العدد (1)، 2016م، ص211-212.
- (39) مصطفى، مضوي موسي علي، عمر، أمنة محمد. أثر جودة الخدمة المصرفية في تبني الموبايل المصرفي، مجلة العلوم الإقتصادية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية الدراسات العليا، رقم المجلد (17)، العدد (2)، 2016م، ص85.
- (40) الشرفا، ياسر عبد طه، عجور، حنين محمد بدر. دور الإشتمال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الإجتماعية تجاه العملاء-دراسة حالة البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة، المجلة العالمية للإقتصاد والإدارة، المجلد (6)، العدد (1)، 2019م، ص10-12.
- (41) أبو العز، نهلة. أثر تطبيق تكنولوجيا الرقمنة المالية على الشمول المالي في القطاع المصرفي بالدول الأفريقية، مجلة كلية السياسة والإقتصاد، العدد العاشر، 2021م، ص2.
- (42) Melubo, Kisotu David, Musau, Dr. Salome. **DIGITAL BANKING AND FINANCIAL INCLUSION OF WOMEN ENTERPRISES IN NAROK COUNTY, KENYA**, International Journal of Current Aspects in Finance, Banking and Accounting 2020, Volume 2, Issue 1, 2841-.
- (43) Alrabei, Ali Mahmoud et al. **The Impact of Mobile Payment on the Financial Inclusion Rates**, Information Sciences Letters An International Journal 2022, 11, No. 4, 10331044-.