Journal of Economic, Administrative and Legal Sciences
Volume (6), Issue (22) : 30 Sep 2022
P: 37 - 56
ISSN: 2522-3372
مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية
المجلد (6)، العدد (22) : 30 سبتمبر 2022م
ص: 37 - 56

The Role of Financial Inclusion in Enhancing the Quality of Electronic Banking Services in Sudanese Banks (Field study on Bank of Khartoum)

Abdelsalam Awad Khair Elseed
Department of Accounting - Alfajr college for science and technology || Sudan
Asim Hassan Mohammed
Department of Accounting || Alsalam college for languages and translation || Sudan

Abstract: The study aimed to clarify the relationship between financial inclusion and electronic banking services quality, to recognize the extent of Sudanese bank interest in the quality of services provided to customers. The study adopted the descriptive analytical approach, historical approach, and the questionnaire used to collect data from Bank of Khartoum and analyzed it using statistical analysis program SPSS. The study found several results, the most important of which are; financial inclusion enhances quality of ATM's service spread over a wide geographical area internally, financial inclusion enhances telephone banking service quality that banks provides to its customers, and financial inclusion enhances customers' access to electronic banking service easily. The study recommended work to increase the awareness of Sudanese banks' customers of the concept of financial inclusion and its role in enhancing electronic banking services' quality through seminars and different advertisements.

Keywords: Financial inclusion, electronic banking services' quality, Sudanese banks.

دور الشمول المالي في تعزيز جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بالمصارف السودانية (دراسة ميدانية على بنك الخرطوم للعام 2022م)

عبد السلام عوض خير السيد
قسم المحاسبة || كلية الفجر للعلوم والتكنولوجيا || السودان
عاصم حسن محمد
قسم المحاسبة || كلية السلام للغات والترجمة || السودان

المستخلص: هدفت الدراسة إلى توضيح العلاقة بين الشمول المالي وجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، والتعرف على مدى اهتمام المصارف السودانية بجودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، والمنهج التاريخي، وتم استخدام استمارة الاستبانة لجمع البيانات من بنك الخرطوم وتحليلها باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها: الشمول المالي يعزز جودة خدمة الصرافات الآلية المنتشرة على نطاق جغرافي واسع بالداخل، الشمول المالي يعزز جودة خدمة الصيرفة الهاتفية التي تقدمها المصارف لعملائها، وأن الشمول المالي يعزز حصول العميل على الخدمة المصرفية الإلكترونية بسهولة. أوصت الدراسة بالعمل على زيادة وعي عملاء المصارف السودانية بمفهوم الشمول المالي ودوره في تعزيز جودة الخدمات المصرفية وذلك من خلال السمنارات والإعلانات المختلفة.

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

1- مقدمة.

أصبحت مسألة تعميم الخدمات المصرفية وتوصيلها للعملاء بسهولة ويسر من اكثر الأمور التي باتت تؤرق القائمين على امر المصارف في ظل المنافسة الشديدة التي افرزها لطور التكنولوجي بالإضافة إلى زيادة وعي العملاء ورغبتهم في استغلال التكنولوجيا الحديثة في انجاز معاملاتهم اليومية المختلفة، لذلك برز الشمول المالي كأحدث المفاهيم المعاصرة التي تسعي المصارف لاستخدامها في تقديم خدماتها المالية للعملاء لتلبية احتياجاتهم المختلفة، حيث يعتمد الشمول المالي في توسيع دائرة الخدمات المصرفية وتوصيلها على استخدام شبكة الإنترنت ومزاياها المتعددة، مما أدى إلى ابتكار أشكال مختلفة من الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تعزز جودة الخدمات المصرفية. ولان المصارف السودانية ليست بمنأى عن هذه التطورات، جاءت هذه الدراسة لتتناول دور الشمول المالي في تعزيز جودة الخدمات المصرفية بالمصارف السودانية.

مشكلة الدراسة:

تمثلت مشكلة الدراسة في عدم تمكن عدد كبير من عملاء المصارف السودانية من الاستفادة 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 التساؤلات التالية:

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 وأبعاد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بالمصارف السودانية؟

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تحقيق الآتي:

1. توضيح العلاقة بين الشمول المالي وجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية.
2. التعرف على مدى اهتمام المصارف السودانية بجودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء.
3. تشجيع المصارف السودانية على الاستفادة من الخدمات المصرفية الإلكترونية في دعم أدائها المالي وتحقيق أهدافها.
4. تقديم نتائج علمية جديدة حول دور الشمول المالي في تعزيز جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في المصارف السودانية بما يلبي رغبات العملاء ويحقق أهداف المصارف.

فرضيات الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة تم اختبار 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:

تتمثل أهمية الدراسة في الآتي:

- **الأهمية العلمية:** وتبرز في بيان مفهوم الشمول المالي ومزاياه المتعددة، والكشف عن أهمية جودة الخدمات المصرفية للعملاء وأبعادها المختلفة، تعد هذه الدراسة ذات فائدة تسويقية للمصارف السودانية باختلاف أنشطتها ومواقعها بما تقدمه من توضيح من معلومات عن متغيراتها.
- **الأهمية العملية:** وتتمثل في توضيح كيفية الاستفادة من مزايا الشمول المالي في تعزيز جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في المصارف السودانية، بيان كيفية الاستفادة من الهاتف المصرفي في إجراء المعاملات المصرفية إلكترونيا.

حدود الدراسة:

تتمثل حدود الدراسة في الآتي:

- الحدود الموضوعية: اقتصرت الدراسة على تناول جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية ودورها في تعزيز الشمول المالي بالمصارف السودانية.
- الحدود البشرية: تتمثل بعينة ملائمة من عملاء بنك الخرطوم الذين يتلقون الخدمات المصرفية الإلكترونية من البنك وفروعه في مدينة الخرطوم.
- الحدود المكانية: تقتصر على فروع بنك الخرطوم بمدينة الخرطوم.
- الحدود الزمانية: العام 2022م.

2- الدراسات السابقة

تناولت العديد من الدراسات بعد الشمول المالي وآثاره على الخدمات المصرفية وجودتها كلٍ حسب وجهة نظره، وفيما يلي يستعرض الباحث بعض هذه الدراسات.

- **دراسة: (الطاهر، بنعبد الله، 2019):** هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر أبعاد جودة الخدمة المصرفية والممثلة بالملموسية، الاستجابة السريعة، التعاطف، الأمان، الضمان، الموثوقية، والاعتمادية علي رضا عملاء المصارف التجارية بمحافظة الدرب بالمملكة العربية السعودية. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها: أن البعد الأفضل من ناحية الجودة لدى المصارف التجارية بمحافظة الدرب بالمملكة العربية السعودية هو بعد الموثوقية، الاعتمادية يليه بعد التعاطف ثم الملموسية يليه بعد الأمان، أما البعد الأضعف من أبعاد الجودة لدى المصارف التجارية بمحافظة الدرب بالمملكة العربية السعودية هو بعد الاستجابة.
- **دراسة: (شاهين، قفيشة، 2020):** هدفت الدراسة للتعرف على مفهوم وواقع الشمول المالي في المصارف الإسلامية في فلسطين .إعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها: وجود ضعف في الثقافة المالية الإسلامية لدى المستفيدين، بسبب قلة الجهود المبذولة من البنوك في نشر الوعي حول الثقافة المالية الإسلامية، كما تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول درجة الوصول إلى الخدمات المالية المصرفية الإسلامية وجودتها أو استخدامها، تعزى لمتغير المستوى التعليمي ومستوى الدخل، ووجود فروق في مستويات جودة الخدمات المالية للمصارف الإسلامية تعزى لمتغير طبيعة الحساب للعميل.

