

دور نظام تكاليف الأنشطة في قياس تكلفة الخدمات المصرفية وتحقيق التميز في الخدمات عند المنافسين (دراسة ميدانية على عينة من المصارف السودانية 2021م)

باحث

أ. أحمد عبد الله برمہ ناصر

قسم المحاسبة والتمويل - كلية الاقتصاد
والدراسات التجارية - جامعة كردفان

د. يحيى مقدم أحمد مارن

كلية التجارة - جامعة النيلين

د. ياسر تاج السر محمد سند

مستخلص:

هدفت الدراسة إلى معرفة دور نظام تكاليف الأنشطة في قياس تكلفة الخدمات المصرفية ، تمثلت مشكلة الدراسة في الإجابة على السؤال التالي : ماهو دور نظام تكاليف الأنشطة في قياس تكلفة الخدمات المصرفية وتحقيق التميز في الخدمات عن المنافسين؟ وصيغت من هذه المشكلة التساؤلات الآتية : هل يؤدي أسلوب تكاليف الأنشطة إلى قياس تكلفة الخدمات المصرفية ؟ هل يؤدي قياس تكاليف الخدمات المصرفية إلى تحقيق الميزة التنافسية؟ هدفت الدراسة إلى تقديم التكلفة على أساس النشاط لقياس تكلفة الخدمات المصرفية ، تأتي أهمية الدراسة في أنها تعمل على إبراز أهمية استخدام أسلوب التكلفة على أساس النشاط وأثره في قياس تكلفة الخدمات المصرفية ولتوزيع التكاليف على الأنشطة المسببة لها ، قامت الدراسة بصياغة واختبار الفرضيات الممثلة في ، يؤدي قياس تكاليف الخدمات المصرفية إلى تحقيق الميزة التنافسية: يؤدي تطبيق أسلوب التكلفة على أساس النشاط إلى قياس تكلفة الخدمات المصرفية ، توصلت الدراسة إلى نتائج منها : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق أسلوب التكلفة على أساس النشاط (ABC) وقياس تكلفة الخدمات المصرفية في المصارف السودانية بالخطوط ، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لإختبار الفروض وكذلك اعتمدت الدراسة على المنهج التاريخي لتتبع الظاهرة موضوع الدراسة .

الكلمات المفتاحية : نظام تكاليف الأنشطة، الخدمات المصرفية (الحسابات الجارية ، الأوراق المالية، الحولات، الصرف الأجنبي)

Abstract:

The study aimed to know the System of activity-based costing in measuring banking services costs, the study problem represented in answering the following question: Does activity-

based costing lead to measuring the costs of banking services and Achieving Advantage in Services for Competitiveness? The study aims to provide Presentation of activity-based costing, to measure the cost of banking services. And formulated from this problem the following questions. Does the application of the activity-based costing method lead to the measurement banking services cost? Does measuring the costs of banking services lead to achieving competitive advantage? The importance of this research comes in that it works to highlight the importance of using activity-based costing and their impact on cost measuring banking services and equitably distribute costs to the activities that cause them. The study formulated and tested the hypotheses represented in: The first hypothesis: The application of the activity-based costing method leads to the measurement of banking services cost. Measuring the costs of banking services leads to achieving competitive advantage. The study reached several results, including: There is a statistically significant relationship between the application of the activity-based costing method (ABC) and the measurement of the cost of banking services in Sudanese banks in Khartoum. the study adopted analytical descriptive approach to test the hypothesis. The study also adopted the historical approach to follow the phenomenon of the research

. **Keywords:** activity-based costing, Banking Services (Marketable Securities, Current Accounts, Convertible, Foreign Exchanges)

مقدمة:

تعتبر المصارف والخدمات المرتبطة بها من الأعمدة الرئيسية لأي إقتصاد لذلك تعمل بصورة مستمرة لإحتلال مركزاً مقدماً بين المصارف وكسب ثقة العملاء بتقديم أفضل الخدمات مستخدمة بأحدث ما توصلت إليه التقنية، لوجود تغيرات جوهرية في بيئة الأعمال والتي إتصفت بالعديد من المتغيرات المحلية والعالمية التي إنعكست أثارها على مختلف النواحي الإقتصادية والتي تمثلت في زيارة حدة المنافسة والتقدم التكنولوجي المستمر في طرق الإنتاج والتسويق وتقديم الخدمات وبهذا فتمثلت مشكلة الدراسة في كيفية قياس تكاليف الخدمات المصرفية حتى تستطيع المحافظة على راس المال المستثمر بها وتحقيق عائد مجزي منها والحاجة المستمرة لخدماتها مما

فرض على القطاع المصرفي تبني أنظمة لقياس التكاليف المصرفية عن طريق أساليب المحاسبة الإدارية الحديثة (الجودة الشاملة ، الإنتاج في الوقت المنضبط والتكلفة على أساس النشاط).
مشكلة الدراسة:

تكمن مشكلة الدراسة في كيفية قياس تكلفة الخدمات المصرفية وقد تمت صياغتها في السؤال التالي:

هل يؤدي تطبيق أسلوب التكلفة على أساس النشاط الى قياس تكلفة الخدمات المصرفية ؟
أهمية الدراسة :

تنقسم إلى أهمية عملية وعلمية :

أولاً : أهمية الدراسة العملية:

تأتي أهمية هذه الدراسة في أنها تعمل على إبراز أهمية استخدام أساليب المحاسبة الإدارية الحديثة في قياس التكلفة مثل التحسين المستمر ، وتخفيض الأخطاء الناتجة عن التلف والتقادم ، وتوزيع التكاليف على الأنشطة المسببة لها بصورة عادلة

ثانياً: الأهمية العلمية:

إجراء دراسة أساليب المحاسبة الإدارية الحديثة ولشرح مفهومهم وعناصرهم الأساسية وإمكانية تطبيق ذلك في المصارف ودورها في قياس تكلفة الخدمات المصرفية.

أهداف الدراسة: هدفت الدراسة إلى تحقيق مايلي:

- استخدام التكلفة على أساس النشاط لقياس تكلفة الخدمات المصرفية.
- قياس تكاليف الخدمات المصرفية لتحقيق الميزة التنافسية .

فرضيات الدراسة:

- لتحقيق أهداف الدراسة تم صياغة وإختبار الفرضية الآتية:
- هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين أسلوب التكلفة على أساس النشاط وقياس تكلفة الخدمات المصرفية .

مناهج الدراسة:

إعتمدت الدراسة على المناهج التالية:

- المنهج التاريخي: لعرض الدراسات السابقة والإطلاع على أهم الكتب والدراسات العلمية المرتبطة بالبحث
- المنهج الإستنباطي: لتحديد التصور المنطقي لفروض البحث والتعرف على أنماط المشاكل المرتبطة بموضوع البحث وصياغة الفرضيات
- المنهج الإستقرائي : لتحديد مصادر البحث وإختبار الفرضيات
- المنهج الوصفي التحليلي : لوصف الظاهرة وتحليل البيانات من خلال توزيع إستثمارة الإستبانة على عينه من المصارف السودانية وتحليلها من خلال الأساليب الإحصائية.

مصادر البيانات:

إستندت الدراسة في جمع البيانات على الإستبانة كمصدر أولى وعلى الكتب العلمية والدوريات والمجلات المحكمة والرسائل الجامعية والأترنت كمصادر ثانوية

حدود الدراسة :

- حدود مكانية: ولاية الخرطوم
- حدود زمانية: 2021م
- حدود موضوعية المتغيرات (أساليب المحاسبة الإدارية الحديثة ، تكلفة الخدمات المصرفية ، الميزة التنافسية)
- حدود بشرية :العاملون المستهدفين من الدراسة.

