



أثر أساليب إدارة التكلفة في جودة الخدمات المصرفية على ربحية المصارف السودانية

محمود عبد المعطي هاشم عبد الحميد^١ و الوليد مصطفى إبراهيم موسى^٢

١ معهد الدراسات الإستراتيجية بجامعة دنقلا (السودان)

٢ كلية الاقتصاد- جامعة دنقلا (السودان)

المؤلف: Mahmodmag18@gmail.com

تاريخ القبول: 3/8/2024م

تاريخ الاستلام: 1/7/2024م

المستخلص

هدفت الدراسة إلى بيان أثر أساليب إدارة التكلفة في جودة الخدمات المصرفية على ربحية المصارف السودانية، حيث تمحورت مشكلة الدراسة في تدني مستوى جودة الخدمات المصرفية ومستوى الربحية في المصارف وذلك لإهمال تطبيق أساليب إدارة التكلفة، حيث تم وضع أربعة فرضيات وتصميم إستبانه، وبعد جمع وتحليل البيانات من المبحوثين، توصلت الدراسة إلى تأثير أساليب إدارة التكلفة في جودة الخدمات المصرفية على ربحية المصارف السودانية بمعامل ارتباط متعدد (٠,٧٥٦). وأوصت الدراسة بضرورة توعية القيادة والعاملين بأهمية أساليب إدارة التكلفة وجودة الخدمات المصرفية والربحية. الكلمات المفتاحية: أساليب إدارة التكلفة- جودة الخدمات المصرفية- ربحية المصارف السودانية.

Influence of Cost Management Styles in Quality of Banking Services on Sudanese Banks Profitability

Mahmoud Abdelmutti H. Abdelhameed¹ and Elwaleed Mustafa I. Musa²

1Institute of Strategic Studies, Dongola University

2Faculty of Economics, Dongola University

Corresponding Author: Mahmodmag18@gmail.com

Abstract

The study investigated the Influence of (CMS) in (QBS) on (SBP). The problem of the study focuses on decrease of (QBS) level and (SBP) level because of unawareness of implementing (CMS). Four hypotheses were developed and a questionnaire was designed. After data collection and analysis from the respondents, the study reached up to an Influence of (CMS) in (QBS) on (SBP) with a multiple correlation coefficient of (0.756). The study recommended there is a need to increase leadership & employees awareness in the importance of (CMS), (QBS) & (SBP).

Keywords: Cost management styles, quality of banking service, Sudanese banks profitability.

قائمة المختصرات

المختصر	الاسم	المختصر	الاسم
CMS	Cost Management Styles	QBS	Quality of Banking Service
TQM	Total Quality Management	SBP	Sudanese Banks Profitability
ABC	Activity Based Costing	المصارف	(بنك النيلين، مصرف السلام، بنك الأسرة، بنك النيل، بنك أم درمان الوطني، ومصرف الادخار)
MBS	Modify Balance Scorecard		

مقدمة

يعتبر القطاع المصرفي الحلقة الهامة في سلسلة النظام الاقتصادي في جميع الدول المتقدمة والنامية على حدٍ سواء، حيث يمثل عصب الحياة الاقتصادية، ويقوم هذا القطاع بدور الوساطة المالية بين المدخرين والمستثمرين، كما يقوم بتقديم العديد من الخدمات المالية والمصرفية الأخرى سعياً منه لتحقيق هدف الربحية، من هنا جاءت هذه الدراسة للتعرف على أثر أساليب إدارة التكلفة في جودة الخدمات المصرفية على ربحية المصارف السودانية.

أهمية الدراسة

تستمد هذه الدراسة أهميتها من جانبين:

1. الأهمية العلمية: تساهم الدراسة في سد فجوة بحثية لم تتطرق لها الدراسات السابقة- على حد علم الباحثان- وذلك من خلال التعرض للعلاقات بين (CMS) والربحية في ظل توسيط جودة الخدمات المصرفية وهي قضية لم تتعرض لها الدراسات السابقة بكامل أبعادها كما تعرضت له هذه الدراسة. فضلاً عن أن الدراسة تساهم من الناحية العلمية في توفير مرجعية علمية حول علاقات أساليب إدارة التكلفة بالربحية لتسهم في دعم المكتبة المرئية ويعين الباحثين على تطوير المعرفة في هذا المجال.
2. الأهمية العملية: تتمثل الأهمية العملية لهذه الدراسة في أنها توفر بيانات ومعلومات لمتخذي القرار في المصارف السودانية تعينهم على ترشيد قراراتهم، فضلاً عن أن الدراسة تسلط الضوء على أهمية أساليب إدارة التكلفة في حل مشاكل تدني مستوى جودة الخدمات المصرفية ومستوى الربحية في المصارف.

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة بشكل أساسي إلى بيان أثر أساليب إدارة التكلفة في جودة الخدمات المصرفية على ربحية المصارف السودانية، وذلك من خلال تحقيق الأهداف التالية:

1. بيان أثر أساليب إدارة التكلفة على ربحية المصارف.
2. تحديد أثر أساليب إدارة التكلفة على جودة الخدمات المصرفية في المصارف.
3. إبراز أثر جودة الخدمات المصرفية على ربحية المصارف.
4. التعرف على أثر أساليب إدارة التكلفة على الربحية من خلال جودة الخدمات المصرفية متغيراً وسيطاً في المصارف.

مشكلة الدراسة

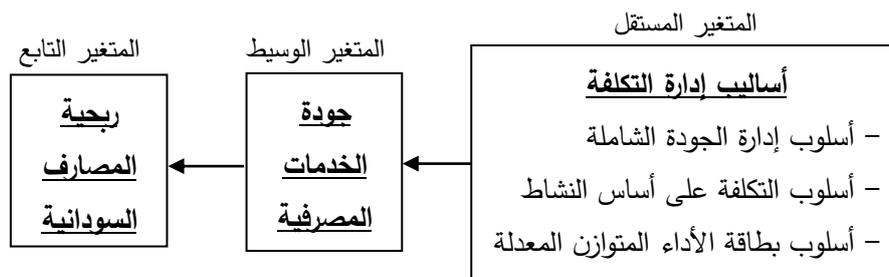
تمثلت مشكلة الدراسة في تدني مستوى جودة الخدمات المصرفية ومستوى الربحية في المصارف وذلك لإهمال تطبيق أساليب إدارة التكلفة، لهذا تحاول هذه الدراسة التعرف على إمكانية الحل من خلال الإجابة على السؤال الرئيسي التالي: هل يمكن لأساليب إدارة التكلفة أن تؤثر على ربحية المصارف في ظل توسيط جودة الخدمات المصرفية؟ ويشتمل منه الأسئلة الفرعية التالية:

1. إلى أي مدى تؤثر أساليب إدارة التكلفة على ربحية المصارف؟
2. هل هناك أثر لأساليب إدارة التكلفة على جودة الخدمات المصرفية في المصارف؟
3. هل تؤثر جودة الخدمات المصرفية على ربحية المصارف؟
4. إلى أي مدى تؤثر أساليب إدارة التكلفة على ربحية المصارف من خلال (QBS) متغيراً وسيطاً؟

أنموذج وفرضيات الدراسة

أنموذج الدراسة:

تمثل أنموذج الدراسة في الشكل التالي:



المصدر: من إعداد

ب- فرضيات الدراسة

تمثلت في الفرضيات التالية

١. تؤثر أساليب إدارة التكلفة على ربحية المصارف.
٢. تؤثر أساليب إدارة التكلفة على جودة الخدمات المصرفية في المصارف.
٣. تؤثر جودة الخدمات المصرفية على ربحية المصارف.
٤. تؤثر أساليب إدارة التكلفة على ربحية المصارف من خلال (QBS) متغيراً وسيطاً.

منهجية الدراسة

تستخدم الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الذي يعمل على تفسير الوضع القائم قيد الدراسة، ثم تحليل بيانات الدراسة الميدانية إحصائياً باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) الإصدار (٢٦) للوصول إلى نتائج وتوصيات يمكن أن تساعد في إيجاد الحلول. كما استخدمت الدراسة الكتب والرسائل الجامعية كمصادر ثانوية، إضافة للاستبيان والمقابلة الشخصية كمصادر أولية لجمع البيانات والمعلومات في مجال متغيرات الدراسة خلال الفترة من ٢٠٢٣/١١/١٩م حتى ٢٠٢٣/١١/٢٣م.