- **دراسة: (السالم، ومحمد، 2021):** هدفت الدراسة إلى عرض تأصيل نظري لطبيعة العلاقة بين متغيرات الشمول المالي ورأس المال البشري، بناء نموذج كمي لقياس تأثيرات الشمول المالي في التنمية ورأس المال البشري المستدام. اعتمد الدراسة عمى أسس ونظريات تم دعمها بالتحليل الكمي باستخدام نموذجARDL . وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها، وجود علاقة عكسية بين الشمول المالي ورأس المال البشري في الأجلين القصير والطويل وإمكانية تعديل وتحقيق التوازن خلال فصلين ونصف فقط، وإمكانية نجاح الشمول المالي في العراق للسنوات القادمة كرؤية مستقبلية لتحقيق ذلك من خلال التوطين، الرواتب والتطور التكنولوجي المتسارع.
- **دراسة: (نعيمي، وبن سامي، 2021):** هدفت الدراسة إلى تقييم الشمول المالي في الجزائر من منظور العدالة في التوزيع، من خلال تحليل وتقيم مؤشرات أساسية وردت في تقرير الشمول المالي لسنة 2017 الصادر من البنك الدولي، وذلك من اجل تقييم مستوى التطور والشمول في القطاع المالي والصرفي في الجزائر واقتراح اليات لمعالجة الفجوات التي يحددها. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها: أن الجزائر تسجل درجة من متوسطة من الشمول المالي، وتدني في مؤشرات الاقتراض والادخار الرسمي ووجود فجودة في توزيع الخدمات المالية الرسمية حسب فئات العاملين وحسب الجنس وهي مؤشرات متقاربة مع الدول العربية عدا دول الخليج.
- **دراسة: (ولد عوالي، صفيح، 2021):** هدفت الدراسة إلى تحليل العلاقة بين الشمول المالي والاستقرار المصرفي في الجزائر خلال الفترة الممتدة من 2010 إلى 2017، حيث تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها: وجود علاقة ارتباط بين أبعاد الوصول وأبعاد الاستقرار المصرفي، ووجود علاقة ارتباط أيضا بين أبعاد الاستخدام وأبعاد الاستقرار المصرفي.

التعليق على الدراسات السابقة:

من خلال استعراض الدراسة السابقة تبن للباحثين أن دراسة (الطاهر، بنعبد الله، 2019) ركزت على معرفة أثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء، أما دراسة (شاهين، قفيشة، 2020) ركزت على دراسة واقع الشمول المالي في المصارف الإسلامية في فلسطين، كما بينت دراسة (السالم، ومحمد، 2021) قياس العلاقة بين الشمول المالي ورأس المال البشري في العراق، بينما ركزت دراسة (نعيمي، وبن سامي، 2021) على تقييم الشمول المالي في الجزائر من منظور العدالة في التوزيع وفقاً لمؤشر الشمول المالي لسنة 2017 مع الاشارة إلى الدول العربية، في حين ركزت (ولد عوالي، صفيح، 2021) على تحليل العلاقة بين الشمول المالي والاستقرار المصرفي في الجزائر، وتختلف الدراسة الحالية للباحثين عن هذه الدراسات في تركيزها على معرفة دور الشمول المالي في تعزيز جودة الخدمات المصرفية بالمصارف السودانية، كما أن هنالك اختلاف في الحدود المكانية والزمانية.

3- منهجية الدراسة.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، والمنهج التاريخي، وتم استخدام استمارة الاستبانة لجمع البيانات من بنك الخرطوم.

مصادر جمع البيانات:

تمثلت المصادر الأولية في استمارة الاستبانة، أما المصادر الثانوية فتمثلت في المراجع، الدوريات العلمية، الرسائل الجامعية، والإنترنت.

4- الإطار النظري للشمول المالي.

أولاً- مفهوم الشمول المالي:

يعرف البنك الدولي الشمول المالي على أنه إمكانية وصول الأفراد والشركات إلى منتجات وخدمات مالية مفيدة وبأسعار ميسورة تلبي احتياجاتهم والمتمثلة في المعاملات والمدفوعات والمدخرات والائتمان والتأمين، ويتم تقديمها ليم بطريقة تتسم بالمسؤولية والاستدامة (عبد الله، 2016، 15)، ويقصد به تعزيز وصول واستعمال كل فئات المجتمع التي تتضمن فئة مهشمة وميسورة للمنتجات المالية والخدمات بشكل يناسب مع احتياجهم وتكون بقيمة منخفضة. (كمال الدين، 2015، 11) كما يعرفه اتحاد المصارف العربية على أنه مفهوم يهدف إلى تعميم المنتجات والخدمات المالية والمصرفية بتكاليف معقولة على العدد الأكبر من المجتمعات والمؤسسات والأفراد وخصوصا شرائح الدخل المنخفض في المجتمع.https://www.uabonline.org

مما سبق يستطيع الباحثان تعريف الشمول المالي على أنه إتاحة وصول جميع فئات المجتمع دون استثناء ومن مختلف مواقعهم إلى الخدمات المالية بصفة عامة والمصرفية بصفة خاصة بما يوفر التكلفة والجهد والوقت ويلبي رغباتهم بجانب تحقيق أهداف المصارف والمؤسسات المالية الاخرى.

ثانياً- أهمية الشمول المالي:

تتمثل أهمية الشمول المالي في إنه يعزز فرص التنافس بين المؤسسات المالية من خلال العمل على تنوعي منتجاتها والاهتمام بجودتها لجذب اكبر عدد من العملاء والمعاملات بالتالي تقنين القنوات غير الرسمية. كما يؤثر الشمول المالي من ناحية أخرى، على الجانب الاجتماعي من حيث الاهتمام بمحدودي الدخل من جهة، وبفئات محددة من جهة أخرى مثل المرأة والشباب، إلى جانب التركيز على الوصول إلى المشروعات الصغيرة والمتوسطة والمتناهية الصغر ودمجها بالقطاع المالي الرسمي عن طريق تقديم الخدمات المالية المناسبة لها . يضاف إلى ما تقدم، الانعكاسات الإيجابية لتحسين مؤشرات الشمول المالي على قضايا خلق

فرص عمل جديدة، الأمر الذي يخدم تحقيق النمو الاقتصادي والاجتماعي المستدامين وبالتالي خفض معدلات البطالة والفقر وتحسين توزيع الدخل ورفع مستوى المعيشة.http://www.cbos.gov.sd

يرى الباحثان أن أهمية الشمول المالي تتمثل في أنه يتيح امكانية الوصول إلى الخدمات المالية وخاصة المصرفية منها بسهولة وبأقل جهد ووقت وتكلفة لقطاع كبير من المجتمع داخل وخارج الدولة بمختلف مستوياتهم المعيشية وتعاملاتهم المالية.

ثالثاً- أهداف الشمول المالي:

من أبرز أهداف الشمول المالي ما يلي: (الشمري، 2017، 30)

1. تعزيز وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات المالية ومعرفة الافراد بأهمية هذه الخدمات وكيفية الحصول ومدى الإفادة منها.
2. زيادة فرص تحقيق اقصى قدر من التآزر في السعي لتحقيق الشمول المالي.
3. تحسين الظروف المعيشية للافراد وخاصة الفقراء والعمل على تقليل مستويات الفقر وتحقيق الرخاء والرفاهية من خلال بعث روح النشاط والحصول على فرص تنمية اقتصادية والعمل على تحسين ظروفهم الاجتماعية والاقتصادية.
4. سهولة الوصول إلى مصادر التمويل، ودعم الشركات الصغيرة وجعلها تتوسع في عملها وتحقيق الاستثمار المقبول.

يرى الباحثان أن الشمول المالي يهدف بصورة أساسية إلى تطوير الخدمات المالية بصورة عامة والمصرفية بصورة خاصة وربطها بشبكة الإنترنت لتمكين قطاع واسع من المستفيدين من الوصول اليها وتحقيق أهدافهم.