ثانيا:الدراسات السابقة:

دراسة: 1995م⁽¹⁾ David and Shvimpuan هدفت الدراسة للتعرف على المداخل الجديدة لمحاسبة التكاليف وإستخدام الأساليب الجديدة مثل التكلفة على أساس النشاط ، وتوصلت الدراسة إلى دعم مجموعة caf دعماً معتدلاً لتطبيق نظام ABC ، وأن معظم الشركات الأسترالية لا ترى المزايا التي تعود عليها إذا ما طبقت نظام ABC ،.يلاحظ الباحثون أن هذه الدراسة تناولت البيئة الصناعية وهى تختلف عن بيئة الخدمات المالية والمصرفية .

دراسة: 2000،⁽²⁾ Blake: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تطبيق أساليب المحاسبة الإدارية الحديثة من قبل المنشآت وقد كان من أكثر الأساليب والنظم تطبيقاً هي التكلفة على أساس النشاط ،بينت الدراسة بأن ترتيب مزايا تطبيق أساليب المحاسبة الإدارية من وجهة نظر المنشأة المستجيبة هو إتخاذ القرارات والتخطيط والرقابة ، وخفض التكاليف وتقييم الأداء، نجد أن الدراسة السابقة قد تمت في بيئة تختلف عن البيئة المحلية الأمر الذي يقلل إمكانية الإعتماد على النتائج التي توصلت إليها نظراً لإختلاف ظروفها وهى بذلك تختلف عن دراسة الباحثون الحالية

دراسة: ناريمان⁽³⁾ 2008م، هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيق أساليب المحاسبة الإدارية التقليدية والحديثة من الشركات الصناعية ، لقد تم إتباع المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة ولتحقيق أهداف الدراسة فقد صممت إستبانة وزعت على مجتمع الدراسة. توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية ، يتم تطبيق أساليب المحاسبة الإدارية التقليدية في الشركات بنسب متفاوتة وأكثر الأساليب تطبيقاً أسلوب التكاليف الفعلية وكذلك الأمر بالنسبة لأساليب المحاسبة الإدارية الحديثة، يلاحظ الباحثون أن هذه الدراسة تناولت البيئة الصناعية وبذلك فهى تختلف عن البيئة المصرفية .

دراسة حسين، 2012م⁽⁴⁾: تناولت الدراسة الإتجاهات المعاصرة لقياس التكاليف ودورها في تسعير الخدمات المصرفية حيث تمثلت مشكلة الدراسة في الإجابة على السؤال التالي :هل يؤدي تطبيق أسلوب التكلفة على أساس النشاط إلى تسعير الخدمات المصرفية بصورة معقولة ،

هدفت الدراسة إلى تقديم إتجاهات حديثة لقياس التكاليف لتطبيقها في القطاع المصرفي ، وبيان دور الإتجاهات المعاصرة لقياس التكاليف من تسعير الخدمات المصرفية والتعرف على الخطوات العملية لتطبيق الإتجاهات المعاصرة لقياس التكاليف ودورها في تسعير الخدمات المصرفية ، أما التوصيات المرتبطة بالنتائج السابقة .ضرورة الأخذ بالإتجاهات المعاصرة لقياس التكاليف لتسعير الخدمات المصرفية ملاحظة يلاحظ أن الدراسة تناولت تسعير الخدمات المصرفية ، أما دراسة الباحثون الحالية تتحدث عن قياس تكاليف الخدمات المصرفية في المصارف السودانية

دراسة: السر ، 2020م:

⁽¹⁾⁵ تناولت الدراسة بعنوان دور أسلوب نظام التكلفة على أساس النشاط في قياس الخدمات المصرفية وتكمن مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي الآتي: هل تطبيق نظام التكلفة على أساس النشاط له أثر إيجابي في قياس تكاليف الخدمات المصرفية السودانية، هدفت الدراسة إلى التعرف بنظام التكلفة على أساس النشاط، ومعرفة أثر تطبيق نظام التكاليف المبني على النشاط في قياس تكلفة الخدمة المصرفية. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج :من أهمها ساعد نظام التكلفة على أساس النشاط في ربط التكاليف بالأنشطة ثم بموارد البنك ، وإختتمت الدراسة بمجموعة من التوصيات : منها ضرورة قيام بنك فيصل الإسلامي السوداني بتحديث أنظمتة المحاسبية وخاصة ذلك الجزء المتعلق ببيانات التكاليف، تتفق الدراستان في كل منهما يتحدث عن دور أسلوب التكلفة على أساس النشاط في قياس تكلفة الخدمات المصرفية ، أما الإختلاف فإن دراسة الباحثون الحالية ذكرت أساليب أخرى للمحاسبة الإدارية تساعد في قياس تكلفة الخدمات المصرفية.

أولاً : أسلوب التكلفة على أساس النشاط :

يتخذ قياس التكاليف سلسلة من المراحل أهمها :

مرحلة الاعتراف بالتكاليف :

في هذه المرحلة يتم تحديد عناصر التكاليف التي يجب أن تستخدم في بناء القيم التكاليفية لوحدات التكلفة وتحديد الموارد التي يجب إدخالها عملية القياس إذا ما خفضت للإستهلاك⁽⁶⁾ .

ثالثاً:الإطار النظري تكاليف الخدمات المصرفية تعد الخدمات المصرفية في المصارف بصفة عامة الواجهة الرئيسية للمتعاملين مع المصرف ووسيلة هادفة لجذب المتعاملين الجدد والمحافظة على المتعاملين الحاليين فهي بوابة العبور للتعامل في أنشطة المصرف المختلفة كما ترجع أهمية الخدمات المصرفية إلى أن الإيرادات الناشئة عنها (إيرادات منخفضة المخاطر).

ويقدم المصرف كافة الخدمات المصرفية التي يقدمها البنك التقليدي فيما عدا الخدمات المصرفية التي تتعارض مع أحكام الشريعة الإسلامية والتي تستخدم أسعار الفائدة في تنفيذ تلك الخدمات⁽⁷⁾ .

- تنقسم الخدمات المصرفية المقدمة بالمصارف إلى نوعين هما :
- خدمات مصرفية تتضمن عمليات إئتمانية
- خدمات مصرفية لا تتضمن عمليات إئتمانية .

فالخدمات المصرفية التي تتضمن عمليات إئتمانية تخضع لعمليات الدراسات الإئتمانية فيتم تنفيذها بالمصارف كعمليات استثمارية .

أما الخدمات المصرفية التي لا تتضمن عمليات إئتمانية فيتم تنفيذها كخدمة مصرفية يتم أخذ عموله أجر مقابل تقديم الخدمة .

وسوف يتم تناول الخدمات المصرفية التي لا تتضمن عمليات إئتمانية وذلك من حيث تعريف الخدمة وأسلوب تنفيذها⁽⁸⁾ .

الأسلوب الأول : تنفيذ الإعتماد المستندي كخدمة مصرفية حيث يتم تغطيته بالكامل من قبل المتعامل ويقتصر دور المصرف على الإجراءات المصرفية لفتح الإعتماد لدى المراسل وسداد قيمة الإعتماد بالعملية المطلوبة .

وقد عرف المشرع الأردني البنك المرخص على أنه الشركة التي رخص لها بتعاطي الأعمال المصرفية وفق أحكام هذا القانون.

لتحديد مفهوم الخدمات الخاضعة لقواعد الإتفاقية العامة للخدمات CATS ، وعلى الرغم من محاولات وضع تعريف للتجارة الدولية في الخدمات إلا أنه مع ذلك لم تفلح في وضع تعريف محدد .

كما يلاحظ أن CATS لم تفرق الخدمات وإنما تفرق التجارة في الخدمات هذا ولقد أدت مثل هذه المشكلات والتطورات سالفه الذكر إلى الإبتعاد عن محاولة التعريف واللجوء إلى التفرقة بين المعاملات التي تتم عبر الحدود الدولية وتلك العابرة لتلك الحدود أي التفرقة بين الحالات التي تتطلب إنتقال أطراف المبادك وتلك التي لا تتطلب ذلك وهذا ما قام به سامبيون وسناب.⁽⁹⁾ وبناء على ما سبق فإن المادة رقم(1) من الإتفاقية العالمية للتجارة GATS خصصت الفقرة (2) منها لهذا التعرف وهي تقضي بتعريف التجارة في الخدمات لأغراض الإتفاقية بأنها تقديم خدمة بإسلوب من أساليب أولية Fourmades لتقديم الخدمات⁽¹⁰⁾ .