الدراسات السابقة

أجرى عبد الحميد وموسى (٢٠٢٢م) دراسة هدفت لاختبار الدور الوسيط لنظام إدارة التعويضات في العلاقة بين الميزانية العمومية وربحية المصارف السودانية للفترة من ٢٠١٥م إلى ٢٠٢٠م. واتبعت المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت برنامج (SPSS) لمعالجة بيانات متغيرات القوائم المالية المنشورة إحصائياً. وتوصلت إلى وجود علاقة دالة إحصائياً بين متغيرات عناصر المركز المالي وربحية المصارف. ويتوسط نظام إدارة التعويضات للعلاقة بين الميزانية العمومية وربحية المصارف. وأوصت بضرورة توعية القيادة والعاملين في المصارف السودانية المبحوثة بأهمية الميزانية العمومية ونظام إدارة التعويضات في تحسين الربحية. وأجرت (علي، ٢٠٢١م) دراسة هدفت إلى التعرف على دور التكامل بين أسلوب التكلفة علي أساس النشاط وبطاقة الأداء المتوازن المعدلة في تحسين الأداء بالمصارف السودانية. واتبعت المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت برنامج (SPSS) لمعالجة بيانات إستبانة الدراسة إحصائياً. وتوصلت إلى ارتفاع مستوى أهمية أسلوب التكلفة علي أساس النشاط وبطاقة الأداء المتوازن المعدلة (البُعد المالي، بُعد العملاء، بُعد العمليات الداخلية، بُعد التعلم والنمو، بُعد البيئة والمجتمع)، ووجود علاقة بين تكامل أسلوب التكلفة علي أساس النشاط وبطاقة الأداء المتوازن المعدلة وتحسين الأداء بالمصارف. وأوصت بضرورة توافر وتخصيص الموارد المالية اللازمة لاستخدام وتطبيق أسلوب التكلفة على أساس النشاط وبطاقة الأداء المتوازن المعدلة. وأجرت (أبو ماريه، ٢٠١٨م) دراسة هدفت إلى إبراز أثر التكامل بين بطاقة الأداء المتوازن المعدلة وإدارة الجودة الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية. واتبعت المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت برنامج (SPSS) لمعالجة بيانات إستبانة الدراسة إحصائياً. وتوصلت إلى ارتفاع مستوى بطاقة الأداء المتوازن المعدلة وإدارة الجودة الشاملة والأرباح، ووجود علاقة دالة إحصائياً بين بطاقة الأداء المتوازن المعدلة وتحقيق الميزة التنافسية، ووجود علاقة دالة إحصائياً بين إدارة الجودة الشاملة وتحقيق الميزة التنافسية، ووجود أثر للتكامل بين بطاقة الأداء المتوازن المعدلة وإدارة الجودة الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية. وأوصت بالعمل على تكامل وترابط بطاقة الأداء المتوازن المعدلة وإدارة الجودة الشاملة لتحقيق الجودة وخلق مزايا تنافسية. وأجرى دارو (Daru, 2016) دراسة هدفت للتحقيق في دور إستراتيجيات الجودة الشاملة كونها أساس في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسات في الهند. واتبعت المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت برنامج (SPSS) لمعالجة بيانات إستبانة الدراسة إحصائياً. وتوصلت إلى أن متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة تنطوي على تطوير العمليات التي تركز على خدمة العملاء. وأوصت بتفعيل مبدأ مشاركة الموظفين في عمليات إتخاذ القرار وزيادة صلاحياتهم لتسهيل إنجاز العمل المطلوب في الوقت وبجودة عالية. وأجرى محمدان (٢٠١٦م) دراسة أحد أهدافها التعرف على مساهمة أسلوب (ABC) في تعظيم الربحية في المنشآت الصناعية السودانية. واتبعت المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت برنامج (SPSS) لمعالجة بيانات إستبانة الدراسة إحصائياً. وتوصلت الدراسة إلى ارتفاع مستوى تطبيق أسلوب (ABC) والرقابة على التكاليف، وأن تطبيق أسلوب (ABC) يؤدي إلى تعظيم الأرباح. وأوصت الشركات الصناعية بضرورة تبني نظامي (ABC) ومحاسبة المسئولية للاستفادة من المميزات المتوافرة في النظامين في ذات الوقت. وأجرى الخموس (٢٠١٤م) دراسة هدفت إلى اختبار أثر جودة الخدمات المصرفية بين التميز في إدارة العمليات المصرفية وتحقيق الميزة التنافسية. واتبعت المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت برنامج (SPSS) لمعالجة بيانات إستبانة الدراسة إحصائياً. وتوصلت إلى ارتفاع مستوى جودة الخدمات المصرفية، وتوسط الخدمات المصرفية للعلاقة بين التميز في إدارة العمليات المصرفية وتحقيق الميزة التنافسية. وأوصت بضرورة تعزيز جودة الخدمات المصرفية وتحقيق المزايا التنافسية. وأجرى النحوي (٢٠١٣م) دراسة هدفت إلى الكشف عن أهمية التكامل بين إدارة الجودة الشاملة وتقنيات إدارة التكلفة في تحسين الأداء. واتبعت المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت برنامج (SPSS) لمعالجة بيانات إستبانة الدراسة إحصائياً. وتوصلت إلى ارتفاع مستوى تحسين الجودة ورضا العملاء وتقنيات إدارة التكلفة، ووجود أثر لإدارة الجودة الشاملة وتقنيات إدارة التكلفة على تحسين الأداء، وتوسط تقنيات إدارة التكلفة في العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وتحسين الأداء. وأوصت بتطبيق إدارة الجودة الشاملة وتقنيات إدارة

التكلفة وتفعيلها لما لها من أثر إيجابي في تحسين الأداء. وأجرى مالك (Malik et. al., 2011) دراسة هدفت إلى التعرف على أثر الإبداع التنظيمي في نجاح تقنيات إدارة التكلفة على خلق القيمة المضافة في قطاع الصناعات التحويلية في باكستان. واتبعت المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت برنامج (SPSS) لمعالجة بيانات إستبانة الدراسة إحصائياً. وتوصلت لإثبات أثر الإبداع التنظيمي في نجاح تقنيات إدارة التكلفة على خلق القيمة المضافة. وأوصت بتوعية الإدارة بأهمية تقنيات إدارة التكلفة والإبداع التنظيمي في خلق القيمة المضافة. وأجرى أبو مُغلي (٢٠٠٨م) دراسة هدفت إلى التعرف على أثر تطبيق نظام محاسبة التكاليف المبني على الأنشطة (ABC) على تعظيم الربحية. واتبعت المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت برنامج (SPSS) لمعالجة بيانات إستبانة الدراسة إحصائياً. وتوصلت إلى ارتفاع مستوى تطبيق نظام محاسبة التكاليف المبني على الأنشطة (ABC) ومستوى الربحية، كما يساهم نظام محاسبة التكاليف المبني على الأنشطة بتخفيض تكلفة الخدمات الصحية وبشكل يؤدي إلى تعظيم الربحية. وأوصت بضرورة القيام بإجراء دراسات أخرى مماثلة على قطاع الخدمات لفهم العلاقة السببية بين التكاليف وتأدية الخدمة النهائية للحفاظ على الموارد المتاحة. وأجرت عوض (٢٠٠٩م) دراسة هدفت إلى تبيان أثر الربط والتكامل بين أسلوب (ABC) ومقياس الأداء المتوازن في تطوير أداء المصارف. واتبعت أسلوب دراسة الحالة، واستخدمت التقرير السنوي لبنك فلسطين للعام ٢٠٠٦م لتطبيق الدراسة باستخدام برنامج (Excel) لحساب وتوزيع التكاليف على الخدمات المصرفية. وتوصلت إلى أن أبعاد بطاقة الأداء المتوازن ترتبط وتتكامل مع (ABC) ويؤثر هذا التكامل بشكل إيجابي في الأداء. وأوصت بضرورة إجراء المزيد من الدراسات الميدانية حول تكامل مقياس الأداء المتوازن وأدوات المحاسبة الإدارية وتأثير ذلك على الأداء.

أولاً: الإطار النظري

التعريف بمصطلحات الدراسة

بحسب ما ورد في اللوزي وأحمد (١٩٩٧م) و باسيلي (٢٠٠١م) وهورنجن (Horngren et. al., 2006) والخموس (٢٠١٤م) يمكن اعتماد تعريف مصطلحات (الربحية، إدارة التكلفة، (CMS)، و(QBS)) على النحو التالي: إذ يعرف اللوزي وأحمد (١٩٩٧م) الربحية على أنها عبارة عن العلاقة بين الأرباح التي يحققها المصرف والاستثمارات التي ساهمت في تحقيق هذه الأرباح، وتعتبر الربحية هدفاً ومقياساً للحكم على كفاءتها على مستوى الوحدة الكلية والوحدات الجزئية. ويعرف باسيلي (٢٠٠١م: ٣١٦) إدارة التكلفة بأنها عبارة عن مجموعة من الأنظمة التي يمارسها المديرون عند التخطيط القصير الأجل والطويل الأجل فضلاً عن الرقابة على التكاليف. وبين هورنجن (Horngren, 2006: 991) أن أساليب إدارة التكلفة هي مجموعة الإجراءات المتخذة من قبل المديرين سعياً لتحقيق رضا العملاء وزيادة الربحية إلى جانب تقليل الهدر في الموارد وتخفيض التكاليف ومراقبتها بصورة مستمرة وسيتم قياسها في هذه الدراسة من خلال أساليب ((TQM)، (ABC)، و(MBS)). ويعرف الخموس (٢٠١٤م: ١٢) جودة الخدمة المصرفية بأنها عبارة عن تقييم مدة نجاح الخدمات المقدمة وبما يتوافق مع توقعات العملاء بحيث يجب تقييم جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء وبشكل مستمر من أجل تحسين هذه الخدمات ولتحديد المشاكل بسرعة، ومن أجل تقييم رضا العملاء بشكل أفضل.

العلاقة بين أساليب إدارة التكلفة والربحية

يحدد (Horngren, 2006: 998) أهمية أساليب إدارة التكلفة في: توفير المعلومات التي يحتاجها المديرين لإدارة المصرف بكفاءة سواء كانت تلك المعلومات مالية عن الكلف والإيرادات، أو غير مالية حول الإنتاجية والجودة، قياس كلفة الموارد المستهلكة في إنجاز أنشطة المصرف الأساسية وتحديد فاعلية وكفاءة الأنشطة القائمة وتحديد وتقويم الأنشطة الجديدة والتي يمكن تصور إستراتيجية المصرف وتحسين أدائه مستقبلياً. تحقيق الربحية في المدى القصير والمحافظة على الموقع التنافسي في المدى الطويل وإلى جانب تحسين الجودة والرضا للعملاء والتوقيت الملائم للمعلومات من أجل المساعدة في اتخاذ القرارات القصيرة والطويلة الأجل. وبحسب (النحوي، ٢٠١٣م: ١٦) تساعد أساليب إدارة التكلفة على إظهار تكلفة المنتجات بصورة دقيقة ورقابته وقياس الأداء عن طريق متابعة التكاليف من خلال استخدام العلاقات السببية بين التكاليف والأنشطة، الأمر الذي يؤدي إلى فهم الأنشطة بما يساعد بمواصلة الإستراتيجيات التنظيمية. ويرى باسيلي (٢٠٠١م: ٦٠) إن أسلوب (ABC) يقوم على أساس التركيز على الأنشطة باعتبار النشاط هو حدث أو مهمة لها غرض (هدف) معين، حيث يتم تجميع كلف الأنشطة على أساس مجموعات تسمى مجموعات الكلف وذلك عن طريق موجبات الكلف بحيث يكون موجبة كلفة لكل نشاط ومن ثم تخصيص كلف الأنشطة على المنتجات أو الخدمات وفقاً لمسببات التكلفة بالاعتماد على معيار السبب/ الأثر الذي يهدف إلى تحقيق أكبر قدر من العدالة في تخصيص التكاليف وأكبر قدر من الدقة في التخصيص وبما يساعد على تحسين مستوى الأداء المالي والربحية. ويوضح عقيلي (٢٠٠١م: ٢٤) أهداف أسلوب (TQM) في: زيادة القدرة التنافسية للمصرف، زيادة كفاءة المصرف بإرضاء العملاء والتفوق والتميز على المنافسين، زيادة إنتاجية المصرف وتحسين مستوى أداء عامله، زيادة حركية ومرونة المصرف في تعامله مع المتغيرات البيئية (القدرة على استثمار الفرص وتجنب المخاطر والمعوقات)، وزيادة ربحية وتحسين اقتصاديات المصرف. ويضيف جودة (٢٠٠٩م) إن تحقيق أهداف أسلوب (TQM) بشكل عام لا يكون في الواقع إلا من خلال إستراتيجية متكاملة، تضع نصب عينها هدفاً أساسياً هو تحقيق مستوى جودة عالي، في سبيل تحقيق رضا وسعادة عالية المستوى للعملاء لضمان البقاء والاستمرار والتطور. ويرى النحوي (٢٠١٣م: ٢٦) إن أسلوب (MBS)

يسهم في توفير معلومات غير مالية لإدارة المصرف تساعد في قياس الأداء وهذا الأسلوب يتكامل مع أسلوب (TQM) لتحقيق الجودة والتهوض الشامل للمصرف ككل وقياس مدى قدرة المصرف على الأداء بالشكل الذي يحقق أهدافه خاصة ما يتعلق بالربحية.