رابعاً- وسائل الشمول المالي بالمصارف:

تتمثل وسائل الشمول المالي بالمصارف في الآتي: (السنهوري، 2013، 23)

1. الدفع بالبطاقة البلاستكية: هي بطاقة من البلاستيك، تحتوي معلومات محددة كاسم الزبون، ورقم حسابه، ويتمتع الزبون بخدمات العديد من المحلات التجارية المتفقة مع المصرف على قبول منح الائتمان لحامل بالبطاقة البلاستكية كأداة من أدوات الائتمان، وتشمل البطاقات أنواع مختلفة منها ما يصدر عن المصارف أو عن المحلات التجارية.
2. نقاط البيع: تكون نقاط البيع على اتصال إلكتروني بالمصرف الذي يعطي الموافقة على صحة البطاقة المستعملة وعلى امكانية سحب المبلغ المطلوب، وتتم المحاسبة بين نقاط البيع والمصرف نقداً أو حسابياً من خلال فاتورة الحساب التي تصدرها الأجهزة المعتمدة لدى نقاط البيع التي تحتوي على كافة التفاصيل المتعلقة برقم حساب الزبون والمبلغ المسحوب وتاريخه ووقته ورقم العملية ورقم الالة. (شافي، 2007، 72)
3. الصراف الآلي: يسمح هذا النظام للزبون باستعمال بطاقة مصرفية إلكترونية معينة للحصول على مبالغ نقدية، أو كشف حساب من آلة الصراف الآلي المرتبطة بالمصرف والمنتشرة خارجه، ولاقت خدمات الصراف الآلي إقبالا مكثفاً من الزبائن على اختلاف فئاتهم، اذ يمكن للزبون الإفادة من خدمات عديدة بمجرد حصوله على بطاقة الصراف الآلي المجانية ذات الرقم السري، منها خدمات السحب والإبداع النقدي من الحساب وطلب دفتر شيكات لحسابه الجاري. (عبد الخالق، 2010، 101)

يرى الباحثان أن وسائل الشمول المالي تساعد في تعزيز فكرة الشمول المالي بما يساعد على تحقيق جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية.

خامساً- أبعاد الشمول المالي:

حددت مجموعة العشرين G-20 ثلاث أبعاد للشمول المالي نوردها فيما يلي: (Kumari, 2021, 47)

1. **بعد الوصول:** يشير بعد الوصول إلى القدرة على استخدام الخدمات والمنتجات المالية المتاحة من المؤسسات الرسمية.
2. **بعد الاستخدام:** من المهم التمييز بين استخدام الخدمات المالية والوصول إليها، فمصطلح الاستخدام يشار إليه على النحو التالي: إلى أي مدى يتم اعتماد الخدمات المالية الرسمية المتاحة واستخدامها بشكل مستمر من قبل الفرد لتلبية احتياجاته المالية اليومية. (عجور، 2017، 17)
3. **بعد الجودة:** يعتبر بعد الجودة كمقياس لمدى ملائمة الخدمة المالية أو المنتج لاحتياجات ونمط حياة المستهلكين، ويظهر ذلك بتجربتهم ومواقفهم وآراءهم حول تلك المنتجات وتعد الجودة بعدا غير واضح ومباشر حيث يوجد العديد من العوامل التي تؤثر على جودة ونوعية الخدمات المالية مثل تكلفة الخدمات، وعي المستهلك، خدمات حماية المستهلك والكفالات المالية، بالإضافة إلى عوامل غير ملموسة مثل ثقة المستهلك. (عليوة، 2019، 11)

يرى الباحثان أن أبعاد الشمول المالي تحمل في طياتها مؤشرات مهمة على كيفية الاستفادة من الشمول المالي لتحقيق أهداف جميع المستفيدين منه وخاصة عملاء المصارف في مختلف مواقعهم الجغرافية.

المحور الرابع- الإطار النظري لجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية

أولاً- مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية:

للوصول إلى مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية لابد من التعرف على مفهوم الخدمة والخدمة المصرفية اولا، فالخدمة هي أي عمل أو أداء غير ملموس يقدمه طرف إلى طرف آخر دون أن ينتج عن ذلك ملكية شيء ما، فتقديم الخدمة قد يكون مرتبط بمنتج مادي أو لا يكون (Alwadi, Mohamed, 2009, 213)، أما الخدمات المصرفية فقد عرفت بانها عبارة عن مجموعة أنشطة تتعلق بتحقيق منافع معينة للعميل سواء كان ذلك بمقابل مادي أو بدون، فقد يقدم البنك أحياناً خدمات مجانية بدون مقابل إلى عملائه (رمضان، جودة، 2013، 63)، وعرفت الخدمات المصرفية الإلكترونية بانها لقاء بين مقدم الخدمة والمستهلك، بمعنى لقاء بين مقدم الخدمة (أي شركة) والمستهلك، حيث تختلف عن اللقاءات المادية التقليدية المعروفة في مجالات التسويق التقليدية نظراً لغياب موظفي المبيعات وغياب العناصر المادية التقليدية، وخدمة العملاء فيها ذاتية(Carlson, O'Cass, 2010, 112) ، كذلك عرفت الخدمات المصرفية الإلكترونية بانها إجراء العمليات المصرفية بطرق مبتكرة من خلال شبكات الاتصال الإلكترونية سواء تعلق الأمر بالأعمال المصرفية التقليدية أم الجديدة، وتقتصر صلاحية الدخول إلى الخدمة المصرفية الإلكترونية على المشاركين فيها فقط وفقاً لشروط الإثبات التي يحددها المصرف، وفي ظل هذا النمط لن يكون العميل مضطراً إلى القدوم للمصرف. (الباهي، 2016، 9)

يستطيع الباحثان تعريف الخدمات المصرفية الإلكترونية بانها عملية إجراء العمليات المصرفية بوسائل إلكترونية، أي استخدام الإنترنت ووسائل الإعلام والاتصال الجديدة، خاصة فيما يتعلق بالأعمال المصرفية الحديثة بحيث لا يضطر العميل للانتقال إلى مقر البنك أو أحد فروعه لإجراء أي معاملة مصرفية بل يمكنه القيام بذلك من أي مكان وفي أي زمان وبسهولة ويسر كاملين بأقل تكلفة وجهد ممكنين.

ثانياً- جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية:

تعني جودة الخدمة المصرفية قدرة المصرف على الاستجابة لتوقعات العملاء ومتطلباتهم أو التفوق عليها، فمن خلال الجودة تسعى المصارف لدعم قدرتها التنافسية من خلال تقديم الخدمة الممتازة التي تعزز موقف المصرف ومكانته في السوق المستهدفة. (الطاهر، بنعبد الله، 2019، 83). أما جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية فقد عرفت على انها إلى أي مدى يسهل الموقع على شبكة الإنترنت التسوق والشراء والتسليم بكفاءة وفعالية، وأنها إلى أي مدى يسهل الموقع على شبكة الإنترنت التسوق والشراء والتسليم بكفاءة وفعالية"، وهنا يصف جودة الخدمة الإلكترونية من حيث الفعالية والكفاءة في تصفح الإنترنت، والشراء وتوفير السلع والخدمات عبر الإنترنت (Parasuraman, et. al., 2005, 3)، كذلك يقصد بجودة الخدمة المصرفية الإلكترونية بأنها ملائمة ما يتوقعه العملاء من الخدمة المصرفية المقدمة إليهم مع إدراكهم الفعلي للمنفعة التي يحصل عليها العملاء نتيجة حصولهم على الخدمة، لذا فالخدمة الجيدة من وجهة نظر العملاء هي التي تتفق وتتطابق مع توقعاتهم. (اسماعيل، 2020، 4)

يلاحظ الباحثان أن جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية تتمثل في قدرة الموقع الإلكتروني للمصرف على الإنترنت من تقديم الخدمات الشاملة للعملاء في أي مكان وزمان تلبية لاحتياجاتهم بسهولة ودون توقف أو عقبات وباقل تكلفة ممكنة.