نظام التكاليف المبني على الأنشطة ABC..

تعريف نظام التكاليف المبني على الأنشطة:

عرف نظام التكاليف المبني على الأنشطة بأنه نظام لتوزيع التكاليف غير المباشرة على المنتجات بناء على تحليل الأنشطة إلى أنشطة فردية باعتبارها هدفا لإحتساب التكلفة الأساسية والتي تنجم عنها خدمات مشتركة وتجمع تكاليف كل نشاط على حدة وتحمل للمنتجات على أساس حجم إستهلاكها للخدمة بإستخدام محركات التكاليف بينما عرف(Drury)نظام التكاليف المبني على الأنشطة بأنه يشمل وسيلة تقوم على تفهم أفضل سلوك التكلفة بمعنى أنه يؤكد على ضرورة التعرف على ما يسبب التكلفة غير المباشرة (مسببات التكلفة) ثم يقوم بتتبع التكلفة إلى المنتجات أو الخدمات وفقا للأنشطة التي إستفادت منها هذه المنتجات أو الخدمات ويعد نظام التكلفة حسب الأنشطة بمثابة مفهوم لمحاسبة التكاليف يقوم أساسا على الإعتبار القائل بأن المنتجات جميعها تحتاج إلى منشأة تؤدي مجموعة من الأنشطة وأن هذه الأنشطة يترتب عليها

تكلفة يجب أن تتحملها تلك المنظمة أو المنشأة وتصمم أنظمة التكاليف حسب الأنشطة على أساس أن التكاليف التي يصعب ربطها مباشرة بالمنتجات المحدث لها تحمل بداية على الأنشطة التي تسببت فيها تلك المنتجات ثم يلي ذلك ضرورة تخصيص تكلفة تلك الأنشطة على المنتجات تبعاً لدرجة إستفادتها من تلك الأنشطة.

أهمية تطبيق نظام التكاليف المبنى على الأنشطة :

تنبع أهمية نظام التكاليف المبنى على الأنشطة من هدفه الذي يسمح للإدارة بتركيز الإهتمام على المنتجات أو الخدمات المقدمة ، والعمليات الإنتاجية ، بما يخدم زيادة الأرباح بالإضافة إلى التطور التكنولوجي الهائل وتزايد حدة المنافسة التي تواجهها المنشأة محلياً ودولياً فأصبحت أسعار المنتجات أو الخدمات تتحدد في ظهور خارجة عن إرادة وتحكم المنشأة ، ومن ثم لم يعد أمام الإدارة خيارات سوى التركيز على تخفيض التكلفة مع المحافظة على جودة المنتج (الملحم) لقد زاد إهتمام الباحثين والدارسين في السنوات الأخيرة بنظام التكاليف المبنى على الأنشطة لكونه يحدد تكلفة المنتج أو الخدمة بشكل أكثر دقة ولعل من أبرز أسباب التحول للنظام الجديد ما ياتي تركيز دور إنظمة التكاليف في إعداد التقارير المالية على تقديم المخزون وتكلفة البضاعة المباعة أكثر من دورها في توفير المعلومات المالية الخاصة بتكلفة المنتج أو الخدمة .

مزايا تطبيق نظام التكاليف المبنى على الأنشطة :

يعمل نظام التكاليف على أساس الأنشطة من توفير معلومات تتصف بالدقة عن الكيفية التي تستخدم بها الموارد المرتبطة بالأنشطة المختلفة ومن خلال دقة هذه المعلومات تتحقق مجموعة من المزايا التي تميز هذا النظام عن غيره من الأنظمة التقليدية ، توفير المؤشرات التي تساعد في تحديد أهمية الأنشطة معبراً عنها في شكل تكلفة وفي تحديد مجالات الإشراف في هذه التكلفة مما يمكن الإدارة من اتخاذ القرارات المرتبطة بتخصيص الموارد طبقاً لأهداف كل نشاط (حسبو)

التوصل إلى تكاليف دقيقة للمنتجات وبشكل عام نستطيع القول أن تكاليف المنتجات الناتجة عن نظام الأنشطة هي أكثر دقة من تكاليف المنتجات الناتجة عن نظام التكاليف التقليدي.

- يساعد على تخفيض التكاليف من خلال تقليص الوقت والجهد المطلوبين للقيام بالنشاط وإلقاء الأنشطة ذات التكلفة العالية وغير الضرورية ، وإختيار الأنشطة ذات التكلفة المنخفضة كما يقدم أسلوباً مختلفاً لتخفيض التكاليف من خلال إدارة الأنشطة والرقابة عليها حيث أن أفضل وسيلة لتخفيض التكاليف هي فهمها ومعرفة الأنشطة ومسببات التكلفة الخاصة بها
- التحسن في رقابة التكاليف غير المباشرة فمعرفة الأنشطة المتعلقة بالتكاليف غير المباشرة يؤدي إلى تحديد المسؤولية عن تلك التكاليف وبالتالي إخضاعها إلى رقابة أكثر فاعلية بسبب معرفة الجهة المسؤولة عنها.

- ولا شك أن أساس التجميل أو طبيعة الخدمة المصرفية تختلف من قسم إلى آخر بنفس البنك فقد يكون هذا الأساس عدد وحدات الخدمة المنجزة في القسم أو الوقت المستفيد لإنجاز الخدمة فعلى أو تقديري ، أو التكلفة المباشرة للنشاط أجور مباشرة أو تكلفة أموال أو الإثني معاً⁽¹¹⁾.

رأي الباحثون:

يرى الباحثون أن سبب ظهور ABC في الوجود هو أحد القصور الذي لحق بالمؤسسات عند تطبيقها لنظام أو أساليب المحاسبة الإدارية التقليدية فبسبب القصور ظهرت الأساليب الحديثة والتي من بينها أسلوب ABC ويعتبر هذا الأسلوب من الأساليب الحديثة التي حققت نجاح في تقليل التكاليف وزيادة الميزة التنافسية بين المؤسسات وهو كذلك يقدم فوائد للمؤسسة عند تطبيقه في تقليل التكاليف .

ولكن بالرغم من فوائده الكثيرة للمنشأة إلا أنه يعتبر في بعض الأحيان من الأساليب التقليدية وخصوصاً بعد ظهور أساليب حديثة وظهور تكنولوجيا متقدمه وقد أعيب عليه مجموعة من العيوب منها صعوبة التطبيق لتكاليفه العالية وكذلك أحياناً عدم وجود ملائمة سببيه لربط النشاط بالمنتج كل هذه العيوب كانت سبب في إنتقاده ولكن مع ذلك نعتبره أسلوب يقدم الكثير لمستخدمي أساليب المحاسبة الإدارية ويقليل من التكاليف التي تسعى المنشأة إلى تخفيضها بقدر الإمكان وبالتالي يتحقق الهدف الذي من أجله أنشأت وكذلك يحقق الميزة التنافسية التي يسعى الباحث لربطها بأساليب المحاسبة الإدارية حسب عنوان البحث وهو أساليب المحاسبة الإدارية الحديثة ودورها في قياس تكلفة الخدمات المصرفية ولأهمية هذا الأسلوب فقد تم تحديد مبحث كامل له حتى تتمكن من معرفة فوائده في قياس التكاليف وتحقيق الميزة التنافسية في المصارف السودانية .

تعريف البنوك :

تختلف التعاريف الخاصة بالبنوك باختلاف القوانين والأنظمة التي تحكم أعمالها والتي تتباين من بلد إلى آخر كما تختلف باختلاف طبيعة نشاط هذه البنوك وشكلها القانوني ولذا فإن من الصعوبة بمكان إيجاد تعريف شامل لها على اختلاف أنواعها وأشكالها والقوانين التي تحكم أعمالها . وقد عرف المشرع الأردني البنك المرخص على أنه الشركة التي رخص لها بتعاطي الأعمال المصرفية وفق أحكام هذا القانون⁽¹²⁾.