الدور الوسيط لجودة الخدمات المصرفية

ويعرف سليمان ونور الدائم (٢٠٢١م: ٦٤) الدور الوسيط بأنه أحد العمليات التي تتم بين شئتين وذلك من أجل التوصل إلى إضافة مميزة مناسبة للعملية التجارية أو غير التجارية. ويلعب الدور الوسيط دوراً جوهرياً يتمثل في توفيره البيئة الملائمة في وصل أو تكملة ما قد ينقص في أحد طرفي الوساطة، ويعد الدور الوسيط أحد أبرز الأساليب الفعالة التي يعتمد عليها في الحصول على حلول مناسبة ترضي جميع الأطراف في بيئة الأعمال الداخلية والخارجية. وبحسب معلا (١٩٩٨م) تعتمد جودة الخدمة بشكل كبير على التفاعل بين مقدم الخدمة وبين العميل، وعلى أسلوب تقديمها، فإذا كان البُعد الأول لجودة الخدمة يعبر عن مجموعة المنافع المباشرة التي يسعى العميل للحصول عليها من خلال حصوله على الخدمة المصرفية أو الاحتياجات الأساسية، حيث تتصف الخدمات المصرفية بالتمطية، فإن البُعد الثاني يمثل مجموعة الخصائص والسمات التي يتصف بها المضمون النفعي المباشر للخدمة، والتي تعبر عن مستوى جودة الخدمة ويرقي بها إلى مستوى توقعات العميل. لذا فإن المصرف الذي يسعى إلى اعتماد جودة الخدمة كاستراتيجية للتنافس والتميز، في بيئة مصرفية تتسم بالمنافسة الشديدة، ونمطية الخدمات المصرفية المقدمة، عليه أن يهتم بتقديم خدمة ذات جودة عالية. وبين الخموس (٢٠١٤م: ٢٦) إن جودة الخدمة تؤدي إلى تخفيض المصاريف الإدارية والعمومية، حيث أن الجودة تعمل على تقليل حدوث الأخطاء، وبالتالي ستخفض تكلفة تصحيح الأخطاء مما ينعكس إيجاباً على ربحية المصرف، مما يعطي المصرف المرونة السريعة التي تمكنه من تقديم خدمة ذات جودة عالية الأمر الذي يعمل على تعظيم القيمة لدى العملاء وبالتالي تحقيق رضاهم وولائهم. ويضيف، كلما كانت الخدمة التي يقدمها المصرف تتمتع بجودة عالية، كلما استطاع الاحتفاظ بعملائه الحاليين واستقطاب عملاء جدد، حيث إن جودة الخدمة تؤدي إلى رضا العملاء وولائهم وبالتالي يصبحوا أقل عرضة لجذب المنافسين من خلال تقديم نفس الخدمات، وكذلك يصبحوا أداة دعائية للمصرف من خلال نقلهم صورة جيدة عن أداء المصرف للأشخاص المحيطين بهم وبالتالي زيادة الحصة السوقية الأمر الذي ينعكس إيجاباً على الأرباح.

واقع أساليب إدارة التكلفة وجودة الخدمات المصرفية والربحية في المصارف السودانية

يذكر موسى (٢٠٢٣م) إن أساليب إدارة التكلفة ((TQM)، (ABC)، و (MBS)) تسهم في توفير معلومات مالية ومعلومات غير مالية لإدارة المصرف تساعد في قياس الأداء المالي والإداري والتسويقي والبيئي والاجتماعي للمصرف، ويضيف، تتكامل أساليب إدارة التكلفة وتترابط مع بعضها البعض لتحقيق الجودة والتميز في الخدمات المصرفية. كما إن تقديم خدمات ذات جودة عالية يعمل على تحسين سمعة المصرف ونظرة العملاء إليه، ويعمل على تحسين قدرة المصرف على الاحتفاظ بعملائه، وزيادة قدرته على جذب عملاء جدد، مما يؤدي إلى تحسين الأداء المالي للمصرف وزيادة مبيعاته وأرباحه، كما إن الالتزام بجودة الخدمة المصرفية كاستراتيجية للمنافسة سينعكس إيجاباً على أرباح المصرف.

ثانياً: عرض وتحليل ومناقشة بيانات الإستبانة

مجتمع وعينة الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من العاملين بالجهاز المصرفي السوداني، وقد بلغ عدد المصارف المختارة ميداناً للدراسة بولاية الخرطوم (٦) مصارف. أما عينة الدراسة فقد تمثلت في شريحة القيادة العليا والموظفين بالوحدات المالية والجودة بتلك المصارف عن طريق المسح الشامل لهذه الشريحة، ليلعب عدد مفردات العينة (١٣٣) مفردة. وقد تم توزيع (١٨٠) استمارة على كافة العاملين الذين يشغلون مواقع القيادة العليا والعاملين بالوحدات المالية والجودة برئاسة بنك/ مصرف (بنك النيلين، مصرف السلام، بنك الأسرة، بنك النيل، بنك أم درمان الوطني ومصرف الادخار)، استلم منها (١٤٢) استمارة، والصالحة للتحليل (١٣٣) استمارة، إذ خضعت بكاملها إلى التحليل الإحصائي.

أداة الدراسة

بعد تناول أدبيات (CMS) و (QBS) و (SBP)، تم تطوير إستبانة لغايات الدراسة، حيث تكون الإستبانة من جزأين، الجزء الأول تناول البيانات الشخصية للمبحوثين، أما الجزء الثاني فتناول البيانات الموضوعية، حيث اشتملت على (٦٠) عبارة توزعت على ثلاثة محاور للدراسة. تناول المحور الأول أساليب إدارة التكلفة؛ أما المحور الثاني فتناول (QBS)؛ والمحور الثالث تناول ربحية المصارف.

الطريقة المستخدمة في تحليل البيانات

تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لمعالجة بيانات الدراسة إحصائياً، من خلال عدد من الأساليب الإحصائية، منها معامل كرونباخ ألفا، اختبار Skewness، التكرارات والنسب المئوية، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، اختبار T لعينة واحدة، اختبار One Way ANOVAs، معامل الارتباط، ونموذج الانحدار.

اختبار صدق وثبات أداة الدراسة:

لاختبار مدى الثبات الداخلي والصدق الذاتي لفقرات الإستبانة، تم تقييم تماسك الإستبانة بحساب قيمة (α) ألفا لحساب معامل الثبات الداخلي والجزر التربيعي لقيمة (α) لحساب معامل الصدق الذاتي وعلي الرغم من عدم وجود قواعد قياسية بخصوص القيم المناسبة (Alpha) لكن من الناحية التطبيقية يعد ($\alpha \geq 0.60$) معقولاً في البحوث المتعلقة بالعلوم الإنسانية، والجدول التالي يوضح معامل الثبات والصدق لمحاور الإستبانة (كرونباخ ألفا) لعينة الدراسة الميدانية.

جدول (١): معامل الثبات الداخلي والصدق الذاتي لمحاور الإستبانة (كرونباخ ألفا) لعينة الدراسة الميدانية

المتغير	المحور	عدد الفقرات	قيمة (α) ألفا	معامل الصدق الذاتي
المستقل	أساليب إدارة التكلفة	٥٠	٠,٩٧١	٠,٩٨٥
الوسيط	جودة الخدمات المصرفية	٥	٠,٧٠٣	٠,٨٣٨
التابع	ربحية المصارف	٥	٠,٨٧٦	٠,٩٣٦
	الإستبانة ككل	٦٠	٠,٩٧٥	٠,٩٨٧

المصدر: من إعداد الباحثين من بيانات الدراسة الميدانية، ٢٠٢٣، دنقلا.

يتضح أن معاملات الثبات الداخلي والصدق الذاتي تدل على تمتع الأداة بصورة عامة بمعامل ثبات وصدق عاليين على قدرة الأداة على تحقيق أغراض الدراسة، وبلغ معامل الثبات الداخلي الكلي للإستبانة (٠,٩٧٥) ومعامل الصدق الذاتي الكلي (٠,٩٨٧) ويقع في المدى بين الصفر والواحد الصحيح وهو ما يشير إلى إمكانية صدق النتائج التي يمكن أن يسفر عنها الإستبانة نتيجة تطبيقه.

الصدق الظاهري

وتحقق الباحثان منه بعرض القائمة في صورتها الأولية على عدد خمسة من المحكمين المختصين في مجال إدارة العمل المصرفي وحرصاً على أن يُنجز ملء الإستبانة بحضورهما لتوضيح أية فقرة قد يتطلب الأمر توضيحها، مما زاد الاطمئنان إلى صحة النتائج التي تم التوصل إليها، للتأكد من مدى صلاحيتها لغرض الدراسة، والتأكد من شمولية المعلومات التي تغطي أهداف الدراسة وموضوعها، وقد وردت بعض الملاحظات التي أخذت بعين الاعتبار، وتم إجراء التعديلات المناسبة.

الصدق البنائي

فيعد أن تأكد الباحثان من الصدق الظاهري لأداة الدراسة، قاما بتطبيقها على عينة من المجتمع المزمع إجراء الدراسة عليه (القيادة العليا والموظفين بالوحدات المالية والجودة بالمصارف) بعدد (١٥) مفردة. واستهدفت هذه الخطوة التعرف على درجة التجانس الداخلي بين عبارات قائمة الإستبانة، باستخدام اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات الإستبانة، وذلك لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا؟، وقد تم استخدام اختبار (Skewness) وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزع البيانات طبيعياً والجدول التالي يوضح نتائج الاختبار.

جدول (٢): اختبار (Skewness) لاختبار التوزيع الطبيعي لمحاور الإستبانة لعينة التجريبية

المتغير	المحور	عدد العبارات	Skewness	Error	القرار الإحصائي
المستقل	أساليب إدارة التكلفة	٥٠	-0.805	+0.210	يتبع التوزيع الطبيعي
الوسيط	جودة الخدمات المصرفية	٥	-0.354	+0.210	
التابع	ربحية المصارف	٥	-0.590	+0.210	يتبع التوزيع الطبيعي
	الإستبانة ككل	٦٠	-0.615	+0.210	

المصدر: من إعداد الباحثين من بيانات الدراسة الميدانية، ٢٠٢٣، دنقلا.

يتضح أن معامل الالتواء محصور في المدى (±3) وقيمة الخطأ المعياري له (+0.210) أي أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي. وأن محاور الإستبانة تتبع التوزيع الطبيعي. وأن معامل الالتواء محصور في المدى (±3) وهو المستوى المعتمد في المعالجة الإحصائية لهذه الدراسة. وهذا يدل على الارتباط الجيد بين متغيرات الدراسة، والذي يؤكد أن هذه المتغيرات لها القدرة على تفسير التأثير فيما بينها.