ثالثاً- وسائل جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية:

تتمثل اهم وسائل جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية فيما يلي: (قنديلجي، 2015، 33)

1. آلة الصراف الآلي.
2. خدمة الرسائل البنكية.
3. الصيرفة المنزلية.
4. نقاط البيع الإلكتروني.
5. الصيرفة المحمولة.
6. الصيرفة الهاتفية.
7. التلفزيون الرقمي.
8. بنوك الإنترنت.

يرى الباحثان أن الصيرفة الهاتفية والبنوك الإلكترونية تعد من أحدث وسائل الصيرفة الإلكترونية التي شهدها العالم المعاصر وذلك بما تقدمه من خدمات مصرفية إلكترونية على مدار الساعة للعملاء في أي مكان في الداخل والخارج، كما أن بنوك الإنترنت تسمح باستخدام عدد من العملات الإلكترونية المشفرة مثل البت كون وغيرها.

رابعاً- مستويات جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية:

تشمل مستويات جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية ما يلي: (الباهي، 2010، 33)

1. الجودة المتوقعة من قبل العملاء، ويرون وجوب وجودها.
2. الجودة التي تراها إدارة المؤسسة مناسبة.
3. الجودة القياسية المحددة بالمواصفات النوعية للخدمة.
4. الجودة المروج لها للعملاء.
5. الجودة الفعلية التي تؤدى بها الخدمة.

يلاحظ الباحثان أن مستويات جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية في مجملها تخدم جميع الأطراف المستفيدة من الخدمة وتحقق أهدافها.

خامساً- أبعاد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية:

تتمثل أبعاد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية فيما يلي: (الصرن، 2007، 34)

1. **عدم الملموسية:** ويقصد بها أن الزبون لا يمكنه رؤيتها أو الحصول على عينة منها أو الشعور بها ما لم يقم بشرائها.
2. **التلازم:** أي درجة الترابط بين الخدمة ذاتها، وبين الموظف الذي يتولى تقديمها، حيث يتم استهلاك الخدمة المصرفية وقت تقديمها للزبون.
3. **الفناء السريع:** بمعنى أن الخدمات لا يمكن تخزينها، لذلك لا يعد الفناء السريع لها مشكلة طالما الطلب عليها مستقر ولكن المشكلة في تقلب الطلب عليها.
4. **قابلية التغيير:** تظهر قابلية التغيير في جودة الخدمات المصرفية بتأثير مجموعة من العوامل أهمها مهارات وقدرات الموظفين، والمكان والزمان الذي تؤدى فيه الخدمة.
5. **صعوبة التنميط:** وهنا ترجع صعوبة أو استحالة تنميط الخدمة لعدة عوامل كظروف العمل المادية والاجتماعية المحيطة بالخدمة.

6. **إقحام الزبون: أن** التفاعل بين المصرف وزبائنه في مراحل الإنتاج وتوزيع الخدمات هو البعد الأكثر أهمية لجودة الخدمة المصرفية.
7. **الاعتمادية**: وتعني ثبات الاداء وإنجاز الخدمة بشكل سليم وأحسن من المرة الأولى ووفاء البنك بوعده للعميل. (الرويس، 2002، 62)
8. **سهولة الحصول على الخدمة**: 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.
9. **اللباقة**: وتعني أن يكون لدى موظفي البنك وخاصة من لهم اتصال مع الزبائن قدر من الاحترام وحسن المظهر والتمتع بروح الصداقة والود.
10. **سهولة الاستخدام**: بأنها سهولة تصفح الموقع وتقديم الطلبات واكتمال المعاملات والوصول للتعليمات.
11. **توفير الوقت:** رغبة الكثير من المنتفعين بالحصول على خدمات سريعة.
12. **السرية:** وتعني إلى أي درجة الموقع آمن ويحمي معلومات العملاء.
13. **الأمان:** الاطمئنان من قبل بأن الخدمة المقدمة للعملاء تخلوا من الخطاء أو الخطر أو الشك شاملاً الإطمئنان النفسي والمادي.

يرى الباحثان أن أبعاد جودة الخدمات المصرفية تتمثل أيضا في المصداقية، ومعرفة وتفهم العميل، وسرعة الاستجابة للعميل لتلبية احتياجاته وتقديم الخدمة التي يريدها بأسرع وقت واسهل وسيلة، حيث أن تقديم الخدمة للعملاء بالجودة التي يريدونها وبشكل مستمر يعتبر من اهم مزايا الصيرفة الإلكترونية التي تحقق أهداف المصارف والعملاء على حدٍ سواء.

سادساً- دور الشمول المالي في تعزيز جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية:

يعتبر بعد الجودة للشمول المالي بعدا غير واضح، حيث يوجد العديد من العوامل التي تؤثر على جودة ونوعية الخدمات المالية مثل تكلفة الخدمات، وعي المستهلك، فعالية آلية التعويض، بالإضافة إلى خدمات حماية المستهلك والكفالات المالية، وشفافية المنافسة في السوق بالإضافة إلى عوامل غير ملموسة مثل ثقة المستهلك. وقد وضع تحالف الشمول المالي مجموعة من المؤشرات يمكن الاستفادة منها في قياس دورة الشمول المالي في تعزيز جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية تتمثل في الآتي: (عجور، 14-15)

1. **القدرة على تحمل التكاليف:** ويقصد به مدى تكلفة الاحتفاظ بالحساب البنكي وخاصة لذوي الدخل المنخفض.
2. **الشفافية:** يلعب الوصول إلى المعلومات دوراً حاسماً في الشمول المالي، حيث يجب على مقدمي الخدمات المالية أن يضمنوا حصول جميع العملاء على معلومات ذات صلة بالخدمات المالية لتمكينهم من اتخاذ قرارات سليمة بشأن استخدام الخدمات المالية، ويجب التأكد من سلامة ووضوح هذه المعلومات حيث تكون سهلة وخالية من أخطاء اللغة.
3. **الراحة والسيولة**: يقيس هذا المؤشر وجهة نظر العملاء حول سهولة الوصول والراحة في استخدام الخدمات المالية.
4. **حماية المستهلك:** ينظر هذا المؤشر في القوانين والأنظمة المصممة لضمان حقوق المستهلك وحمايتها ومنع الشركات من الحصول على مزايا غير عادلة عن طريق الاحتيال والممارسات غير العادلة.

5. **التثقيف المالي:** ويقيس المعارف الأساسية المالية وقدرة المستخدمين على التخطيط وموازنة دخلهم.
6. **المديونية أو السلوك المالي:** وهي سمة هامة للعميل في النظام المالي، ومن الضروري معرفة كيف يتأخر المقترضين بالسداد ضمن فترة زمنية معينة.
7. **العوائق الائتمانية:** الشمول المالي لا يشمل فقط استخدام الخدمات المالية ولكنه يمنح أيضا العملاء القدرة على اختيار الخدمات والمنتجات المالية ضمن مجموعة من الخيارات.

يرى الباحثان انه لا بد من تحسين الوصول إلى الخدمات المصرفية وبصورة شاملة، حيث يعتبر عدم الوصول للخدمات المصرفية من اهم المشاكل التي يواجهها العملاء في الوقت الحالي، لذلك فإن الشمول المالي يعتبر من أنجع الحلول المعاصرة لضمان جودة الخدمات المصرفية المقدمة.