وعرف الأعمال المصرفية على أنها جميع الخدمات المصرفية لا سيما قبول الودائع وإستعمالها مع الموارد الأخرى للبنك في الإستثمار كلياً أو جزئياً بالإقراض أو بآية طريقة أخرى يسمح بها هذا القانون⁽¹³⁾

قياس تكاليف الخدمات (منتجات + سلع):

أولاً : تعريف تجارة الخدمات وأنماطها المختلفة :

يختلف مفهوم التجارة في السلع عن مفهوم التجارة في الخدمات حيث يلاحظ أنه وإن كان يسهل تحديد مفهوم التجارة في السلع لكونها أشياء منظورة وملموسة ، فإن الأمر يبدو خلاف

ذلك في الخدمات ، إذ أن أغلب الخدمات غير مادية وغير ملموسة كما أن أسلوب حمايتها يختلف عن أسلوب حماية السلع⁽¹⁴⁾. ومن هنا ترجع صعوبة وضع تعريف وأضح للخدمات وذلك بسبب تساؤل أهمية الكثير من المعايير التقليدية المستخدمة في تحديد طبيعة وتصنيف الخدمات وذلك على أثر التطورات التكنولوجية الحديثة في هذا المجال بالإضافة إلى ذلك فإن هنالك جدلاً واسعاً بين التكاليف وذلك منذ القرن الثامن عشر وحتى الآن حول تحديد مفهوم التجارة في الخدمات ، فقد اختلف ما بين موسع ومضيق لهذا المفهوم وكانوا أشد إختلافاً حول العنصر المميز للفرقة بين الخدمة والسلعة بين الدول المتقدمة والدول النامية فيما يتعلق بتحديد مفهوم أو معنى الخدمات ، حيث أن الدول المتقدمة قد توسعت في تعريف مفهوم الخدمات حيث ترى بأن كل ما هو ليس بسلعة يعتبر خدمة بينما ترى الدول النامية أن مفهوم الخدمة ينحصر فقط في المعاملات التي تتطلب إنتقال مورد الخدمة عبر حدود الدولة ، وكذلك إنتقال عناصر الإنتاج لتقديم الخدمة وطبقاً لما تحدوه الدول النامية فيما يتعلق بمفهوم الخدمات فانه لا ينطبق على الإستثمار الأجنبي المباشر أو الهجرة الدولية بينما ترى الدول المتقدمة أن إنتقال المصالحة بين الدول هو خدمة⁽¹⁵⁾.

ثانياً : تقسيم الخدمات المصرفية :

يمكن القول بأن البنوك العصرية قد طورت أداؤها وخدماتها مسابقة في ذلك الإتجاهات الدولية بخصوص نوعية الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك ، فإلى جانب تقديمها للعديد من الخدمات التي وردت بالاتفاقية العامة للتجارة في الخدمات فإنها قدمت المزيد من الخدمات وذلك على النحو التالي .

الخدمات المصرفية ما بين البنوك :

ويقصد بسوق ما بين البنوك تلك السوق التي تتعامل فيها البنوك مع بعضها البعض وهي جزء مهم في أي نظام مصرفي كفاء فمن المعلوم أن بعض البنوك يكون لديها ودائع تزيد عن حجم الأموال المطلوبة للإقتراض والعكس صحيح ، هنا يتجلى دور هذه السوق حيث يقوم بعلاج هذه الإختلالات من خلال إتاحة طرق يستطيع من خلالها البنك الذي لديه ودائع كبيرة تحويلها إلى البنوك الأخرى التي لديها طلبات قروض كبيرة كما تشمل سوق الخدمات المصرفية ما بين البنوك أنشطة مهمة لكفاءة عمل الأنظمة المالية وفعاليتها مثل عمليات الإيداع ومعاملات السوق تعد الأخرى فيما بين البنوك وخدمات المدفوعات وخدمات السمسرة والصرف الأجنبي وغيرها⁽¹⁶⁾.

الأنشطة المالية الدولية :

ساهمت عملية تدويل الأنشطة المصرفية المرتبطة بالأوراق المالية إلى نمو سوق الخدمات المالية الدولية نمطاً سريعاً وتشمل الخدمات المالية الدولية أنشطة تقليدية مثل تمويل الصادرات والواردات والتعامل في الصرف الأجنبي وتشمل أيضاً أنشطة السندات والعملات في الأسواق الأوروبية. ويلاحظ أنه في الآونة الأخيرة قد إزدادت الأنشطة المرتبطة بالأوراق المالية خاصة أنشطة ضمان

الإكتتاب في السندات الدولية وخدمات السمسرة المرتبطة بالمعاملات عبر الحدود في الأوراق المالية المختلفة .

تسعير الخدمات المصرفية :

تعتبر قرارات التسعير من أصعب القرارات التي تتخذ على مستوى إدارة التسويق لأن التسعيرة أداة تأثير مباشرة على أرباح البنك وعلى وجود خدمة وإستمرارها من عدمة ، والسعر) سواء في شكل عمولة أو مصروفات أو فوائد) ذو تأثير مباشر على المتعاملين والأكثر ارتباطاً بالإختيار ويضعه العملاء نصب أعينهم يراجعونه بإستمرار ويهدف النشاط التسويقي إلى تبادل شئ ذات قيمة ، القيمة هي القوة التي تجعل خدماتك ذات قوة جذب من جانب العملاء ، وبالتالي فإن السعر هو مقياس القيمة الذي يعنى بالعملاء المتداولة . وقد تأثرت سياسات التسعير بالبنك تأثيراً مباشراً بارتفاع نفقات العمل المصرفي وإستخدام أكثر للتكنولوجيا ، إذ بدأت أسعار الفائدة المدينة والدائنة في التقارب وتدخل المشرع في الدول المختلفة لتحديد أسعار الفائدة والمصروفات البنكية ، وبدأت البنوك في إتباع سياسات سعرية من شأنها أن تواجه تلك القيود وتحافظ على مستوى الربحية والعامل المؤثر الرئيسي في القيمة التي سيتم تسعير الخدمات المصرفية على أساسه هو مدى الإنطباع المتولد لدى العميل عن الخدمة سواء أكان إنطباعاً صحيحاً أو خاطئاً .

وهذه العوامل يجب أن تأخذها في الحسبان عند وضع أسعار الخدمات المصرفية .

- مدى توافر بدائل للخدمات المصرفية فكلما زادت البدائل المعروضة أمام العملاء المصرفية وغير المصرفية أثر ذلك على السعر بالسالب
- مدى أهمية السعر في قرار التعامل ، فهناك بعض الخدمات كالحسابات الجارية ، وخدمات التحصيل ف كبار التجار لا ينظرون إلى التكلفة بشكل كبير بينما ينظر المودعوون في صناديق الإستثمار والودائع لأجل والإئتمان إلى التكاليف بشكل رئيسي .
- مدى إدراك العميل للعلاقة بين السعر والمنافع التي يحصل عليها ويؤثر هذا الإدراك على قرار العميل في التعامل مع بنك معين أو وعاء معين
- مدى شيوع إستخدام الخدمة ، إمكانيات البنك من توزيع المخاطر الناجمة عن شيوع الإستخدام

- مدى ما يقدمه البنك من خدمات ليست لها سعر مثل (الوضع الإجتماعي المميز، لراحة، الشعور بالفخر والأمان وغيرها).

قياس تكلفة التسهيلات المصرفية (الإئتمانية):

يتلقى البنك أمواله من مصادر متعدد ولكل مصدر من هذه المصادر تكلفة معينة كما أن إستخدامات هذه المصادر أو إستثمارها يأخذ أيضاً عدة أوجه ولكل وجه منها إيراداته الخاصة، من خلال الحسابات الختامية لأي بنك نستطيع أن نحدد أوجه مصادر أموال البنك وأوجه إستخداماتها والعوائد التي يحصل عليها والأعباء الجارية التي تحملها خلال فترة التكاليف المعينة ، للوصول إلى عائد إستثمار الدينار الواحد وتكلفة الحصول عليه وذلك من خلال عدة خطوات يمكن تطبيقها

على أي بنك تجاري ونبقى مع الحسابات لبنك الأردن للعام 2000م لمواصلة الأسلوب الذي يتم بواسطته قياس تكلفة وعائد الدينار المستثمر فيه وذلك كمايلي :

أولاً : إعداد قائمة بمصادر أموال البنك وإستخدامها لتحديد الأموال القابلة للإستثمار للفترة التكاليفية الواحدة .