التحليل واختبار الفرضيات

وصف البيانات الشخصية للعينة المبحوثة

تبين أن ٣١,٦% تتراوح أعمارهم بين ٤٠ - ٥٠ سنة، وأن ٢٨,٦% تتراوح أعمارهم بين ٣٠ - ٤٠ سنة، وأن ٢٧% تزيد أعمارهم عن ٥٠ سنة، وأن ١٢,٨% تقل أعمارهم عن ٣٠ سنة. وهذا يدل على توزيع المبحوثين على جميع الفئات العمرية. وأن ٥٥,٦% مؤهلهم العلمي جامعي، وأن ٤٠,٦% مؤهلهم العلمي فوق الجامعي، وأن ٣,٨% ثانويين، وهذا يدل على الكفاءة العلمية للمبحوثين. وأن ٣٧,٦% تخصصهم محاسبة، وأن ٢١,٨% تخصصهم اقتصاد، وأن ١٥% تخصصهم إدارة الأعمال، وأن ١٤,٣% تخصصهم دراسات مالية ومصرفية، وأن ١١,٣% تخصصهم

آخر، وتمكن هذه التخصصات من إدراك واجبات المصارف نحو عملائها. وأن ٤٣,٦% درجتهم الوظيفية بين (السابعة والخامسة)، وأن ٤٢,١% درجتهم الوظيفية بين (الرابعة والأولى)، وأن ١٤,٣% درجتهم الوظيفية بين (التاسعة والثامنة). وهذا يظهر توزيع المبحوثين على الدرجات الوظيفية بشكل جيد. وأن ٣٤,٦% تزيد سنوات خبرتهم عن ٢٠ سنة، وأن ٢١,١% تتراوح سنوات خبرتهم بين ١٠ - ١٥ سنة، وأن ١٧,٣% تتراوح سنوات خبرتهم بين ١٥ - ٢٠ سنة، وأن ١٦,٥% تتراوح سنوات خبرتهم بين ٥ - ١٠ سنوات، وأن ١٠,٥% تقل سنوات خبرتهم عن ٥ سنوات، وهذا يظهر توزيع المبحوثين على مستويات الخبرة بشكل جيد. وأن ٤٢,١% تدرّبوا داخلياً، وأن ٣٠,١% تدرّبوا داخلياً وخارجياً، وأن ٢٣,٣% لم يتم تدريبهم، وأن ٤,٥% تدرّبوا خارجياً. ولدى تفحص الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة يمكن الاستنتاج بأن تلك النتائج في مجملها توفر مؤشراً يمكن الاعتماد عليه بشأن أهلية المبحوثين للإجابة على الأسئلة المطروحة في الإستبانة ومن ثم يمكن الاعتماد على إجاباتهم كأساس لاستخلاص النتائج المستهدفة من الدراسة.

التكرارات والنسب المئوية لمحاوّر الدراسة

محور أساليب إدارة التكلفة

أسلوب إدارة الجودة الشاملة

تحليل أنشطة الخدمات المصرفية: حيث تبين

١. أن أكثر من ثلثي العينة بعدد ٩٦ مفردة ونسبة ٧٢,٢% يقرون بسعي إدارة الجودة والتطوير بمصرفهم إلى تخفيض عدد مرات أداء الأنشطة لزيادة كفاءة استخدام الموارد.

٢. أن أكثر من ثلثي العينة بعدد ٩٨ مفردة ونسبة ٧٣,٧% يقرون بحرص إدارة الجودة والتطوير بمصرفهم على تخفيض الوقت المستغرق في أداء الأنشطة.

٣. أن أكثر من ثلاثة أرباع العينة بعدد ١١٥ مفردة ونسبة ٨٦,٥% يؤكدون بتوافر معلومات تفصيلية عن أنشطة الخدمات المصرفية لدى مصرفهم.

٤. أن أكثر من ثلثي العينة بعدد ٩٧ مفردة ونسبة ٧٢,٩% يقرون أن إدارة الجودة والتطوير بمصرفهم تقوم بتحليل أنشطة الخدمات المصرفية إلى أنشطة مضيئة للقيمة وأنشطة غير مضيئة للقيمة.

٥. أن أكثر من ثلاثة أرباع العينة بعدد ١٠٦ مفردة ونسبة ٧٩,٧% يؤكدون اهتمام إدارة الجودة بمصرفهم بالأنشطة التي تضيف قيمة والتخلص من الأنشطة التي لا تضيف قيمة لتحسين كفاءة أداء الأنشطة.

رضا العملاء: حيث تبين:

٦. أن أكثر من ثلاثة أرباع العينة بعدد ١١٨ مفردة ونسبة ٨٨,٧% يؤكدون أن إدارة الاستثمار والتمويل بمصرفهم تسعى إلى التوجه نحو الفرص الاستثمارية المربحة.

٧. أن أكثر من ثلاثة أرباع العينة بعدد ١١١ مفردة ونسبة ٨٣,٥% يؤكدون أن إدارة التسويق والمبيعات بمصرفهم تعمل على تحديد الأنشطة التي تضيف قيمة للعملاء لجذب عملاء جدد.

٨. أن أكثر من ثلاثة أرباع العينة بعدد ١٠٧ مفردة ونسبة ٨٠,٥% يؤكدون أن سياسة الجودة بمصرفهم تؤكد على الاستجابة لشكاوي العملاء ومعالجة الخلل في وقت قصير.

٩. أن أكثر من ثلثي العينة بعدد ٩٧ مفردة ونسبة ٧٢,٩% يقرون بتناسب الوقت المبذول لتلبية طلب العميل مع الوقت المتاح له.

١٠. أن أكثر من ثلاثة أرباع العينة بعدد ١٠١ مفردة ونسبة ٧٥,٩% يؤكدون عند اختيار قواعد المراجعة والتصحيح لغرض تحسين مستوى الأداء فإن الإدارة تعطي الأولوية للخدمات التي تزيد من إمكانية رضا العملاء.

أسلوب التكلفة على أساس النشاط

تخصيص التكلفة: حيث تبين

١١. أن أكثر من ثلاثة أرباع العينة بعدد ١٠٥ مفردة ونسبة ٧٨,٩% يؤكدون أن أسلوب التكلفة على أساس النشاط يعمل على الربط بين التكاليف غير المباشرة ومسبباتها بالمصارف.

١٢. أن أكثر من ثلاثة أرباع العينة بعدد ١٠٣ مفردة ونسبة ٧٧,٥% يؤكدون اهتمام الإدارة المالية بمصرفهم بتتبع التكلفة وتحديد مراكز النشاط الخاصة بالتكاليف غير المباشرة.

١٣. أن أكثر من ثلاثة أرباع العينة بعدد ١٠٢ مفردة ونسبة ٧٦,٧% يؤكدون أن الإدارة المالية بمصرفهم تعمل على تحميل تكلفة النشاط على تكاليف الخدمات المصرفية.

١٤. أن أكثر من ثلاثة أرباع العينة بعدد ١١١ مفردة ونسبة ٨١,٢% يؤكدون اهتمام الإدارة المالية بمصرفهم بالتعرف على مسببات حدوث التكلفة.
١٥. أكثر من ثلثي العينة بعدد ٩٦ مفردة ونسبة ٧٢,٢% يقرون أن الإدارة المالية بمصرفهم توزع التكاليف غير المباشرة باستخدام موجبات متعددة لحدوث التكلفة.
الرقابة على التكلفة: حيث تبين
١٦. أن أكثر من ثلاثة أرباع العينة بعدد ١٠٣ مفردة ونسبة ٧٧,٤% يؤكدون سعى الإدارة المالية بمصرفهم إلى ربط تكلفة الخدمات المصرفية بالأنشطة للتحكم في أداء الأنشطة المختلفة.
١٧. أن أكثر من ثلاثة أرباع العينة بعدد ١٠٨ مفردة ونسبة ٨١,٢% يؤكدون حرص الإدارة المالية بمصرفهم على تتبع التكاليف وتخطيط الموارد طبقاً لأهداف كل نشاط.
١٨. أن أكثر من ثلاثة أرباع العينة بعدد ١٠٧ مفردة ونسبة ٨٠,٤% يؤكدون تتوفر لدى الإدارة المالية بمصرفهم معلومات تفصيلية عن تكلفة الأنشطة تمكنها من إحكام الرقابة على التكاليف.
١٩. أن أكثر من ثلاثة أرباع العينة بعدد ١١٠ مفردة ونسبة ٨٢,٧% يؤكدون قيام إدارة المراجعة الداخلية بمصرفهم بالتأكد من أن أنشطة الرقابة على التكاليف موضوعة لتجنب المخاطر بالمصرف.
٢٠. أن أكثر من ثلاثة أرباع العينة بعدد ١٠٩ مفردة ونسبة ٨٢% يؤكدون اهتمام إدارة المراجعة الداخلية بمصرفهم بتحديد الموارد الفعلية والمخططة لكل نشاط لإحكام الرقابة على استخدام الموارد.
أسلوب بطاقة الأداء المتوازن المعدلة
التباعد المالي: حيث تبين
٢١. أن أكثر من ثلاثة أرباع العينة بعدد ١٢٥ مفردة ونسبة ٩٤% يؤكدون قيام الإدارة المالية بمصرفهم بتحديد الأهداف المالية المراد تحقيقها مسبقاً.
٢٢. أن أكثر من ثلاثة أرباع العينة بعدد ١١٤ مفردة ونسبة ٨٥,٧% يؤكدون حرص الإدارة المالية بمصرفهم على الاستخدام الأمثل لموارده.
٢٣. أن أكثر من ثلاثة أرباع العينة بعدد ١١٢ مفردة ونسبة ٨٤,٢% يؤكدون سعى الإدارة المالية بمصرفهم إلى التحديد الدقيق لتكاليف أنشطة الخدمات المصرفية.
٢٤. أن أكثر من ثلاثة أرباع العينة بعدد ١٠٥ مفردة ونسبة ٧٨,٩% يؤكدون أن الإدارة المالية بمصرفهم توازن بين كلفة العمليات والخدمات المصرفية والعائد المحقق.
٢٥. أن أكثر من ثلاثة أرباع العينة بعدد ١١٧ مفردة ونسبة ٨٧,٩% يؤكدون أن السياسة المالية لمصرفهم تهدف إلى تحقيق التوازن بين إدارة السيولة ورأس المال العامل حفاظاً على حقوق العملاء والمساهمين.
تبعد العملاء حيث تبين
٢٦. أن أكثر من ثلاثة أرباع العينة بعدد ١١٧ مفردة ونسبة ٨٨% يؤكدون أن إدارة التسويق والمبيعات بمصرفهم تولي الاهتمام الكافي بمتطلبات ورغبات العملاء.
٢٧. أن أكثر من ثلاثة أرباع العينة بعدد ١٢١ مفردة ونسبة ٩١% يؤكدون سعى إدارة التسويق والمبيعات بمصرفهم باستمرار إلى اكتساب عملاء جدد والمحافظة على العملاء الحاليين.
٢٨. أكثر من ثلثي العينة بعدد ٩٣ مفردة ونسبة ٦٩,٩% يقرون بقيام إدارة الجودة بمصرفهم بإجراء استطلاعات مستمرة لقياس مدى رضا العملاء.
٢٩. أكثر من ثلاثة أرباع العينة بعدد ١٠٢ مفردة ونسبة ٧٦,٧% يؤكدون أن إدارة تقنية المعلومات بمصرفهم تستخدم وسائل تكنولوجيا حديثة تحقق السرعة في الاستجابة لطلبات العملاء.
٣٠. أن أكثر من ثلاثة أرباع العينة بعدد ١١٧ مفردة ونسبة ٨٨% يؤكدون أن إدارة التسويق والمبيعات بمصرفهم تعمل على جذب عملاء جدد لإضافة تدفقات نقدية.
تبعد العمليات الداخلية حيث تبين
٣١. أن أكثر من ثلاثة أرباع العينة بعدد ١٠٩ مفردة ونسبة ٨٤,٢% يؤكدون أن إدارة الجودة تصمم عمليات المصرف مع مختلف الإدارات بحيث تتمتع بالمرونة الكافية لتحقيق الأهداف المنشودة.
٣٢. أن أكثر من ثلاثة أرباع العينة بعدد ١١٣ مفردة ونسبة ٨٥% يؤكدون أن إدارة الجودة تضع مقاييس محددة للعمليات الداخلية تمكن الإدارة من الاطلاع على وضع العمليات التشغيلية بالمصرف.