سابعاً- تطور الشمول المالي على مستوى العالم:

بين تقرير البنك الدولي لعام 2020م، قاعدة بيانات التنمية الدولية ما يلي حول مؤشرات تطور الشمول المالي على مستوى العالم: (الطيب، 2020، 9)

1. ارتفع عدد السكان الذين لديهم حسابات في مؤسسات مالية من 62% من السكان البالغين في عام 2014م إلى 69% في عام 2017م.
2. تعد الدنمارك الدولة الأولى على مستوى العالم في الشمول المالي، حيث تبلغ نسبة الشمول المالي للأفراد بها 99,9% من عدد السكان في عام 2017م.
3. ارتفعت نسبة الشمول المالي في الدول النامية من 54%ة إلى 63% ما بين عامي 2014م و2017م.

يتضح للباحثين أن الشمول المالي تطور تطوراً ملحوظاً على مستوى العالم وذلك بسب التطور التكنولوجي الذي انتظم العالم في الثالثة وما تبعه من تطورات اقتصادية واجتماعية.

ثامناً- واقع الشمول المالي في السودان:

في اطار 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 الربوية بسبب أزمة السيولة التي ضربت السودان خلال عام 2019م، بالاضافة إلى الخدمة، كذلك وضع البنك المركزي ضوابط محددة وموجهات للمصارف التجارية خاصة باقتناء وطرح نقاط البيع التي بلغت في العام 2020م 70 ألف نقطة، ومن المنتظر أن ترتفع إلى 100 ألف نقطة في هذا العام 2022م، بالاضافة إلى اطلاق عدد من التطبيقات الخاصة بالهاتف المحمول والخاصة بعمليات الدفع الإلكتروني. (الحسين، 2022، 87-88)

يتضح للباحثين أن واقع الشمول المالي في السودان مبشر جداً ويشير أن قدرة الجهاز المصرفي السوداني بقياد بنك السودان المركزي على مواكبة التطور التكنولوجي والتحول الرقمي وخاصة في مجال الشمول المالي وتقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية.

تاسعاً- 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 الآتي:

1. تطوير نظم الدفع والتسوية الوطنية خاصة صغ ربة القيمة، لتسهيل تنفيذ العمليات المالية والمصرفية وتسويتها بين المتعاملين في المواعيد المناسبة، مع الحد من المخاطر المحتملة لعمليات الدفع والتسوية، بما يضمن استمرار تقديم الخدمات المالية.http://www.cbos.gov.sd
2. تعزيز الانتشار الجغرافي من خلال توسع شبكة فروع مقد مي الخدمات المالية والاهتمام من خلال إنشاء فروع أو مكاتب صغ ربة لخدمة المشاري ع المتناهية الصغر خاصة، إضافة إلى إنشاء نقاط وصول للخدمات المالية مثل وكلاء البنوك، وخدمات الهاتف المصرفي ونقاط البيع، والصرافات الآلية، وخدمات التأمين والأوراق المالية وغيرها.

يرى الباحثان ضرورة نشر ثقافة الصيرفة الإلكترونية بين المواطنين في السودان بشتى السبل بالإضافة إلى زيادة المصارف لنقاط تقديم الخدمات المالية الإلكترونية لتشمل جميع مناطق السودان.

5- الدراسة الميدانية

أولاً- إجراءات الدراسة الميدانية:

تم استخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) للقيام بتحليل البيانات والتوصل إلى الأهداف الموضوعة في إطار هذه الدراسة، وأُعتمد على مستوى الدلالة (5%) الذي يقابله ثقة (95%) لتفسير نتائج الاختبارات التي تم إجراءها. وقد تم استخدام عدة أساليب إحصائية أهمها، اختبار الثبات (ألفا كرونباخ) وأساليب التحليل الإحصائي الوصفي والتحليلي، والنسب المئوية واختبار (t-test).

1. **مجتمع الدراسة وعينتها:** يتكون مجتمع الدراسة من موظفي وعملاء بنك الخرطوم بفروعه بولاية الخرطوم. أما عينة الدراسة فقد تم اختيارها بطريقة عشوائية، حيث تم توزيع استمارة الاستبانة بطريقة عشوائية على عدد من العملاء والموظفين بفروع البنك، وتم تحديد حجم العينة بالاستعانة بخبرة محكمين من ذوي الاختصاص لتشمل مختلف المسميات الوظيفية والمستويات الإدارية بالمصرف، تم توزيع (60) استمارة استبانة وقد تم استرجاعها جميعا وبنسبة 100%، وتعتبر هذه النسبة كبيرة جدا من الناحية الإحصائية بما يؤدي إلى القبول بنتائج الدراسة وتعميمها على مجتمع الدراسة، وللخروج بنتائج دقيقة قدر الإمكان حرص الباحثان على تنوع أفراد عينة الدراسة، وهذا التنوع في خصائص المبحوثين له علاقة بآرائهم حول دور الشمول المالي في تعزيز جودة الخدمات المصرفية بالمصارف السودانية.
2. **صدق أداة الدراسة وثباتها:** للتأكد من الصدق الظاهري للاستبانة وصلاحية عباراتها من حيث الصياغة والوضوح عرضت الاستبانة على عدد من المحكمين الأكاديميين والمتخصصين في مجال الدراسة، وبعد استعادة الاستبانة من المحكمين تم إجراء التعديلات التي اقترحت عليها. وأجري اختبار الثبات لعبارات الاستبيان باستخدام معامل كرونباخ - ألفا وكانت النتيجة (0.943) وهو يعني أن هنالك ثبات في البيانات كما مبين في الجدول رقم (1) أدناه:

جدول رقم (1) يوضح معامل كرونباخ - ألفا لعبارات الاستبيان

م	المحور	عدد العبارات	الثبات
1	عبارات الفرضية الأولى	6	0.935
2	عبارات الفرضية الثانية	6	0.951
	إجمالي العبارات	12	0.943

المصدر: معلومات متحصل عليها من مخرجات برنامج SPSS، 2022م

يتضح للباحثين من الجدول رقم (1) أن معامل كرونباخ لكل عبارات الاستبيان = 0.943 وهو مرتفع وموجب الإشارة لعبارات الاستبيان، أي أن زيادة قيمة معامل كرونباخ ألفا تعني زيادة مصداقية البيانات وهذا يعني أن المقياس يقيس ما وضع لقياسه.

ثانياً- تحليل البيانات واختبار الفرضيات:

تم اختبار الفرضيات من خلال إيجاد الأوساط الحسابية الموزونة (قوة الإجابة) والانحرافات المعيارية لكل عبارة من عبارات الاستبانة، وجميع هذه الفرضيات هي أسئلة وصفية وذلك حسب مقياس ليكرت الخماسي حيث أن المتغير الذي يعبر عن الخيارات (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة) مقياس ترتيبي، ويتم حساب المتوسطات المرجحة حسب مقياس ليكرت من خلال عدد من الخطوات وهي: اولاً إعطاء كل قيمة في مقياس ليكرت وزناً محدداً (موافق بشدة 5، موافق4، محايد3، غير موافق2، غير موافق بشدة1)، ثم نوجد ناتج ضرب عدد أفراد العينة X الوزن، وفي الخطوة الثالثة نوجد مجموع نواتج حاصل الضرب، ثم نوجد المتوسط الحسابي بقسمة مجموع نواتج حاصل من الخطوة السابقة/عدد العينة، لنحصل على المتوسط الحسابي. ولغاية تحليل العينة يوجد ما يسمى بالمتوسط الفرضي والذي يساوي مجموع الأوزان على عددها (فقرات المقياس)، أي أن المتوسط الفرضي = (5+4+3+2+1)/5 = 3. وعليه تم توزيع المتوسطات حسب انحرافها ايجاباً أو سلباً من المتوسط الفرضي، ويصبح توزيع المتوسطات حسب الجدول التالي:

جدول رقم (2) يوضح توزيع الأوساط المرجحة حسب مقياس ليكرت الخماسي

م	المتوسط المرجح	المستوى
1	من 1 إلى 1.80	غير موافق بشدة
2	من 1.81 إلى 2.60	غير موافق
3	من 2.61 إلى 3.40	محايد
4	من 3.41 إلى 4.20	موافق
5	من 4.21 إلى 5	موافق بشدة

المصدر: معلومات متحصل عليها من مخرجات برنامج SPSS، 2022م

- **اختبار الفرضية الأولى:** هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الشمول المالي ووسائل جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بالمصارف السودانية)

جدول رقم (3) التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات الفرضية الأولى

م	العبارة	التكرار والنسبة %									
		لا أوافق بشدة		لا أوافق		محايد		أوافق		أوافق بشدة	
		ك	ن	ك	ن	ك	ن	ك	ن	ك	ن
1	الشمول المالي يعزز جودة خدمة الصرافات الآلية	1	%1.7	2	%3.3	1	%1.7	17	%28.3	39	%65
2	الشمول المالي يعزز جودة خدمة الرسائل البنكية	2	%3.3	1	%1.7	1	%1.7	28	%46.7	28	%46.7
3	الشمول المالي يعزز جودة خدمة الصيرفة الهاتفية	1	%1.7	0	%0	7	%11.7	28	%46.7	24	%40

م	العبارة	التكرار والنسبة %							
		لا أوافق بشدة		لا أوافق		محايد		أوافق	أوافق بشدة
4	الشمول المالي يعزز جودة خدمة نقاط البيع الإلكتروني	1	%1.7	6	%10	5	%8.3	27	%45	21	%35
5	الشمول المالي يعزز جودة خدمة بنوك الإنترنت	0	%0	3	%5	4	%6.7	27	%45	26	%43.3
6	الشمول المالي يعزز جودة خدمة الصيرفة المنزلية	7	%11.7	6	%10	5	%8.3	21	%35	21	%35

المصدر: معلومات متحصل عليها من مخرجات برنامج SPSS، 2022م

يتضح للباحثين من الجدول (3) والخاص بالتوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات الفرضية الأولى التي تنص على أن (هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الشمول المالي ووسائل جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بالمصارف السودانية)، أن غالبية الإجابات كانت عند المستويين "موافق بشدة" و"موافق".

جدول رقم (4) الإحصاءات الوصفية لإجابات أفراد الدراسة حسب المتوسط الحسابي

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	التفسير
1	الشمول المالي يعزز جودة خدمة الصرافات الآلية	4.36	0.685	1	موافق بشدة
6	الشمول المالي يعزز جودة خدمة الصيرفة المنزلية	4.31	0.536	2	موافق بشدة
2	الشمول المالي يعزز جودة خدمة الرسائل البنكية	4.26	0.548	3	موافق بشدة
3	الشمول المالي يعزز جودة خدمة الصيرفة الهاتفية	4.26	0.548	4	موافق بشدة
4	الشمول المالي يعزز جودة خدمة نقاط البيع الإلكتروني	4.23	0.532	5	موافق بشدة
5	الشمول المالي يعزز جودة خدمة بنوك الإنترنت	4.21	0.490	6	موافق بشدة

المصدر معلومات متحصل عليها من مخرجات برنامج SPSS، 2022م

من الجدول رقم (4) نلاحظ أن الإحصاءات الوصفية لعبارات الفرضية الأولى التي تنص على أن (هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الشمول المالي ووسائل جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بالمصارف السودانية) فان الأوساط الحسابية لها تقع في المدى ما بين (4.21 – 4.36) والمنوال (4) لجميع العبارات وحسب المقياس الخماسي ليكرت فان إجابات المبحوثين هي الموافقة والموافقة بشدة.

جدول رقم (5) يوضح اختبار مربع كاي لعبارات الفرضية الأولى

العبارة	مربع كاي	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية
الشمول المالي يعزز جودة خدمة الصرافات الآلية	39.13	4	.000
الشمول المالي يعزز جودة خدمة الرسائل البنكية	77.13	4	.000
الشمول المالي يعزز جودة خدمة الصيرفة الهاتفية	34.00	3	.000
الشمول المالي يعزز جودة خدمة نقاط البيع الإلكتروني	42.67	4	.000
الشمول المالي يعزز جودة خدمة بنوك الإنترنت	35.30	3	.000
الشمول المالي يعزز جودة خدمة الصيرفة المنزلية	22.67	4	.000

المصدر معلومات متحصل عليها من مخرجات برنامج SPSS، 2022م

من الجدول رقم (5) ولاختبار صحة الفرضية التي تنص على أن (هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الشمول المالي ووسائل جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بالمصارف السودانية)، تم استخدام اختبار مربع كاي لعبارات المحور وجاءت قيم مربع كاي المحسوبة كالآتي: (39.13 – 77.13 – 34.00 – 42.67 – 35.30– 22.67) وبدرجات حرية (3 -4) وبمستوى دلالة Sig لجميع العبارات (0.00) وعند مقارنة مستوى الدلالة sig بمستوى المعنوية المسموح به (0.05) نجد أن مستوى الدلالة sigيقل عن مستوى المعنوية مما يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية لعبارات الفرضية.

جدول رقم (6) يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات الفرضية الأولى حسب اختبار (T)

	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري
الفرضية الأولي	60	4.2167	0.65022	0.08264

اختبار (T) للفرضية الأولى (قيمة الاختبار = 3)

الفرضية	قيمة t المحسوبة	درجة الحرية	مستوى الدلالة	درجة اختلاف الأوساط الحسابية	بدرجة ثقة 95% حدود الاختلاف	
					الحد الأدنى	الحد الأعلى
الأولى	60.807	59	.000	4.21667	3.9513	4.2821

المصدر معلومات متحصل عليها من مخرجات برنامج SPSS، 2022م

الجدول رقم (6) يشرح الوسط الحسابي للعبارات المجمعة التي تعبر عن الفرضية نلاحظ أن الوسط الحسابي لها 4.2167 بانحراف معياري 0.65022 وهذه القيمة تؤكد أن إجابات المبحوثين حول الموافقة. ولتأكيد ما ورد في الإحصاءات الوصفية لاختبار مربع كاي للفرضية، استخدم الباحث اختبار (T) للصيغة الواحدة حيث بلغت قيمة T المحسوبة 60.807 بدرجة حرية 59 ومستوى دلالة 0.000 وعند المقارنة لقيمة مستوى الدلالة لقيمة مستوى المعنوية 0.05 نجد أن قيمة مستوى الدلالة تقل عنها وهذا يعني وجود فروق معنوية وانه يثبت صحة الفرضية التي تنص على أن (هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الشمول المالي ووسائل جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بالمصارف السودانية).

- **اختبار الفرضية الثانية**: "هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الشمول المالي وأبعاد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بالمصارف السودانية".