ثانياً : قياس تكلفة وعائد مصادر الأموال وإستخداماتها

ثالثاً : قياس تكلفة وعائد الدينار المستثمر في التسهيلات الإئتمانية

قياس التكاليف في المصارف:

أولاً : أسلوب التكلفة على أساس النشاط :

يتخذ قياس التكاليف سلسلة من المراحل أهمها :

مرحلة الإعتراف بالتكاليف :

في هذه المرحلة يتم تحديد عناصر التكاليف التي يجب أن تستخدم في بناء القيم التكاليفية لوحدات التكلفة وتحديد الموارد التي يجب إدخالها عملية القياس إذا ما خضعت للاستهلاك⁽¹⁷⁾ .

مرحلة بناء القيم التكاليفية المشتقة في صورتها العينية :

تعتبر هذه المرحلة الركيزة الأساسية للقياس في محاسبة التكاليف حيث تتحول الموارد إلى تكاليف يتم إستخدامها في بناء قيم تكاليفية لوحدات التكلفة وهي تمثل الهيكل الأساسي للبناء المقدم الأكثر تأثيراً على دقة القياس .

مرحلة بناء القيم الرقمية المشتقة في صورتها المالية ، ويتم في هذه المرحلة تحويل الصورة العينية للقياس والتي يتم بنائها إستناداً إلى مقياس الإستخدام العيني للموارد إلى الصورة المالية للقياس وبذلك يكتمل بناء القيم التكاليفية لوحدات التكلفة ولتحقيق هذا الهدف يتم إستخدام الأسعار بإعتبارها الأداة أو القياس اللازم للتعبير عن الصورة العينية للقياس في شكل مالي⁽¹⁸⁾ .

قياس التكلفة على مستوى المصرف :

- في ظل نظام محاسبة التكاليف بالمصارف يتم قياس تكلفة الإدارات والاقسام ومتوسط تكلفة الخدمات وذلك بالنسبة لكل فرع من فروع المصرف على حدة وذلك متى كان الفرع يشمل وحدة محاسبية مستقلة وله بعض الإستقلال الإداري عن المركز الرئيسي .
- يتم قياس التكلفة المتوسطة على مستوى المصرف ككل ، وذلك عن طريق تجميع بيانات التكلفة وكمية النشاط الخاصة بجميع الفروع التي يضمها المصرف⁽¹⁹⁾
- طريق قياس التكلفة في الوحدات الخدمية :
- يوجد هنالك أكثر من طريقة والمفاضلة بين هذه الطرق تتوقف على العوامل الآتية:
- مدى تعدد الخدمات
- كمية الموارد المستخدمة في كل خدمة
- مدى تأثير تكلفة النشاط بعامل متغير واحد أو بعدة متغيرات
- مدى تكرار الخدمة وتجانسها

إستخدام التكاليف على أساس النشاط في المصارف :

بالرغم من إدراك منظمات الأعمال أن إرضاء العملاء يعد مطلب أساسي لتحقيق الربحية في الأجل الطويل إلا أنها لا تهدف إلى تحسين إرضاء العملاء والعاملين عند أي تكلفة ولكنها تهدف إلى إدارة هذه العلاقات وكذلك مسببات ربحية العميل من أجل تحسين الأداء ومن ثم الربحية ولتحقيق ذلك عليها أن تحدد العناصر الأكثر والأقل ربحية لقاعدة العملاء مع إدارة هذه العلاقات ويمكن تحقيق أهداف الإدارة بإستخدام نظام التكلفة على أساس النشاط⁽²⁰⁾.

إن تطبيق أسلوب التكلفة على أساس النشاط بالبنوك التجارية إنما يساعد على التوحيد الدقيق لأنشطة البنك التجاري وبالتالي التحديد السليم لتكلفة الخدمات المقدمة والتمكن من إدارة التكلفة بصورة فاعلة خاصة مع الزيادة المفطوره في التكاليف غير المباشرة بوحدة القطاع وتعاضلها بسبب زيادة الألية والتطورات المستمرة في أساليب وتقنيات التشغيل يستلزم تحصيلًا دقيقًا للتكاليف ومحركاتها .

إن توظيف أسلوب التكلفة على أساس النشاط ، وإن توظيف أسلوب التكلفة على أساس النشاط يعمل على توفير المعلومات الملائمة في مجال إعادة التنظيم الإداري لكوادر التشغيل بالوحدات المصرفية مع إتاحة الفرصة لتحديد نقاط الإختناق ومواطن ظهور الأداء بالوحدات . إن التطبيق السليم لإسلوب التكلفة على أساس النشاط يستلزم وضع إطار للخدمات التي يقدمها البنك التجاري مع تجديد وتضيف الأنشطة المعززة لهذه الخدمات حتى يتسنى تحديد تكلفتها ومحركات التكلفة الملائمة وصولاً لتحديد الدقيق لتكلفة الخدمات البنكية المتعددة⁽²¹⁾. مقومات تطبيق أسلوب التكلفة على أساس النشاط في البنوك عند تطبيق أسلوب التكلفة على أساس النشاط في البنك يتم تقسيم الأنشطة إلى نوعين رئيسين :

النوع الأول : أنشطة خدمات العملاء وتشمل الإيرادات والخدمات والتشغيل والإدارة
النوع الثاني : أنشطة الإستمرار وتشمل المحاسبة والتمويل والأفراد والاستشارات العامة والمشتريات والمهمات⁽²²⁾

مراحل تطبيق أسلوب التكلفة على أساس النشاط بالبنوك التجارية :

مرحلة تحديد المنتجات الخاصة بالبنك التجاري :

يمثل البنك منشأة خدمية هادفة للربح وعليه تتمثل منتجاته فيما يقدمه عن خدمات لعملائه والتي يمكن عرضها موجزة كالآتي :

خدمات قبول ودائع العملاء :

وتنقسم هذه الودائع إلى أنواع متعددة ويمكن أن تكون هذه الودائع بالعملية المحلية أو بعملة أخرى وتختلف عوائد هذه الودائع حسب نوعها واجلها وعملتها وتمثل تكلفة على البنك
خدمات الحسابات الجارية :

وهي عادة لا تستحق عائداً إن كانت دائنة تحسب عليها فوائد لصالح البنك وإن كانت مدينة وقد تكون هنا الحسابات بالعملية المحلية أو بإحدى العملات الأجنبية وتحمل بمصروفات بنكية نتيجة التعامل مع الحساب سحباً وإيداعاً والحصول على كشوف الحساب شهرياً .

خدمات منح الإئتمان (القروض):

وتنقسم القروض إلى أنواع متعددة سواء من حيث فترة القرض أو نوع الضمان أو العملة المستخدمة أو الحدود الجغرافية للقرض وغيرها .
وتمثل فوائد هذه القروض عوائد للبنك التجاري وتختلف نسبة الفائدة عادة باختلاف نوع القرض.

مرحلة تحديد الأنشطة بالبنك (القرض):

تشير معظم النتائج إلى أن البنوك تعمل من خلال أنشطة محددة ومضيفة للقيمة ولا توجد أنشطة غير مضيفة للقيمة إضافة إلى أن التجانس وأوضح بين الأنشطة الرئيسية وبين الفرعية داخل كل نشاط رئيسي ويمكن تحديد أنشطة البنك التجاري فيما يلي
- الأنشطة الفنية الرئيسية وتشمل نشاط الودائع ، نشاط الحسابات الجارية - نشاط الإئتمان - نشاط خطابات الضمان - نشاط الإعتمادات المستندية - نشاط خدمات الأوراق التجارية - نشاط خدمات الأوراق المالية - نشاط صرف العملات - نشاط تأجير الخزائن للعملاء - نشاط بطاقات الإئتمان والشيكات الإلكترونية
- الأنشطة الفنية المساعدة وتشمل قسم الخزينة - قسم المقاصة - قسم المحاسبة - قسم الرقابة الداخلية .