٣٣. أن أكثر من ثلاثة أرباع العينة بعدد ١٠٨ مفردة ونسبة ٨١,٢% يؤكدون أن القيادة العليا بمصرفهم تعمل علي تطوير أنظمة العمليات الداخلية واستخدام تقنية المعلومات والأنظمة الإدارية.

٣٤. أن أكثر من ثلاثة أرباع العينة بعدد ١٠٤ مفردة ونسبة ٧٨,٢% يؤكدون أن إدارة الجودة تعتمد برنامجاً لتبسيط الإجراءات وتقليل عدد الخطوات المتبعة لتقديم الخدمة المصرفية.

٣٥. أن أكثر من ثلاثة أرباع العينة بعدد ١٠٢ مفردة ونسبة ٧٦,٧% يؤكدون أن إدارة الجودة تحرص على قياس زمن أداء العمليات.

بُعد التعلم والنمو حيث تبين

٣٦. أن أكثر من ثلاثة أرباع العينة بعدد ٩١ مفردة ونسبة ٦٨,٤% يقرون أن القيادة العليا بمصرفهم توفر البيئة الملائمة للإبداع وابتكار العاملين.

٣٧. أن أكثر من نصف العينة بعدد ٨٨ مفردة ونسبة ٦٦,٢% يرون أن إدارة مصرفهم تشرك العاملين في عملية اتخاذ القرار وتؤكد علي أسلوب العمل الجماعي.

٣٨. أن أكثر من ثلثي العينة بعدد ٨٩ مفردة ونسبة ٦٦,٩% يقرون أن إدارة الموارد البشرية بمصرفهم تعد الحوافز المادية والمعنوية من المتطلبات الأساسية للاحتفاظ بالموهوبين وتشجيعهم لانجاز مهمات العمل بفاعلية.

٣٩. أن أكثر من ثلثي العينة بعدد ٩٣ مفردة ونسبة ٦٩,٩% يقرون أن إدارة الموارد البشرية بمصرفهم تهتم بالتدريب المستمر للعاملين لتطوير مهاراتهم وقدراتهم.

٤٠. أن أكثر من نصف العينة بعدد ٨٢ مفردة ونسبة ٦١,٧% يرون أن إدارة الموارد البشرية بمصرفهم تستخدم مقاييس محددة للوقوف على درجة التعلم والنمو لدى العاملين.

بُعد البيئة حيث تبين

٤١. أن أكثر من ثلاثة أرباع العينة بعدد ١٠٣ مفردة ونسبة ٧٧,٤% يؤكدون أن الإدارة الهندسية بمصرفهم تساهم مع الجهات ذات الصلة في المحافظة على نظافة البيئة.

٤٢. أن أكثر من ثلثي العينة بعدد ٩٧ مفردة ونسبة ٧٢,٩% يقرون أن قيادة مصرفهم تعد حماية البيئة من أهم مرتكزات قيم المصرف وثقافة العاملين.

٤٣. أن أكثر من ثلثي العينة بعدد ٩١ مفردة ونسبة ٦٨,٦% يقرون أن قيادة مصرفهم تعمل على تحليل الأنشطة البيئية لتعزيز الالتزام بحماية البيئة.

٤٤. أن أكثر من ثلاثة أرباع العينة بعدد ١٠٣ مفردة ونسبة ٧٧,٤% يؤكدون أن استخدام تقنية التكلفة على أساس النشاط توفر مجموعة من الإجراءات الرقابية علي أنشطة المصرف البيئية.

٤٥. أن أكثر من ثلاثة أرباع العينة بعدد ١٠٥ مفردة ونسبة ٧٨,٩% يؤكدون أن وجود اهتمام بالمسئولية البيئية من قبل مصرفهم.

بُعد المجتمع حيث تبين

٤٦. أن أكثر من ثلاثة أرباع العينة بعدد ١١٠ مفردة ونسبة ٨٢,٧% يؤكدون أن محفظة المسئولية الاجتماعية بمصرفهم تساهم في دعم مؤسسات المجتمع المحلي.

٤٧. أن أكثر من ثلاثة أرباع العينة بعدد ١٠٤ مفردة ونسبة ٧٨,٢% يؤكدون أن سياسات التوظيف في إدارة الموارد البشرية بمصرفهم تساهم بالتقليل من مشكلة البطالة بالمجتمع المحلي.

٤٨. أن أكثر من ثلاثة أرباع العينة بعدد ١٠٨ مفردة ونسبة ٨١,٢% يؤكدون أن القيادة العليا بمصرفهم تحرص على الارتقاء بمستوى المسئولية الاجتماعية للعاملين.

٤٩. أن أكثر من ثلاثة أرباع العينة بعدد ١١٩ مفردة ونسبة ٨٩,٥% يؤكدون وجود اهتمام بالمسئولية المجتمعية من قبل مصرفهم.

٥٠. أن أكثر من ثلثي العينة بعدد ٩٦ مفردة ونسبة ٧٢,٢% يقرون أن إدارة الموارد البشرية بمصرفهم تسعى لتوظيف أفراد المجتمع المحلي في أفرع المصرف بالولايات.

محور جودة الخدمات المصرفية حيث تبين

١. أن أكثر من ثلاثة أرباع العينة بعدد ١٠٢ مفردة ونسبة ٧٦,٧% يؤكدون سعى الإدارة المالية بمصرفهم لاستبعاد الأنشطة التي لا تضيف قيمة لزيادة إيراداته.

٢. أن أكثر من ثلثي العينة بعدد ٩٧ مفردة ونسبة ٧٢,٩% يقرون بحرص الإدارة المالية بمصرفهم على تخفيض تكلفة الخدمات المصرفية.

٣. أن أكثر من ثلاثة أرباع العينة بعدد ١١٦ مفردة ونسبة ٨٧,٢% يؤكدون أن إدارة التسويق والمبيعات بمصرفهم تسعى إلى ابتكار خدمات جديدة.

٤. حيث تبين أن أكثر من ثلاثة أرباع العينة بعدد ١٠٨ مفردة ونسبة ٨١,٢% يؤكدون أن الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء من قبل مصرفهم تتميز بمستوى جودة يلبي احتياجات ورغبات العملاء.

٥. حيث تبين أن أكثر من ثلاثة أرباع العينة بعدد ١١١ مفردة ونسبة ٨٣,٥% يؤكدون استهداف عمليات التحسين المستمر التي تقوم بها إدارة الجودة والتطوير بمصرفهم خفض دورة الوقت.

محور ربحية المصارف: حيث تبين

١. أن أكثر من ثلاثة أرباع العينة بعدد ١١١ مفردة ونسبة ٨٣,٤% يؤكدون استخدام مصرفهم آليات وعمليات فاعلة لزيادة التدفق النقدي والمستقبلي بشكل يلبي متطلبات السياسة المالية له.

٢. أن أكثر من ثلاثة أرباع العينة بعدد ١٠٩ مفردة ونسبة ٨٢% يؤكدون تناسب حجم أرباح مصرفهم مع حجم ونوعية الخدمات المصرفية المقدمة.

٣. أن أكثر من نصف العينة بعدد ٨٨ مفردة ونسبة ٦٦,٢% يرون أن مصرفهم يحقق انخفاضاً مستمراً في النفقات غير المباشرة التي تحمل على أنشطته.

٤. أن أكثر من ثلثي العينة بعدد ٩٩ مفردة ونسبة ٧٤,٤% يقرون بوجود نمو متوازن لمزيج الإيرادات من النشاطات التشغيلية.

٥. أن أكثر من ثلاثة أرباع العينة بعدد ١٠٦ مفردة ونسبة ٧٩,٧% يؤكدون اعتماد مصرفهم على المؤشرات المالية وغير المالية لقياس ومراقبة الأداء المالي بالمصرف.

المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام لمتغيرات الدراسة:

الجدولان التاليان يوضحان المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الأهمية لمتغيرات الدراسة الثلاثة.

جدول (٣) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الأهمية لمحاور الدراسة الثلاثة

المتغير	البيان	المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	دلالة T الإحصائية	مستوى الأهمية	الترتيب
المستقل	أسلوب (TQM)	الأول	٤,٠٢	٠,٥٩٤	١٩,٧٥٢	٠,٠٠٠	مرتفع	٢
	أسلوب (ABC)		٣,٩٨	٠,٥٧٥	١٩,٥٦٢	٠,٠٠٠	مرتفع	٣
	أسلوب (MBS)		٤,٠٣	٠,٥٨٣	٢٠,٤١١	٠,٠٠٠	مرتفع	١
	أساليب إدارة التكلفة		٤,٠١	٠,٥٤٧	٢١,٢٤٣	٠,٠٠٠	مرتفع	٢
الوسيط	جودة الخدمات المصرفية	الثاني	٤,٠٣	٠,٦١٣	١٩,٣٢٦	٠,٠٠٠	مرتفع	١
التابع	ربحية المصارف	الثالث	٣,٩٧	٠,٦٧٩	١٦,٤١٨	٠,٠٠٠	مرتفع	٣

المصدر: من إعداد الباحثين من بيانات الدراسة الميدانية، ٢٠٢٣، دنقلا.

أظهر الجدول (٣) المتوسطات الحسابية لمتغيرات الدراسة الثلاثة، وكان أعلاها لمتغير جودة الخدمات المصرفية، يليه متغير أساليب إدارة التكلفة، وأدناها لمتغير ربحية المصارف. والمتوسطات الحسابية لأساليب إدارة التكلفة، وكان أعلاها لأسلوب بطاقة الأداء المتوازن المعدلة، يليه أسلوب إدارة الجودة الشاملة، وأدناها لأسلوب التكلفة على أساس النشاط. واتسقت مع نتائج كل من (محمد، ٢٠١٦م) و(الخامس، ٢٠١٤م) و(أبو مغي، ٢٠٠٨م).