جدول (7) يوضح التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات الفرضية الثانية

م	العبارة	التكرار والنسبة %									
		لا أوافق بشدة		لا أوافق		محايد		أوافق		أوافق بشدة	
		ك	ن	ك	ن	ك	ن	ك	ن	ك	ن
1	الشمول المالي يعزز حصول العميل على الخدمة المصرفية الإلكترونية بسهولة	0	%0	6	%10	6	%10	23	%38.3	25	%41.7
2	الشمول المالي يعزز حصول العميل على الخدمة المصرفية الإلكترونية السريعة	1	%1.7	2	%3.3	5	%8.3	35	%58.3	17	%28.3

م	العبارة	التكرار والنسبة %									
		لا أوافق بشدة		لا أوافق		محايد		أوافق		أوافق بشدة	
3	الشمول المالي يعزز حصول العميل على الخدمة المصرفية الإلكترونية الآمنة	1	%1.7	2	%3.3	14	%23.3	28	%46.7	15	%25
4	الشمول المالي يعزز حصول العميل على الخدمة المصرفية الإلكترونية القابلة للتغيير	1	%1.7	2	%3.3	9	%15	32	%53.3	16	%26.7
5	الشمول المالي يعزز حصول العميل على الخدمة المصرفية الإلكترونية المتلازمة	1	%1.7	4	%6.7	7	%11.4	28	%46.7	19	%31.7
6	الشمول المالي يعزز حصول العميل على الخدمة المصرفية الإلكترونية التي تتميز بالاعتمادية	4	%6.7	0	%0	15	%25	21	%35	19	%31.7

المصدر: معلومات متحصل عليها من مخرجات برنامج SPSS، 2022م

يتضح من الجدول (7) والخاص بالتوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات الفرضية الثانية التي تنص على أن (هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الشمول المالي وأبعاد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بالمصارف السودانية)، أن غالبية الإجابات كانت عند المستويين "موافق بشدة" و"موافق".

جدول رقم (8) الإحصاءات الوصفية لعبارات الفرضية الثانية

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	التفسير
1	الشمول المالي يعزز حصول العميل على الخدمة المصرفية الإلكترونية بسهولة	4.30	0.530	1	أوافق بشدة
2	الشمول المالي يعزز حصول العميل على الخدمة المصرفية الإلكترونية السريعة	4.30	0.530	2	أوافق بشدة
5	الشمول المالي يعزز حصول العميل على الخدمة المصرفية الإلكترونية المتلازمة	4.28	0.555	3	أوافق بشدة
3	الشمول المالي يعزز حصول العميل على الخدمة المصرفية الإلكترونية الآمنة	4.25	0.473	4	أوافق بشدة
6	الشمول المالي يعزز حصول العميل على الخدمة المصرفية الإلكترونية التي تتميز بالاعتمادية	4.21	0.555	5	أوافق بشدة
4	الشمول المالي يعزز حصول العميل على الخدمة المصرفية الإلكترونية القابلة للتغيير	4.18	0.503	6	أوافق

المصدر: معلومات متحصل عليها من مخرجات برنامج SPSS، 2022م

نلاحظ من الجدول (8) أن الإحصاءات الوصفية للعبارات الفرضية الثانية التي ينص على أن (هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الشمول المالي وأبعاد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بالمصارف السودانية) فان

الأوساط الحسابية لها تقع في المدى ما بين (4.18 – 4.30) والمنوال (4-5) لجميع العبارات وحسب المقياس الخماسي ليكرت فان إجابات المبحوثين هي الموافقة والموافقة بشدة.

جدول رقم (9) اختبار مربع كاي لعبارات الفرضية الثانية

العبارة	مربع كاي	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية
الشمول المالي يعزز حصول العميل على الخدمة المصرفية الإلكترونية بسهولة	21.73	3	.000
الشمول المالي يعزز حصول العميل على الخدمة المصرفية الإلكترونية السريعة	68.67	4	.000
الشمول المالي يعزز حصول العميل على الخدمة المصرفية الإلكترونية الآمنة	40.83	4	.000
الشمول المالي يعزز حصول العميل على الخدمة المصرفية الإلكترونية القابلة للتغيير	53.83	4	.000
الشمول المالي يعزز حصول العميل على الخدمة المصرفية الإلكترونية المتلازمة	61.20	5	.000
الشمول المالي يعزز حصول العميل على الخدمة المصرفية الإلكترونية التي تتميز بالاعتمادية	27.00	4	.000

المصدر: معلومات متحصل عليها من مخرجات برنامج SPSS، 2022م

من الجول رقم (9) ولاختبار صحة الفرضية التي تنص على أن (هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الشمول المالي وأبعاد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بالمصارف السودانية)، تم استخدام اختبار مربع كاي لعبارات المحور وجاءت قيم مربع كاي المحسوبة كالآتي (21.73 – 68.67 – 40.83 – 53.83 – 61.20 – 27.00) وبدرجات حرية (3 – 4 -5) وبمستوى دلالة Sig لجميع العبارات (.000) وعند مقارنة مستوى الدلالة sig بمستوى المعنوية المسموح به (0.05) نجد أن مستوى الدلالة sigتقل عن مستوى المعنوية مما يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية لعبارات الفرضية.

جدول رقم (10) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات الفرضية الثانية حسب اختبار (T)

	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري
الفرضية الثانية	60	4.8657	0.62280	0.04424

اختبار (T) للفرضية الثانية قيمة الاختبار = 3

الفرضية	قيمة t المحسوبة	درجة الحرية	مستوى الدلالة	درجة اختلاف الأوساط الحسابية	بدرجة ثقة 95% حدود الاختلاف	
					الحد الأدنى	الحد الأعلى
الفرضية الثانية	58.967	59	.000	4.86567	4.7781	4.9552

المصدر: معلومات متحصل عليها من مخرجات برنامج SPSS، 2022م

الجدول رقم (10) يشرح المتوسط الحسابي للعبارات المجمعة التي تعبر عن الفرضية نلاحظ أن الوسط الحسابي لها 4.8657 بانحراف معياري 0.62280 وهذه القيمة تؤكد أن إجابات المبحوثين حول الموافقة. ولتأكيد ما ورد في الإحصاءات الوصفية لاختبار مربع كاى للفرضية، استخدم الباحثان اختبار (T) للصيغة الواحدة حيث بلغت قيمة T المحسوبة 58.967 بدرجة حرية 59 ومستوى دلالة 0.000 وعند المقارنة لقيمة مستوى الدلالة لقيمة مستوى المعنوية 0.05 نجد أن قيمة مستوى الدلالة تقل عنها وهذا يعني وجود فروق معنوية وانه يثبت صحة الفرضية التي

تنص على (هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الشمول المالي وأبعاد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بالمصارف السودانية).

6- نتائج الدراسة ومناقشتها.

أشارت نتائج الدراسة إلى أن الشمول المالي يعزز جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية من خلال توفير خدمات مصرفية تتميز بالجودة العالية ومتاحة لعملاء المصرف المنتشرين في مناطق مختلفة في الداخل والخارج والتي تتمثل في وسائل الصيرفة الإلكترونية لمختلفة كالصرافات الآلية، الرسائل البنكية، الصيرفة الهاتفية، نقاط البيع الإلكتروني، بنوك الإنترنت، والصيرفة المنزلية، وهذا يتفق مع ما توصلت إليه دراسة (السالم، ومحمد، 2021) التي أكدت على امكانية نجاح الشمول المالي في العراق للسنوات القادمة كرؤية مستقبلية لتحقيق ذلك من خلال التوطين، الرواتب والتطور التكنولوجي المتسارع، ودراسة (نعيمي، وبن سامي، 2021) التي أكدت ووجود فجودة في توزيع الخدمات المالية الرسمية فقط مما يعني انتشار الخدمات التي تقدمها المصارف التجارية عبر وسائل جودة خدمات الصيرفة الإلكترونية بصورة أوسع، الأمر الذي يؤكد صحة الفرضية الأولى التي تنص على أن (هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الشمول المالي وأبعاد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بالمصارف السودانية). كما أشارت نتائج الدراسة أيضا غلى أن الشمول المالي يعزز جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية من خلال تمكين العميل في أي مكان وزمان من الحصول على الخدمات المصرفية التي تتميز بسهولة الحصول عليها، السرعة، الأمان، القابلية للتغيير، التلازم والاعتمادية، وهذه النتائج تتنفق مع ما توصلت إليه دراسة (الطاهر، بنعبد الله، 2019) من أن البعد الأفضل من ناحية الجودة لدى المصارف التجارية بمحافظة الدرب بالمملكة العربية السعودية هو بعد الموثوقية، الاعتمادية يليه بعد التعاطف ثم الملموسية يليه بعد الأمان، ودراسة (ولد عوالي، صفيح، 2021) من حيث وجود علاقة ارتباط بين أبعاد الوصول وأبعاد الاستقرار المصرفي، ووجود علاقة ارتباط أيضا بين أبعاد الاستخدام وأبعاد الاستقرار المصرفي، ودراسة (شاهين، قفيشة، 2020) التي أكدت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول درجة الوصول إلى الخدمات المالية المصرفية الإسلامية وجودتها واستخدامها، مما يؤكد صحة الفرضية الثانية التي تنص على أن (هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الشمول المالي وأبعاد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بالمصارف السودانية).