الأنشطة الإدارية المعاونة : تشمل الأنشطة الأمامية الأنشطة الوسطى (البنية) الأنشطة الخلفية - الأنشطة الداعمة⁽²³⁾

مرحلة تحديد تكلفة النشاط بالبنك التجاري :

يقوم أسلوب التكلفة على اساس النشاط على أن التكاليف هي التي تستهلك الموارد ثم أن المنتجات هي التي تستهلك الأنشطة وفي هذا إشارة واضحة إلى إتمام التكاليف المباشرة فيما يتعلق بالإنشطة مما يجنب كثيرا التفكير في التصدي لمشكلة التكاليف غير المباشرة ويبقى فقط تحميل تكاليف الأنشطة الأمامية الخلفية على الأنشطة الفنية الرئيسية البينية - بإستخدام محركات التكلفة الملائمة

خامساً:الدراسة الميدانية:

تخطيط الدراسة الميدانية الهدف منها تحديد محتوى الدراسة الذي يحقق أهدافها وإثبات فرضياتها وذلك من خلال تحديد محتويات الدراسة ومصادر المعلومات ، وأسلوب جمعها من المصادر الميدانية .

مجتمع وعينة الدراسة :

يتكون مجتمع الدراسة من عينة من العاملين بالمصارف السودانية من محاسب ، رئيس قسم ، مراجع داخلي ، مدير إدارة إستثمار ، مدير إدارة المخاطر، نائب مدير ، أخرى، تم إختيار عينة عشوائية للباحث من (150) مفردة من ذوى الاختصاص ..

الأساليب الإحصائية الوصفية :

تم استخدام الأساليب الإحصائية الوصفية بشكل عام للحصول على قرارات عامة عن خصائص وملامح تركيبة مجتمع الدراسة ، وتوزيعه وقد تضمنت الأساليب التوزيع التكراري لإجابات الوحدات المبحوثة

تحليل البيانات واختبار الفرضيات:

يتناول الباحثون في هذا الجزء تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة باستخدام الأساليب الإحصائية، وذلك على النحو التالي:

1/ البيانات الشخصية:

الجدول رقم (1)

البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة

النسبة	التكرار	البيان
التخصص العلمي:		
52 %	78	محاسبة
0.7 %	1	نظم معلومات محاسبية
8.7 %	13	دراسات مالية و مصرفية
16.7 %	25	إدارة اعمال
16 %	24	إقتصاد
6 %	9	أخرى
100 %	150	المجموع
المؤهل العلمي:		
49.3 %	74	بكالوريوس
6.7 %	10	دبلوم عالي
38 %	57	ماجستير
3.3 %	5	دكتوراه
2.7 %	4	أخرى
100 %	150	المجموع
المسمى الوظيفي:		
22.7 %	34	محاسب
8.7 %	13	مراجع داخلي
2 %	3	مدير إدارة الإستثمار
3.3 %	5	مدير إدارة المخاطر

البيان	التكرار	النسبة
نائب مدير	21	14 %
رئيس قسم	38	25.3 %
أخرى	36	24 %
المجموع	150	100 %
سنوات الخبرة:		
أقل من 5 سنوات	15	10 %
5 سنوات وأقل من 10 سنوات	31	20.7 %
10 سنوات وأقل من 15 سنة	22	14.7 %
15 سنة وأقل من 20 سنة	22	14.7 %
20 سنة فأكثر	60	40 %
المجموع	150	100 %

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على بيانات الدراسة الميدانية، 2021م.

يتضح من الجدول رقم (1) والذي يوضح البيانات والصفات الشخصية لأفراد عينة الدراسة من حيث: (التخصص العلمي، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، وسنوات الخبرة)، أن معظم أفراد العينة الصفات الشخصية المرتبطة بالعناصر المذكورة سابقاً والتي تمكنهم من فهم كافة عبارات الاستبانة والإجابة عنها بالجودة المطلوبة.

2/ تحليل عبارات الاستبانة:

أ. تحليل واختبار الفرضية الأولى: تنص على أن: «هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكاليف الأنشطة وقياس تكلفة الخدمات المصرفية»

الجدول رقم (2)

التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات الفرضية الأولى

م	العبرة	التكرار والنسبة %							
		لا أوافق بشدة		لا أوافق		محايد		أوافق	
		ك	ن	ك	ن	ك	ن	ك	ن
	يساهم قياس تكلفة الخدمة المصرفية في:								
1	تقديم الخدمات للعملاء بالجودة المطلوبة	7	4.7 %	9	6 %	8	5.3 %	66	44 %
2	تقديم خدمات تلبى رغبات العملاء	4	2.7 %	6	4 %	4	2.7 %	71	47.3 %

م	العبارة	التكرار والنسبة %									
		لا أوافق بشدة		لا أوافق		محايد		أوافق		أوافق بشدة	
3	تحقيق حصة سوقية عالية للمصرف	7	4.7 %	4	2.7 %	5	3.3 %	77	51.3 %	57	38 %
4	تصميم الخدمة بحيث يتم تقديمها في وقت مناسب	8	5.3 %	3	2 %	4	2.7 %	74	49.3 %	61	40.7 %
5	زيادة رضاء العميل من خلال التسعير المتناسب مع الخدمة	3	2 %	3	2 %	4	2.7 %	21	14 %	119	79.3 %

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على بيانات الدراسة الميدانية، 2021م.
من الجدول رقم (2) يتضح أن نسب الموافقة (أوافق وأوافق بشدة) على العبارات الخمس كانت على التوالي (84 %، 90.6 %، 89.3 %، 90 %، 93.3 %) بما يدل على موافقة عينة الدراسة وبنسب كبيرة على أن تكاليف الأنشطة تساهم في قياس تكلفة الخدمات المصرفية.
الجدول رقم (3)

م	العبارات	الانحراف المعياري	المتوسط	المنوال	الأهمية النسبية	درجة الموافقة	الترتيب
1	تقديم الخدمات للعملاء بالجودة المطلوبة	1.05	4.08	5	81.6%	عالية جدا	٥
2	تقديم خدمات تلبي رغبات العملاء	0.89	4.24	5	84.8%	عالية جدا	٢
3	تحقيق حصة سوقية عالية للمصرف	0.96	4.15	5	83%	عالية جد	٤
4	تصميم الخدمة بحيث يتم تقديمها في وقت مناسب	0.98	4.18	5	83.6%	عالية جد	٣
5	زيادة رضاء العميل من خلال التسعير المتناسب مع الخدمة	0.79	4.67	5	93.4%	عالية جد	١

المصدر: إعداد الباحثون من الدراسة الميدانية، 2021م
من خلال الجدول رقم (3) يلاحظ الباحثون أن الإحصاءات الوصفية للعبارات الفرضية الأولى فان الأوساط الحسابية له تقع في المدى ما بين (4.08- 4.67) والمنوال (5) والانحراف المعياري يقع في المدى ما بين (0.79-1.05) لجميع العبارات وحسب المقياس الخماسي ليكرت فإن إجابات المبحوثين هي موافق وموافق بشدة.