جدول (٤): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الأهمية لأبعاد المتغيرات الفرعية للمتغير المستقل

المتغير الفرعي	البُعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	دلالة T الإحصائية	مستوى الأهمية	ترتيب
أسلوب (TQM)	تحليل الأنشطة	٣,٩٤	٠,٦٩٢	١٥,٧٠٩	٠,٠٠٠	مرتفع	٢
	رضا العملاء	٤,٠٩	٠,٥٨٧	٢١,٤٤٩	٠,٠٠٠	مرتفع	١
أسلوب (ABC)	تخصيص التكلفة	٣,٩٢	٠,٥٩٢	١٧,٩٤٩	٠,٠٠٠	مرتفع	٢
	الرقابة على التكلفة	٤,٠٣	٠,٦٤٩	١٨,٢٧٥	٠,٠٠٠	مرتفع	١
أسلوب	البُعد المالي	٤,١٦	٠,٦٣٧	٢١,٠٦٧	٠,٠٠٠	مرتفع	١

١	مرتفع	٠,٠٠٠	١٨,٧١٥	٠,٧١٤	٤,١٦	بُعد العملاء	بطاقة الأداء المتوازن المعدلة
٤	مرتفع	٠,٠٠٠	١٨,١٢٢	٠,٦٧٦	٤,٠٦	بُعد العمليات	
٦	مرتفع	٠,٠٠٠	١٠,٢١٦	٠,٨٧٦	٣,٧٨	بُعد التعلم والنمو	
٥	مرتفع	٠,٠٠٠	١٧,٧١٤	٠,٦٢٥	٣,٩٦	بُعد البيئة	
٣	مرتفع	٠,٠٠٠	٢١,٣٢٩	٠,٥٧٧	٤,٠٧	بُعد المجتمع	

المصدر: من إعداد الباحثين من بيانات الدراسة الميدانية، ٢٠٢٣، دنقلا.

أظهر الجدول (٤) المتوسطات الحسابية لُبُعدي أسلوب إدارة الجودة الشاملة، وكان أعلاهما لرضا العملاء، وأدناهما لتحليل أنشطة الخدمات المصرفية. ولُبُعدي أسلوب التكلفة على أساس النشاط، وكان أعلاهما للرقابة على التكلفة، وأدناهما لتخصيص التكلفة. ولأبعاد أسلوب بطاقة الأداء المتوازن المعدلة، وكان أعلاها للُبُعدي المالي وُبُعدي العملاء، يليهما بُعدي المجتمع، يليه بُعدي العمليات الداخلية، يليه بُعدي البيئة، وأدناها للُبُعدي التعلم والنمو. وتتفق مع علي (٢٠٢١م) و أبو ماريه (٢٠١٨م) و النحوي (٢٠١٣م).

اختبار فرضيات الدراسة

الفرضية الأولى: تؤثر أساليب إدارة التكلفة على ربحية المصارف

لاختبار هذه الفرضية، تم استخدام تحليل الارتباط التبادلي (Canonical Analysis)، حيث اتضح من الجدول (٥) وجود أثر مشترك دال إحصائياً لأسلوب (TQM) (تحليل أنشطة الخدمات المصرفية، رضا العملاء) وأسلوب (ABC) (تخصيص التكلفة، الرقابة على التكلفة) وأسلوب (MBS) (الُبُعدي المالي، بُعدي العملاء، بُعدي العمليات الداخلية، بُعدي التعلم والنمو، بُعدي البيئة، بُعدي المجتمع) على ربحية المصارف. إذ تبين أن كلاً من أسلوب (TQM) وأسلوب (ABC) وأسلوب (MBS) بأبعادهم (المتغيرات المستقلة) قد فسرت ما نسبته (٦٩,٤%) من التباين الحاصل على ربحية المصارف. كما تبين أن نسبة التباين المفسرة من المتغير التابع (ربحية المصارف) تجاه العلاقة المشتركة بين أسلوب (TQM) و بُعديه وأسلوب (ABC) و بُعديه وأسلوب (MBS) بأبعادهما الستة (المتغيرات المستقلة) بلغت (٤٤%). وهو ما يؤشر العلاقة التبادلية بين أسلوب (TQM) وأسلوب (ABC) وأسلوب (MBS) و بُعديهما. وقد تراوحت معدلات تحميل الارتباط التبادلي ما بين (٠,٦٩١) كحد أدنى و (٠,٩١٨) كحد أعلى، وهذا يؤشر وجود علاقة معنوية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع. كما بلغت معدلات الارتباط التبادلي المتبادل (البناء العاملي) ما بين (٠,٥٧٥) كحد أدنى و (٠,٧٦٥) كحد أعلى، وهو ما يعكس علاقة كل متغير من متغيرات أساليب إدارة التكلفة في جذر المتغير التابع (ربحية المصارف). وقد بلغ معامل الارتباط التبادلي (R Canonical) (٠,٨٣٣). كما بلغ معامل التحديد التبادلي (R^2 Canonical) (٠,٦٩٤) وهذا يعني أن ما قيمته (٦٩,٤%) من التغيرات على ربحية المصارف ناتج عن التغير في مستوى العلاقة التبادلية بين أسلوب (TQM) و بُعديه وأسلوب (ABC) و بُعديه وأسلوب (MBS) بأبعادهما الستة. وتبين النتائج أيضاً أن هناك نسبة من التباين غير معلومة إلى جانب أسلوب (TQM) و بُعديه وأسلوب (ABC) و بُعديه وأسلوب (MBS) بأبعادهما الستة من أجل التنبؤ بمقدار ربحية المصارف، حيث تقدر نسبة التباين غير المعلومة (٣٠,٦%) تقريباً. وبينت نتائج التحليل الارتباط التبادلي أن قيمة (F) بلغت (٢٧,٦٨٨) وهي دالة عند مستوى دلالة معنوية (٠,٠٠٠). وهذا يؤكد أن هناك أثر مشتركاً دال إحصائياً لأساليب إدارة التكلفة (أسلوب (TQM) و بُعديه) لتحليل أنشطة الخدمات المصرفية، رضا العملاء) وأسلوب (ABC) و بُعديه (تخصيص التكلفة، الرقابة على التكلفة) وأسلوب (MBS) بأبعادهما (الُبُعدي المالي، بُعدي العملاء، بُعدي العمليات الداخلية، بُعدي التعلم والنمو، بُعدي البيئة، بُعدي المجتمع) على ربحية المصارف. وهذا يتفق مع عبد الحميد وموسى (٢٠٢٢م)، وعلي (٢٠٢١م) و أبو ماريه (٢٠١٨م) و محمددين (٢٠١٦م) و أبو مُغلي (٢٠٠٨م) و عوض (٢٠٠٩م). ويعود ذلك إلى أن أساليب إدارة التكلفة (أسلوب إدارة الجودة الشاملة، أسلوب التكلفة على أساس النشاط، أسلوب بطاقة الأداء المتوازن المعدلة) يعتبر من أدوات نجاح المصارف في تحسين مستوى ربحيتها.

جدول (٥) تحليل الارتباط التبادلي (Canonical Analysis) لاختبار تأثير أساليب إدارة التكلفة على ربحية المصارف

المتغيرات المستقلة	معدلات تحميل (Canonical)	البناء العاملي	المتغير التابع	معامل الارتباط (R Canonical)	معامل التحديد (R^2 Canonical)
تحليل الأنشطة	٠,٨٢٤	٠,٦٨٧	الربحية	٠,٨٣٣	٠,٦٩٤
رضا العملاء	٠,٩١٨	٠,٧٦٥		Eigen value	٢,٢٦٩
تخصيص التكلفة	٠,٧٢٦	٠,٦٠٥		Wilks Statistic	٠,٣٠٦
الرقابة على التكلفة	٠,٧٩٣	٠,٦٦١		(F)	٢٧,٦٨٨
الُبُعدي المالي	٠,٨٠٠	٠,٦٦٧		درجات الحرية (D.F)	١٠

٠,٠٠٠	Sig*		٠,٦٢٢	٠,٧٤٧	بُعد العملاء	MBS
%٦٩,٤	نسبة التباين المفسر من المتغيرات المستقلة		٠,٦٥٠	٠,٧٨١	بُعد العمليات	
			٠,٦٥١	٠,٧٨٢	بُعد التعلم والنمو	
%٤٤,٠	نسبة التباين المفسر من المتغير التابع		٠,٥٧٥	٠,٦٩١	بُعد البيئة	
			٠,٧٣١	٠,٨٧٨	بُعد المجتمع	

المصدر: من إعداد الباحثين من بيانات الدراسة الميدانية، ٢٠٢٣، دنقلا.

الفرضية الثانية: تؤثر أساليب إدارة التكلفة على جودة الخدمات المصرفية في المصارف:

لاختبار هذه الفرضية، تم استخدام تحليل الارتباط التشابكي (Canonical Analysis)، وكما يلي:

جدول (٦) تحليل الارتباط التشابكي (Canonical Analysis) لاختبار تأثير أساليب إدارة التكلفة على (QBS)

معامل التحديد (R ² Canonical)	معامل الارتباط (R Canonical)	المتغير الوسيط	البناء العاملي	معدلات تحميل (Canonical)	المتغيرات المستقلة
٠,٧٠٩	٠,٨٤٢	QBS	٠,٧٥١	٠,٩٤٥	تحليل الأنشطة
٢,٤٣٢	Eigen value		٠,٦٨٣	٠,٨١١	رضا العملاء
٠,٢٩١	Wilks Statistic		٠,٦٢٧	٠,٧٤٥	تخصيص التكلفة
٢٩,٦٦٩	(F)		٠,٧٢٦	٠,٨٦٣	الرقابة على التكلفة
١٠	درجات الحرية (D.F)		٠,٧٢٥	٠,٨٦١	البُعد المالي
٠,٠٠٠	Sig*		٠,٦٧٦	٠,٨٠٣	بُعد العملاء
%٧٠,٩	نسبة التباين المفسر من المتغيرات المستقلة		٠,٦٤٠	٠,٧٦٠	بُعد العمليات
%٤٦,١	نسبة التباين المفسر من المتغير التابع		٠,٦٢٤	٠,٧٤٢	بُعد التعلم والنمو
			٠,٦٢٠	٠,٧٣٧	بُعد البيئة
			٠,٦٥١	٠,٧٧٣	بُعد المجتمع

المصدر: من إعداد الباحثين من بيانات الدراسة الميدانية، ٢٠٢٣، دنقلا.