7- النتائج والتوصيات

أولاً- النتائج:

بعد إجراء الدراسة الميدانية واختبار صحة الفرضيات، توصلت الباحثان للنتائج التالية:

1. الشمول المالي يعزز جودة خدمة الصرافات الآلية المنتشرة على نطاق جغرافي واسع بالداخل.
2. الشمول المالي يعزز جودة خدمة الرسائل البنكية التي يتم تبادلها بين العملاء والمصارف المتعاملين معها.
3. الشمول المالي يعزز جودة خدمة الصيرفة الهاتفية التي تقدمها المصارف لعملائها.
4. الشمول المالي يعزز حصول العميل على الخدمة المصرفية الإلكترونية بسهولة.
5. الشمول المالي يعزز حصول العميل على الخدمة المصرفية الإلكترونية المتلازمة.
6. الشمول المالي يعزز حصول العميل على الخدمة المصرفية الإلكترونية الآمنة.

التوصيات والمقترحات.

بناءً على نتائج الدراسة يوصي الباحثان ويقترحان ما يلي:

1. زيادة وعي عملاء المصارف السودانية بمفهوم الشمول المالي ودوره في تعزيز جودة الخدمات المصرفية وذلك من خلال السمنارات والإعلانات المختلفة.
2. أن تسعى المصارف السودانية إلى الاستفادة من استراتيجية الشمول المالي في الوصول إلى أكبر عدد من العملاء وتقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية الجيدة لهم.
3. أن تسعى المصارف السودانية وباستمرار إلى تعزيز جودة خدماتها المصرفية الإلكترونية بابتكار وسائل وخدمات جديدة أو ادخال كل ما يستجد على الصعيد الدولي في هذا المجال.
4. أن يعمل بنك الخرطوم على دعم الأبحاث والدراسات التي من شانها المساعدة على تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية بما يحقق أهداف المصرف على المديين القصير والطويل.

قائمة المراجع.

أولاً- المراجع بالعربية:

- اسماعيل، شاكر تركي، (2020)، التسويق المصرفي الإلكتروني والميزة التنافسية للمصارف الأردنية، دراسة ميدانية على البنوك الأردنية، مجلة علوم إنسانية، المجلد 7، العدد45، ص4-23
- الباهي، صلاح الدين مفتاح سعد، (2016)، أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن، دراسة ميدانية على البنك الاسلامي الأردني في عمان، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال غير منشورة، كلية الأعمال، جامعة الشرق الاوسط، عمان. ص9
- الحسين، عمر محجوب محمد، واقع الشمول المالي في المصارف السودانية، دراسة تحليلية، مجلة GIEM العدد 120، 87-88
- رشيدي، نعيمي؛ وبن سامي، عبد الحفيظ، (2021)، تقييم الشمول المالي في الجزائر من منظور العدالة في التوزيع وفقاً لمؤشر الشمول المالي لسنة 2017 مع الاشارة إلى الدول العربية، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 9، العدد 3، 369-388
- رمضان، زياد؛ وجودة، محفوظ، (2013)، الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك، ط 4، عمان: دار وائل للنشر.
- الرويس، محمد حمد عبد الهادي، (2002)، نموذج مقترح لقياس جودة الخدمات المصرفية بدولة قطر، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، القاهرة. ص62
- السالم، بجاء عبد الله عيسى؛ ومحمد، هديل نوري، (2021)، قياس العلاقة بين الشمول المالي ورأس المال البشري في العراق للمدة (2010-2019) باستخدام نموذج ARDL، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، المجلد 8، العدد2، 267-291
- السنهوري، محمد مصطفى، (2013)، إدارة البنوك التجارية، دار الفكر الجامعي للنشر والتوزيع، الاسكندرية.
- شافي، نادر عبد العزيز، (2007)، المصارف والنقود الإلكترونية، المؤسسة الحديثة للكتاب، طرابلس، لبنان
- شاهين، ياسر؛ وقفيشة، سيف الإسلام خميس، (2020)، واقع الشمول المالي في المصارف الإسلامية في فلسطين، مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة، المجلد 1، العدد 3، 535-553

- الشمري، صادق راشد، (2017)، أثر اعتماد استراتيجية الشمول المالي في تعزيز الميزة التنافسية للمصارف، دراسة حالة البنك المركزي العراقي وعينة من المصارف العراقية الخاصة، رسالة ماجستير في الإدارة المالية، الجامعة الاسلامية في لبنان، لبنان
- الصرن، رعد حسن، (2007)، عولمة جودة الخدمة المصرفية، دمشق: دار التواصل العربي للطباعة والنشر.
- الطاهر، عمر علي بابكر؛ وبنعبد الله، نزار، (2019)، أثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء، دراسة ميدانية على المصارف التجارية بمحافظة الدرب -المملكة العربية السعودية، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد14، 74- 98
- الطيب، حنان، (2020)، الشمول المالي، الكويت: صندوق النقد العربي.
- عبد الخالق، أحمد، (2010)، الإدارة المالية والمصرفية، دار اسامة للنشر والتوزيع، عمان
- عبد الله، سمير، (2016)، الشمول المالي في فلسطين، معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني، القدس ورام الله، دار المنظومة، عمان.
- عجور، حنين محمد بدر، (2017)، دور الاشتمال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء، دراسة حالة البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزة، 2017، ص 12
- عليوة، رواء نافذة، (2019)، أثر تطور الشمول المالي على مستوى الميزة التنافسية المصرفية، دراسة تطبيقية على البنوك المدرجة في بورصة ففلسطين، رسالة ماجستير في المحاسبة والتمويل غير منشورة، الجامعة الإسلامية، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، غزة.
- قنديلجي، عامر، (2015)، التجارة الإلكترونية وتطبيقاتها، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- كمال الدين، الياس، (2015)، مفهوم الاشتمال المالي وأهدافه، مجلة الدراسات المالية والمصرفية، الاكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، المجلد 23، العدد3، عمان، 10-24
- ولد عوالي، أمينة؛ وصفيح، صادق، (2012)، تحليل العلاقة بين الشمول المالي والاستقرار المصرفي في الجزائر، دراسة قياسية خلال الفترة 2010 -2017، مجلة دفاتر البحوث العلمية، المجلد 9، العدد2، 196-209

ثانياً- المراجع بالإنجليزية:

- Alwadi, M. H., and Mohamed, Samhan, H., (2009), the extent of total quality management in Jordanian banks, Arab journal of economic and administrative sciences, No. 3, 213-227
- Carlson, J., and O'Cass, A., (2010), Exploring the relationships between eservice equality, satisfaction, attitudes and behaviors in content-driven eservice
- Kumari, D. (2021). Dimensions of Financial Inclusion: An Individual Perspective. Journal of Accountancy & Finance, Vol.6, No.11, 40-56
- Parasuraman, A., et al., (2005), E-S-QUAL: A multiple item scale for assessing electronic service quality, Journal of Service Research, Vol.7, No. 3, 1-21.
- web sites, Journal of Services Marketing, Vol. 24, No. 2, 112-127

ثالثاً- الإنترنت:

- http://www.cbos.gov.sd
- https://www.uabonline.org