الجدول رقم (4)

إختبار مربع كاي لعبارات الفرضية الأولى

م	العبرة	مربع كاي	درجة الحرية	مستوى المعنوية	القيمة الجدولية	الدالة
1	تقديم الخدمات للعملاء بالجودة المطلوبة	287.789	1	0.000	4.08	القبول
2	تقديم خدمات تلبى رغبات العملاء	296.054	1	0.000	4.35	القبول
3	تحقيق حصة سوقية عالية للمصرف	216.427	1	0.000	4.67	القبول
4	تصميم الخدمة بحيث يتم تقديمها في وقت مناسب	289.695	2	0.000	4.86	القبول
5	زيادة رضاء العميل من خلال التسعير المتناسب مع الخدمة	214.412	1	0.000	4.67	القبول

المصدر: إعداد الباحثون، من الدراسة الميدانية، 2021م

من الجدول رقم (4) تم استخدام اختبار مربع كاي لعبارات الفرضية وجاءت قيم مربع كاي المحسوبة (287.789 - 296.054 - 216.427 - 289.695 - 214.412) وبدرجة حرية (1 - 2) والقيمة الجدولية تقع في المدى ما بين (4.14 - 4.87) ومستوى دلالة Sig لجميع العبارات (0.000) وعند مقارنة مستوى الدلالة sig بمستوى المعنوية المسموح به (0.05) نجد أن مستوى الدلالة sig تقل عن مستوى المعنوية مما يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لعبارات الفرضية، وهذا يدل على صحة الفرضية الأولى والتي تنص على أن: «هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التكلفة على أساس النشاط وقياس تكلفة الخدمات المصرفية»

الجدول رقم (5)

التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات الفرضية الثانية

م	العبرة	التكرار والنسبة %							
		لا أوافق بشدة		لا أوافق		محايد		أوافق	
		ك	ن	ك	ن	ك	ن	ك	ن
	يساهم قياس تكلفة الخدمة المصرفية في:								
1	ارتفاع العائد وتدني درجة المخاطر في المصارف	9	6%	9	6%	3	2%	29	19.3%
2	اختراق الأسواق بفعالية وجدارة	10	6.7%	10	6.7%	8	5.3%	59	39.3%

م	العبارة	التكرار والنسبة %							
		لا أوافق بشدة		لا أوافق		محايد		أوافق	
3	تحقيق الربحية المطلوبة في المصارف	12	8 %	4	2.7 %	4	2.7 %	61	40.7 %
4	تحقيق التميز الاستراتيجي عن المنافسين في الخدمات المقدمة للعملاء	2	1.3 %	10	6.7 %	8	5.3 %	68	45.3 %
5	معرفة نقاط القوة والضعف الداخلية بالمصرف	1	0.7 %	12	8 %	5	3.3 %	75	50 %
6	تقليل الهجوم السعري من المنافسين	14	9.3 %	5	3.3 %	6	4 %	50	33.3 %

المصدر: إعداد الباحثون من الدراسة الميدانية، 2021م
من الجدول رقم (5) يتضح أن نسب الموافقة (أوافق وأوافق بشدة) على جميع العبارات كانت على التوالي (86%، 81.3%، 86.7%، 86.6%، 88%، 83.3%) مما يدل على موافقة عينة الدراسة وبنسب كبيرة على أن التكلفة على أساس النشاط تساهم في قياس تكلفة الخدمات المصرفية.

الجدول رقم (6)

الإحصاء الوصفي لإجابات أفراد عينة الدراسة لعبارة الفرضية الثانية

م	العبارة	الانحراف المعياري	المتوسط	المنوال	الأهمية النسبية	درجة الموافقة	الترتيب
1	ارتفاع العائد وتدني درجة المخاطر في المصارف	1.16	4.34	5	86.8 %	عالية جدا	1
2	اختراق الأسواق بفعالية وجدارة	1.16	4.03	5	80.6 %	عالية جدا	6
3	تحقيق الربحية المطلوبة في المصارف	1.14	4.14	5	82.8 %	عالية جدا	4
4	تحقيق التميز الاستراتيجي عن المنافسين في الخدمات المقدمة للعملاء	0.90	4.18	5	83.6 %	عالية جدا	2

م	العبارات	الانحراف المعياري	المتوسط	المنوال	الأهمية النسبية	درجة الموافقة	الترتيب
5	معرفة نقاط القوة والضعف الداخلية بالمصرف	0.87	4.17	5	83.4 %	عالية جدا	3
6	تقليل الهجوم السعري من المنافسين	1.22	4.11	5	82.2 %	عالية جدا	5

المصدر: إعداد الباحثين من الدراسة الميدانية، 2021م

من خلال الجدول رقم (6) يلاحظ الباحثون أن الإحصاءات الوصفية للعبارات الفرضية التي تنص على « هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين قياس تكلفة الخدمات المصرفية وتحقيق التميز في الخدمات عن المنافسين » فإن الأوساط الحسابية له تقع في المدى ما بين (4.03 - 4.34) والمنوال (5) والانحراف المعياري يقع في المدى ما بين (0.87 - 1.22) لجميع العبارات وحسب المقياس الخماسي ليكرت فإن إجابات المبحوثين هي موافق وموافق بشدة.

الجدول رقم (7)

إختبار مربع كاي لعبارات الفرضية الثانية

م	العبارات	مربع كاي	درجة الحرية	مستوى المعنوية	القيمة الجدولية	الدلالة
1	إرتفاع العائد وتدني درجة المخاطر في المصارف	241.229	1	0.000	4.33	القبول
2	إختراق الأسواق بفعالية وجدارة	279.989	1	0.000	4.66	القبول
3	حقيق الربحية المطلوبة في المصارف	290.773	2	0.000	4.14	القبول
4	تحقيق التميز الاستراتيجي عن المنافسين في الخدمات المقدمة للعملاء	241.123	1	0.000	4.23	القبول
5	معرفة نقاط القوة والضعف الداخلية بالمصرف	216.098	1	0.000	4.33	القبول
6	تقليل الهجوم السعري من المنافسين	290.773	1	0.000	4.87	القبول

المصدر: إعداد الباحثين، من الدراسة الميدانية، 2021م

يلاحظ من الجدول رقم (7) تم استخدام اختبار مربع كاي لعبارات الفرضية وجاءت قيم مربع كاي المحسوبة (241.229 - 279.989 - 290.773 - 241.123 - 216.098 - 290.773) وبدرجة حرية (1 - 2) والقيمة الجدولية تقع في المدى ما بين (4.14 - 4.87) وبمستوى دلالة Sig لجميع العبارات (0.000) وعند مقارنة مستوى الدلالة sig بمستوى المعنوية المسموح به (0.05) نجد أن مستوى الدلالة sig تقل عن مستوى المعنوية مما يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لعبارات الفرضية وبما يدل على صحة الفرضية التي تنص على أن: «هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التكلفة على أساس النشاط و قياس تكلفة الخدمات المصرفية»

سادسا الخاتمة : من خلال الاطار النظري الذي يبداء بالمقدمة ، مشكلة الدراسة ، اهمية الدراسة العلمية والعملية ، اهداف الدراسة ، فرضيات الدراسة ، مناهج الدراسة ، مصادر البيانات ، حدود الدراسة والدراسات السابقة ، ثم تناولت الدراسة تعريف تكاليف الخدمات المصرفية وكيفية قياسها ثم تعريف نظام التكاليف المبني على الأنشطة وأهميتها ومراحل تطبيقها في البنوك التجارية ثم كيفية قياس تكاليف الخدمات المصرفية (منتجات + سلع) وتقسيمها وتسعيرها ، تم التوصل النتائج التالية وبناء على هذه النتائج تم الوصول إلى التوصيات .

النتائج:

- من خلال الاطار النظري وتحليل بيانات الدراسة الميدانية تم التوصل الى النتائج التالية:
1. توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين تطبيق اسلوب التكلفة على اساس النشاط (ABC) وقياس تكلفة الخدمات المصرفية في المصارف السودانية بالخرطوم.
 2. يساعد تطبيق اسلوب تطبيق اسلوب التكلفة على اساس النشاط (ABC) في قياس التكاليف غير المباشرة بالمصارف السودانية بالخرطوم.
 3. يساعد تطبيق اسلوب تطبيق اسلوب التكلفة على اساس النشاط (ABC) في استخدام التكنولوجيا وتطوير الخدمات في المصارف السودانية بالخرطوم.
 4. ساهم قياس تكلفة الخدمات المصرفية في ارتفاع العائد وتدني درجة المخاطر في المصارف السودانية بالخرطوم.
 5. ساهم قياس تكلفة الخدمات المصرفية في تحطيم الربحية المطلوبة في المصارف السودانية بالخرطوم.