اتضح من الجدول (٦) وجود أثر مشترك دال إحصائياً لأسلوب (TQM) (تحليل أنشطة الخدمات المصرفية، رضا العملاء) وأسلوب (ABC) (تخصيص التكلفة، الرقابة على التكلفة) وأسلوب (MBS) (البُعد المالي، بُعد العملاء، بُعد العمليات الداخلية، بُعد التعلم والنمو، بُعد البيئة، بُعد المجتمع) على (QBS). إذ تبين أن كلاً من أسلوب (TQM) وأسلوب (ABC) وأسلوب (MBS) بأبعادهم (المتغيرات المستقلة) قد فسرت ما نسبته (٧٠,٩%) من التباين الحاصل على (QBS). كما تبين أن نسبة التباين المفسرة من المتغير الوسيط (QBS) تجاه العلاقة المشتركة بين أسلوب (TQM) ببُعديه (تحليل أنشطة الخدمات المصرفية، رضا العملاء) وأسلوب (ABC) ببُعديه (تخصيص التكلفة، الرقابة على التكلفة) وأسلوب (MBS) بأبعادهما (البُعد المالي، بُعد العملاء، بُعد العمليات الداخلية، بُعد التعلم والنمو، بُعد البيئة، بُعد المجتمع) (المتغيرات المستقلة) بلغت (٤٦,١%). وهو ما يؤشر العلاقة التشابكية بين أسلوب (TQM) وأسلوب (ABC) وأسلوب (MBS) بأبعادهم. وقد تراوحت معدلات تحميل الارتباط التشابكي ما بين (٠,٧٣٧) كحد أدنى و(٠,٩٤٥) كحد أعلى، وهذا يؤشر وجود علاقة معنوية بين المتغيرات المستقلة والمتغير الوسيط. كما بلغت معدلات الارتباط التشابكي المتبادل (البناء العاملي) ما بين (٠,٦٢٠) كحد أدنى و(٠,٧٥١) كحد أعلى، وهو ما يعكس علاقة كل متغير من متغيرات (CMS) في جذر المتغير الوسيط (QBS). وقد بلغ معامل الارتباط التشابكي (R Canonical) (٠,٨٤٢). كما بلغ معامل التحديد التشابكي (R² Canonical) (٠,٧٠٩) وهذا يعني أن ما قيمته (٠,٧٠٩) من التغيرات على (QBS) ناتج عن التغير في مستوى العلاقة التشابكية بين أسلوب (TQM) ببُعديه (تحليل أنشطة الخدمات المصرفية، رضا العملاء) وأسلوب (ABC) ببُعديه (تخصيص التكلفة، الرقابة على التكلفة) وأسلوب (MBS) بأبعادهما (البُعد المالي، بُعد العملاء، بُعد العمليات الداخلية، بُعد التعلم والنمو، بُعد البيئة، بُعد المجتمع). وتبين النتائج أيضاً أن هناك نسبة من التباين غير معلومة إلى جانب أسلوب (TQM) ببُعديه وأسلوب (ABC) ببُعديه وأسلوب (MBS) بأبعادهما الستة من أجل التنبؤ بمقدار (QBS)، حيث تقدر نسبة التباين غير المعلومة (٢٩,١%) تقريباً. وبينت نتائج التحليل الارتباط التشابكي أن قيمة (F) بلغت (٢٩,٦٦٩) وهي دالة عند مستوى دلالة معنوية (٠,٠٠٠). وهذا يؤكد أن هناك أثر مشتركاً دال إحصائياً لأساليب إدارة التكلفة (أسلوب (TQM) ببُعديه (تحليل أنشطة الخدمات المصرفية، رضا العملاء) وأسلوب (ABC) ببُعديه (تخصيص التكلفة، الرقابة على التكلفة) وأسلوب (MBS) بأبعادهما (البُعد المالي، بُعد العملاء، بُعد العمليات الداخلية، بُعد التعلم والنمو، بُعد البيئة، بُعد المجتمع) على (QBS). وهذا يتفق مع ما توصل إليه كل من دارو (2016) و (Daru, 2016) والنحوي (٢٠١٣م) والخموس (٢٠١٤م) و

مالك (Malik et. al., 2011). ويعود ذلك إلى أن أساليب إدارة التكلفة (أسلوب إدارة الجودة الشاملة، أسلوب التكلفة على أساس النشاط، أسلوب بطاقة الأداء المتوازن المعدلة) تعتبر من أدوات نجاح المصارف في تحسين مستوى جودة خدماتها المصرفية.

الفرضية الثالثة: تؤثر جودة الخدمات المصرفية على ربحية المصارف

جدول (٧): نموذج الانحدار البسيط لتأثير جودة الخدمات المصرفية على ربحية المصارف

المتغير الوسيط	B	(T)	Sig* (T)	(R)	(R ²)	(F)	Sig* (F)
الثابت	٠,٧٩٦	٢,٨٦٩	٠,٠٠٥	٠,٧١٠	٠,٥٠٥	١٣٣,٥٢٣	٠,٠٠٠
جودة الخدمات المصرفية	٠,٧٨٧	١١,٥٥٥	٠,٠٠٠				

المصدر: من إعداد الباحثين من بيانات الدراسة الميدانية، ٢٠٢٣، دنقلا.

اتضح من الجدول (٧) أن هذا النموذج يتمتع بالصلاحية في اختبار العلاقة التأثيرية لجودة الخدمات المصرفية على ربحية المصارف، حيث بلغت قيمة (F) (١٣٣,٥٢٣) بمستوى معنوية (٠,٠٠٠) وهي أقل من (٠,٠٥) مما يعني أن هذا النموذج صالح للتنبؤ بقيم المتغير التابع (ربحية المصارف)؛ ويتضح أيضاً أن معامل التحديد (R²) بلغ (٠,٥٠٥) وهذا يعني أن جودة الخدمات المصرفية (QBS) تفسر ما مقداره (٥٠,٥%) من التغير الحاصل على ربحية المصارف (SBP) وهي قوة تفسيرية متوسطة، وأن نسبة (٤٩,٥%) تعود إلى متغيرات أخرى لم تكن موضع الدراسة من بينها المتغير العشوائي؛ كما يتضح أيضاً أن جودة الخدمات المصرفية تؤثر طردياً على ربحية المصارف بمستوى معنوية (٠,٠٠٠)، مما يقتضي قبول الفرضية الثالثة والتي نصت على: تؤثر جودة الخدمات المصرفية على ربحية المصارف. وهذا يتفق مع ما توصل إليه عبد الحميد وموسى (٢٠٢٢م) و الخموس (٢٠١٤م). ويعود ذلك إلى أن جودة الخدمات المصرفية يعتبر من أدوات نجاح المصارف لتحسين مستوى ربحيتها.

الفرضية الرابعة: تؤثر (CMS) على ربحية المصارف من خلال (QBS) متغيراً وسيطاً:

لاختبار هذه الفرضية، تم استخدام الانحدار المتعدد (Two- Stage Least Squares Analysis)

جدول (٨) تحليل الانحدار المتعدد (Two- Stage Least Squares Analysis) لبيان توسط (QBS)

ملخص النموذج (Model Summary)			تحليل التباين (ANOVA)			المتغير التابع
معامل الارتباط المتعدد R	معامل التحديد R ²	معامل التحديد المعدل Adjusted R ²	DF درجات الحرية	F المحسوبة	دلالة F الإحصائية	
٠,٧٥٦	٠,٥٧١	٠,٥٦٨	١	١٧٤,٣٤٦	٠,٠٠٠	ربحية المصارف
			١٣١			
			١٣٢			
جدول المعاملات (Coefficient)						
المتغير الوسيط	المتغير المستقل	قيمة درجة التأثير β	قيمة درجة التأثير B	T المحسوبة	دلالة T الإحصائية	معامل الارتباطات (Correlations)
(QBS)	الحد الثابت (CMS)	-	-0.348	-1.057	٠,٤٤٦	Covariance
		٠,٨٦٧	١,٠٧٦	١٣,٢٠٤	٠,٠٠٠	٠,٠٠٧

المصدر: من إعداد الباحثين من بيانات الدراسة الميدانية، ٢٠٢٣، دنقلا.

أوضح الجدول (٨) نتائج تحليل الانحدار المتعدد (Two- Stage Least Squares Analysis) لبيان توسط (QBS) في العلاقة بين (CMS) و (SBP)، إذ يتضح أن هذا النموذج يتمتع بالصلاحية في اختبار العلاقة التأثيرية لأساليب إدارة التكلفة في ظل توسط (QBS) على (SBP)، حيث بلغت قيمة (F) (١٧٤,٣٤٦) بمستوى معنوية (٠,٠٠٠) مما يعني أن هذا النموذج صالح للتنبؤ بقيم المتغير التابع (SBP)؛ وبلغ معامل الارتباط المتعدد (R) (٠,٧٥٦) عند مستوى دلالة معنوية (٠,٠٠٠) وهي أقل من (٥%)، وهذا يعني أن هناك علاقة طردية (موجبة) قوية بين (CMS) و (QBS) و (SBP). وأن قيمة معامل التحديد (R²) قد بلغت (٠,٥٧١)، أي أن أساليب إدارة التكلفة مجتمعة في ظل توسط (QBS) تفسر معاً ما مقداره (٥٧,١%) من التباين الحاصل على (SBP) وهي قوة تفسيرية متوسطة. وأظهرت النتائج أيضاً أن معامل التحديد المعدل (Adjusted R²) هو (٠,٥٦٨) وهو ما يعكس المستوى الصافي لتأثير (CMS) في (QBS) على (SBP)، أي أن ما نسبته (٥٦,٨%) من التباين الحاصل على (SBP) يمثل التأثير الصافي لأساليب إدارة التكلفة مجتمعة في ظل توسط (QBS). وأن ما نسبته (٤٣,٢%) تعود إلى متغيرات أخرى لم تكن موضع الدراسة أحدها المتغير العشوائي. وقد بلغت قيمة (التغاير) (Covariance) (معامل الارتباطات) Coefficient

(Correlations)) لأساليب إدارة التكلفة (٠,٠٠٧)، وأن قيمة درجة التأثير (β) المعيارية بلغت (٠,٨٦٧) لأساليب إدارة التكلفة وهي دالة عند مستوى معنوية (٠,٠٠٠)، مما يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى الاهتمام بأساليب إدارة التكلفة في ظل الاهتمام بجودة الخدمات المصرفية معاً يؤدي إلى زيادة ربحية المصارف بقيمة (٠,٨٦٧). وقد بلغت قيمة درجة التأثير (B) (معامل خط الانحدار) لأساليب إدارة التكلفة على (SBP) بوجود (QBS) كمتغير وسيط (١,٠٧٦)، وهو ما يؤكد الدور الوسيط الذي تلعبه (QBS) في تعزيز تأثير (CMS) على (SBP)، وهذا يدل على توسط (QBS) في العلاقة بين (CMS) و(SBP)، وهي نتيجة عملية تساهم بتحقيق جزء من أهداف الدراسة. مما يقتضي قبول الفرضية الرابعة والتي نصت على تؤثر (CMS) على ربحية المصارف من خلال (QBS) متغيراً وسيطاً، وجاءت متسقة مع عبد الحميد وموسى (٢٠٢٢م) والخموس (٢٠١٤م) و أبو مُغلي (٢٠٠٨م). ويعود ذلك إلى أن زيادة الاهتمام بأساليب إدارة التكلفة في المصارف في ظل توسط (QBS) من شأنه توليد تأثير إيجابي في تحسين ربحية المصارف.

خاتمة

هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر أساليب إدارة التكلفة في جودة الخدمات المصرفية على مستوى الربحية من وجهة نظر (العاملين) في المصارف السودانية. وتوصلت إلى النتائج والتوصيات والمقترحات التالية:

النتائج

١. اتضح ارتفاع مستوى جودة الخدمات المصرفية في المصارف بمتوسط حسابي عام (٤,٠٣).
٢. إن مستوى تطبيق أساليب إدارة التكلفة في المصارف مرتفع بمتوسط حسابي كلي (٤,٠١)، وما أكد ذلك؛ المستوى المرتفع لأسلوب (MBS) وأسلوب (TQM) وأسلوب (ABC).
٣. يتوافر في المصارف مستوى مرتفع لتطبيق أبعاد أسلوب (MBS) بمتوسط حسابي كلي (٤,٠٣)، سواء من ناحية البُعد المالي (٤,١٦)، أو بُعد العملاء (٤,١٦)، أو بُعد المجتمع (٤,٠٧)، أو بُعد العمليات الداخلية (٤,٠٦)، أو بُعد البيئة (٣,٩٦)، أو بُعد التعلم والنمو (٣,٧٨).
٤. اتضح ارتفاع مستوى تطبيق أسلوب إدارة الجودة الشاملة بمتوسط حسابي كلي (٤,٠٢)، وما أكد ذلك؛ المستوى المرتفع لرضا العملاء (٤,٠٩)، وتحليل أنشطة الخدمات المصرفية (٣,٩٤).
٥. يتوافر في المصارف مستوى مرتفع لتطبيق أسلوب التكلفة على أساس النشاط بمتوسط حسابي كلي (٣,٩٨)، من حيث الرقابة على التكلفة (٤,٠٣) أو تخصيص التكلفة (٣,٩٢).
٦. إن نتائج مؤشرات ربحية المصارف كانت مرتفعة بمتوسط حسابي عام (٣,٩٧).
٧. تحقق وجود أثر مشترك دال إحصائياً لأساليب إدارة التكلفة (أسلوب (TQM) ببُعديه (تحليل أنشطة الخدمات المصرفية، رضا العملاء) وأسلوب (ABC) ببُعديه (تخصيص التكلفة، الرقابة على التكلفة) وأسلوب (MBS) بأبعادها (البُعد المالي، بُعد العملاء، بُعد العمليات الداخلية، بُعد التعلم والنمو، بُعد البيئة، بُعد المجتمع)) على ربحية المصارف، بمعامل تحديد تشابكي (٠,٦٩٤).
٨. تبين وجود أثر مشترك دال إحصائياً لأساليب إدارة التكلفة (أسلوب (TQM) ببُعديه (تحليل أنشطة الخدمات المصرفية، رضا العملاء) وأسلوب (ABC) ببُعديه (تخصيص التكلفة، الرقابة على التكلفة) وأسلوب (MBS) بأبعادها (البُعد المالي، بُعد العملاء، بُعد العمليات الداخلية، بُعد التعلم والنمو، بُعد البيئة، بُعد المجتمع)) على جودة الخدمات المصرفية، بمعامل تحديد تشابكي (٠,٧٠٩).
٩. تحقق وجود أثر دال إحصائياً (٧١%) لجودة الخدمات المصرفية على تحسين ربحية المصارف.
١٠. تؤثر (CMS) على (SBP) من خلال (QBS) متغيراً وسيطاً بمعامل ارتباط متعدد (٠,٧٥٦).
١١. إن دخول جودة الخدمات المصرفية كمتغير وسيط أثر على قوة العلاقة (قيمة درجة التأثير (B)) التأثيرية بين أساليب إدارة التكلفة وربحية المصارف بالزيادة من (٠,٩٨٣) إلى (١,٠٧٦).

التوصيات

١. ضرورة أن تعمل المصارف السودانية على الربط بين أساليب إدارة التكلفة ((TQM)، (ABC)، (MBS)) لأن الربط بينها واستخدام مقاييسها يوفر معلومات لقيادات المصارف يمكنها من اتخاذ القرارات الصحيحة وتحقيق الجودة الشاملة وضبط التكاليف، وبما يعود بالفائدة على تحسين الربحية.
٢. أن تتبنى المصارف أساليب علمية جديدة في التعامل مع العملاء وذلك لمعرفة مستوى رضاهم، وقياس النمو في عددهم، ومعرفة قدرة المصارف على اكتساب عملاء جدد، والحفاظ على القدامى.
٣. أن تقوم إدارات الجودة بالمصارف بتحليل عمليات التشغيل الداخلية لفصل الأنشطة المضيئة للقيمة والغير مضيئة للقيمة لما له من أهمية في تقليل زمن تقديم الخدمة المصرفية، وتخفيض التكاليف.

٤. أن تقدم إدارات خدمات العملاء بالمصارف السودانية جميع المعلومات المتعلقة بأي خدمات جديدة من منطلق تعزيز جودة الخدمة المصرفية، وتحقيق المزايا التنافسية، وتحسين مستوى الربحية.
٥. ضرورة استمرار المصارف السودانية في تطبيق أساليب إدارة التكلفة، ومواكبة المستجدات في هذه الأساليب واختيار المناسب منها. لما لها من انعكاس في تحسين جودة الخدمات المصرفية والربحية.
٦. ضرورة توعية إدارات المصارف السودانية بأهمية أثر المؤشرات غير المالية في تقييم مستوى الربحية، وأن يتم تطبيق أساليب إدارة التكلفة ((TQM)، (ABC)، (MBS)) على الوجه الصحيح.
٧. أن تعقد إدارات التدريب بالمصارف ندوات ودورات تدريبية حول أهمية الربحية وآليات تطبيق أساليب إدارة التكلفة وجودة الخدمات المصرفية وكيفية رفع مستوى ممارساتهما وتطبيقهما وبشكل مستمر.

المقترحات

١. أن تضمن المصارف السودانية مستوى تكامل عالٍ بين (TQM)، (ABC) و (MBS) لضمان التطبيق الأمثل للإستراتيجيات الموضوعية بالمصارف لتحسين جودة الخدمات المصرفية وتحسين الربحية.
٢. اعتماد المصارف على النتائج التي تم التوصل إليها كعامل أساسي في تعميق الوعي بأهمية المحاسبة الإدارية وإدارة التكاليف لما لهما من أهمية في تحسين جودة الخدمات المصرفية ومستوى الربحية.
٣. استمرارية البحث المحاسبي والإداري بيئة القطاع المصرفي نحو إجراء المزيد من البحوث والدراسات العلمية، بهدف سد الفجوة المعرفية بين الجانب العلمي وواقع ممارسات إدارة التكاليف بالمصارف.

المراجع والمصادر

- أبو علفة، عصام الدين أمين (٢٠٠٢م). التسويق: المفاهيم والإستراتيجيات النظرية والتطبيق، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر.
- أبو ماريه، ثورة عزات (٢٠١٨م). تكاملية بطاقة الأداء المتوازن وإدارة الجودة الشاملة وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية في الشركات الصناعية في محافظة الخليل، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الخليل، فلسطين.
- أبو مُغلي، أشرف عزمي مسعود (٢٠٠٨م). أثر تطبيق نظام محاسبة التكاليف المبنى على الأنشطة (ABC) على تعظيم الربحية: دراسة تطبيقية على المستشفيات الخاصة بمحافظة العاصمة عمان، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
- باسيلي، مكرم عبد المسيح (٢٠٠١م). محاسبة التكاليف الأصالة والمعاصرة - رؤية إستراتيجية، المكتبة العصرية للطباعة والنشر، القاهرة، مصر.
- جودة، محفوظ أحمد (٢٠٠٩م). إدارة الجودة الشاملة: مفاهيم وتطبيقات، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- الخموس، نعيم محمد نجم (٢٠١٤م). جودة الخدمات المصرفية كمتغير وسيط في العلاقة بين التميز في إدارة العمليات المصرفية والميزة التنافسية في المصارف الإسلامية في الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
- سليمان، عبد العزيز عبد الرحيم، ونور الدائم، موسى الهزبل (٢٠٢١م). الدور الوسيط لإدارة الجودة الشاملة في النقل البري، دراسة حالة شركة (WST)، مجلة جامعة دنقلا للبحث العلمي، السودان، العدد (٢١)، ص ٥٨-٧٥.
- عبد الحميد، محمود عبد المعطي هاشم، وموسى، الوليد مصطفى إبراهيم، ٢٠٢٢م، أهمية نظام إدارة التعويضات في العلاقة بين الميزانية العمومية وربحية المصارف السودانية للفترة من ٢٠١٥م إلى ٢٠٢٠م، مجلة جامعة دنقلا للبحث العلمي، السودان، (مقبولة للنشر بتاريخ ٢٠٢٢/٠٢/٠١م).
- عقيلي، عمر وصفي (٢٠٠١م). مدخل إلى المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- علي، نفيسة أزهرى صالح (٢٠٢١م). دور التكامل بين أسلوب التكلفة على أساس النشاط وبطاقة الأداء المتوازن المعدلة في تحسين الأداء بالمصارف، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة دنقلا، السودان.
- عوض، فاطمة رشدي سويلم (٢٠٠٩م). تأثير الربط والتكامل بين مقياس الأداء المتوازن ونظام التكاليف على أساس الأنشطة في تطوير أداء المصارف الفلسطينية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- اللوزي، موسى، وأحمد، سليمان (١٩٩٧م). إدارة المصارف، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- محمددين، محمد الناير (٢٠١٦م). دور التكامل بين أسلوب التكلفة على أساس النشاط ومحاسبة المسؤولية في الرقابة على التكاليف وتعظيم الربحية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.

موسى، الباقر عبد الحي (٢٠٢٣م). موظف مصرفي شامل ببنك الأسرة فرع دنقلا، مقابلة شخصية بعنوان واقع إدارة الجودة الشاملة وتقنيات إدارة التكلفة والميزة التنافسية بالمصارف السودانية، بتاريخ ٢٠٢٣/١١/٢١م.
النحوي، محمد محمود عبد الله (٢٠١٨م). أهمية التكامل بين إدارة الجودة الشاملة وتقنيات إدارة التكلفة في تحسين الأداء في الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.

- Daru, M. (2016). Total Quality Management (TQM): A Strategy for Competitive Advantage, International Journal of Research in IT and Management (IJRIM), Vol. (6), No. (9), New Delhi, India, pp 525-545.
- Horngren, C.T., Datar, S.M. & Foster, G. (2006). Cost Accounting A Managerial Emphasis, Upper Saddle River, Prentice Hall, New Jersey, U.S.A.
- Malik, Q.; Saif, I.; Safwan, N. and Gulzar, M. (2011). The Impact of Organizational Innovation on Success of Cost Management Techniques in Value Creation: Evidence from Manufacturing Sector of Pakistan, African Journal of Business Management, Vol. (5), No. (15), pp. 17-27.