التوصيات:

- بناء على ماتم التوصل إليه من نتائج يوصي الباحثون بما يلي:
1. ضرورة تطبيق أسلوب التكلفة على أساس النشاط لقياس التكاليف غير المباشرة
 2. الحرص على قياس تكلفة الخدمات المصرفية لتحقيق الميزة التنافسية .
 3. ضرورة تطبيق اسلوب التكلفة على أساس النشاط (ABC) للمساهمة في قياس تكلفة الخدمات المصرفية بالمصارف السودانية.
 4. التعرف على الأنشطة التي لاتضيف قيمة وإستبعادها وتعزيز الأنشطة التي تضيف قيمة لتطبيق أسلوب التكلفة على أساس النشاط (ABC) .
 5. ضرورة إستخدام التكنولوجيا لتطوير الخدمات بالمصارف السودانية .

المصادر والمراجع:

- (1) احمد متولي حسين عبد الهادي 1999، استخدام محاسبة التكاليف والمصارف، القاهرة، 1-46
- (2) حسين محمد عيسى، الإتجاهات المعاصرة لقياس التكاليف ودورها في تسعير الخدمات المصرفية (دراسة حالة مصرف المزارع التجاري 2012م) ص 5.
- (3) د.سيد طه بدوي، الاتفاقية العامة للتجارة والخدمات(جات) واثرها على ميزان الخدمات المصري في الفترة 1990-1992-2000م الضفة الغربية، القاهرة2004م،ص30
- (4) السر عبد الرحيم أحمد أرباب ، دور أسلوب نظام التكلفة على أساس النشاط في قياس تكلفة الخدمات المصرفية - دراسة ميدانية على بنك فيصل الإسلامي ، بحث تكميلي لنيل درجة الماجستير في المحاسبة، جامعة النيلين ، كلية الدراسات العليا،2020م. ص 27
- (5) مجلة العلوم الإقتصادية والإدارية جامعة الانبار العدد 8 ، 2016/1/17 vol. ص 313 ، ص
- (6) د.محمد احمد الشافعي، المصارف الإسلامية، دار أمد للنشر والتوزيع، الطبعة العربية 2015م. ص317
- (7) د.عبد الإله نعمة جعفر، محاسبة التكاليف في البنوك التجارية2 جامعة الزرقاء الاهلية، الاردن، 2002م ص 149 ومابعدها
- (8) المملكة الأردنية الهاشمية، قانون البنوك رقم24 لسنة1971م(الجريدة الرسمية) عدد2301 تاريخ25يناير 1971 وتعديلاته المنشوره في الجريدة الرسمية رقم 2533 بتاريخ 5كانون الثاني 1975المادة الثانية.
- (9) عادل طه احمد فايد 2004م نظام التكاليف على اساس النشاط مدخل مقترح للتطبيق تفصيلا للاداء بالقطاع المصرفي مجلة الدراسات والبحوث التجارية ، السنة الرابعة والعشرين، العدد الأول .
- (10) عاطف العوام(2001) المحاسبة عن تكلفة النشاط في قطاع التأمين،مجلة الفكر المحاسبي، جامعة عين شمس، كلية التجارة، السنة الخامسة.ص418
- (11) عصام سيد احمد عاشور 2006م ص 226
- (12) علاء الدين محمد محمد البتانوني 2007م ص516
- (13) ناريمان ،واقع إستخدام أساليب المحاسبة الإدارية في الشركات الطناعية في قطاع غزة(رسالة ماجستير في المحاسبة والتمويل غير منشورة كلية التجارة الجامعة الإسلامية غزة 2008م ص24
- (14) الجات ومستقبل الاقتصاد العالمي والعربي، دار النهضة العربية1995، ص37

(15) لمزيد من المعلومات راجع الموقع الآتي: <http://www.arabanking.com> jalarlar.arvious1,jatn1

(16) David and Shvimpua16

(17) (تكلفة المنتج على اساس الإنتاج في الوقت المحدد لإدارة البيئة المحاسبية ، 1998م Blak pp40,42

(تطوير إطار وطني جديد للمحاسبة الإدارية أسبانيا)، 2000م ص 57

(18) احمد حيدر كريم، تأثير الابداع في تحقيق الميزة التنافسية- مجلة الادارة والاقتصاد ، جامعة كربلاء العدد 2012، 91م.

المصادر والمراجع:

- (1) تكلفة المنتج على اساس الإنتاج في الوقت المحدد لإدارة البيئة المحاسبية ، 1995م David and Shvimpuan 1
- (2) Blake (تطوير إطار وطني جديد للمحاسبة الإدارية أسيانيا)، 2000م
- (3) ناريمان ،واقع إستخدام أساليب المحاسبة الإدارية في الشركات الطناعية في قطاع غزة (رسالة ماجستير في المحاسبة والتمويل غير منشورة كلية التجارة الجامعة الإسلامية غزة وأصحاب القرار على القيام بمهامهم من تخطيط ورقابة وتقييم للأداء) 2008م
- (4) حسين، الإتجاهات المعاصرة لقياس التكاليف ودورها في تسعير الخدمات المصرفية (دراسة حالة مصرف المزارع التجاري 2012م.
- (5) السر عبد الرحيم أحمد أرباب ، دور أسلوب نظام التكلفة على أساس النشاط في قياس تكلفة الخدمات المصرفية - دراسة ميدانية على بنك فيصل الإسلامي ، بحث تكميلي لنيل درجة الماجستير في المحاسبة، جامعة النيلين ، كلية الدراسات العليا، 2020م
- (6) مجلة العلوم الإقتصادية 17/vol.1/2016
- (7) د.محمد احمد الشافعي، المصارف الإسلامية، دار أمد للنشر والتوزيع، الطبعة العربية 2015م.
- (8) د.محمد احمد الشافعي، المصارف الإسلامية، المرجع السابق.
- (9) د.محمد احمد الشافعي، المصارف الإسلامية، المرجع السابق.
- (10) د.محمد احمد الشافعي، المصارف الإسلامية، المرجع السابق.
- (11) د.عبد الإله نعمة جعفر، محاسبة التكاليف في البنوك التجارية 2 جامعة الزرقاء الاهلية، الاردن، 2002م
- (12) المملكة الأردنية الهاشمية، قانون البنوك رقم 24 لسنة 1971م (الجريدة الرسمية) عدد 2301 تاريخ 25 يناير 1971 وتعديلاته المنشوره في الجريدة الرسمية رقم 2533 بتاريخ 5 كانون الثاني 1975 المادة الثانية
- (13) نفس المصدر
- (14) د.سيد طه بدوي، الاتفاقية العامة للتجارة والخدمات (جات) واثرها على ميزان الخدمات المصري في الفترة 1990-1992 2000م -الضفة الغربية، القاهرة 2004م، ص 30 وما بعدها.
- (15) نيل حشاد الجات ومستقبل الإقتصاد العالمي والعربي، دار النهضة العربية 1995، ص 37
- (16) لمزيد من المعلومات راجع الموقع الآتي: <http://www.arabanking.com> jalarlar.ar.vious1,jatn1
- (17) عاطف العوام (2001) المحاسبة عن تكلفة النشاط في قطاع التأمين، مجلة الفكر المحاسبي، جامعة عين شمس، كلية التجارة، السنة الخامسة
- (18) عصام سيد احمد عاشور 2006م
- (19) احمد متولي حسين عبد الهادي 1999، استخدام محاسبة التكاليف والمصارف، القاهرة، د.ت،
- (20) علاء الدين محمد محمد البتانوني 2007م
- (21) عادل طه احمد فايد 2004 م .

- (22) عاطف العوام(2001) المحاسبة عن تكلفة النشاط في قطاع التأمين،مجلة الفكر المحاسبي، جامعة عين شمس، كلية التجارة، السنة الخامسة
- (23) احمد متولي حسين عبد الهادي 1999، استخدام محاسبة التكاليف والمصارف، القاهرة، د.ت،