

## اثر الشمول المالي على جودة تقديم الخدمات المصرفية في المصارف السودانية (دراسة ميدانية على المصارف العاملة بولاية الجزيرة)

د. علاء الدين مساعد يوسف (1)

### مستخلص

هدفت الدراسة إلى معرفة اثر الشمول المالي على جودة تقديم الخدمات المصرفية في المصارف السودانية واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لتنظيم البيانات وتحليلها والمنهج الاستنباطي لتحديد محاور الدراسة وصياغة المشكلة والفرضيات، تمثل مجتمع الدراسة في المصارف السودانية وشملت عينة الدراسة المصارف بولاية الجزيرة، تم استخدام الإستبانة لجمع البيانات الميدانية وبرنامج الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية (Spss) لتحليلها ومربع كاي لإختبار الفرضيات. توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج من أهمها أن هنالك علاقة إرتباط بين استخدام البطاقات المصرفية وجودة تقديم الخدمات المصرفية، وأن من ضمن مزايا الشمول المالي أنه يعمل على تسهيل الوصول إلى الخدمات المصرفية وبجودة عالية ، وتمثلت متطلبات الشمول المالي في الإستقرار المالي ونشر الثقافة المالية والمصرفية حيث يعملان على زيادة جودة الخدمات المصرفية المقدمة. أوصت الدراسة بضرورة قيام المصارف بالتوسع في شبكة فروع مقدمي الخدمات المصرفية، وضرورة قيام البنك المركزي بالتوسع في نطاق الرقابة حتي يشمل شركات التمويل الأصغر .

(1) أستاذ مساعد - جامعة البطانة - كلية علوم الإدارة والاقتصاد - قسم المحاسبة والإدارة المالية

## المحور الأول: الإطار العام للدراسة:

### 1-1 المقدمة:

بينت التجارب خلال العقود الأخيرة خطأ الاعتقاد بأن ارتفاع عجلة التطور الاقتصادي يقود تلقائياً إلى تحقيق الشمول المالي. فقد تبين أنه حتى في الدول المتقدمة التي تبوأَت صدارة الاقتصاديات في العالم، ظلت شرائح واسعة من الفقراء مقصاة عن الوصول للخدمات والمنتجات المالية. وأصبح من الواضح لها أنه لا غنى عند تدخل الجهات الرقابية لتسهيل وصول المهمشين والفقراء وتمكينهم من الوصول إلى واستخدام المنتجات والخدمات المالية، ففي الولايات المتحدة الذي طلب من البنوك تقديم قانون إعادة الاستعمار صدر عام (1997م قانون إعادة الاستثمار لتجمعات خدمات الإقراض في جميع نواحي مناطقهم وعدم استهداف الأحياء الغنية فقط. وفي فرنسا صدر قانون بشأن الإقصاء الذي أكد على حق الفرد بامتلاك حساب بنكي. أما في المملكة المتحدة، فقد أنشأت قانون التزاول عام 1998م لمراقبة تطور الشمول لاحقاً عام 2005م أصدرت مجموعة العمل للشمول المالي. وأصدرت جمعية البنوك الألمانية تعليمات طوعية في عام 1996م لمنح كل شخص حساب جاري يمكنه من إجراء صفقاته الأساسية. وتبعتها في عام 2004م جمعية بنوك جنوب إفريقيا بإطلاق مبادرة حساب جاري منخفض التكلفة أطلق لجذب السكان غير المشمولين مالي الاستخدام والخدمات المالية.

وقامت الكثير من البلدان باتباع إجراءات مماثلة تستهدف الفقراء والنساء وغيرها وأيضاً تشجيع إنشاء وانتشار مؤسسات الإقراض الصغيرة لزيادة القادرين على الوصول للخدمات المالية المصرفية.

**1-2: مشكلة البحث:** - أوضحت دراسات قياس الإشمال المالي الصادر من البنك المركزي في السودان (2016) أن 59% من البالغين لا يوجد لديهم أي حساب مصرفي بسبب عدم وجود ما يكفيهم من المال، وهذا يعني أن الخدمات المالية حتى الآن ليست في متناول المستخدمين ذوي الدخل المنخفض، وذلك بسبب عوائق أخرى تمنعهم من فتح حساب مصرفي بسبب الدين، عامل المسافة وعدم الوصول لمزودي الخدمات المالية، نقص الوثائق الثبوتية اللازمة لذلك، بالإضافة إلى انعدام الثقة في مقدمي الخدمات المالية.

فيما سبق تتعين مشكلة البحث في السؤال الرئيسي الآتي:

**ما هو اثر الشمول المالي على جودة تقديم الخدمات المصرفية في المصارف السودانية وتفرعت منه الاسئلة الآتية:**

- 1- ما هي آليات الشمول المالي وأثرها على جودة تقديم الخدمات المصرفية بالمصارف السودانية؟
- 2- ما هي مزايا تطبيق الشمول المالي على جودة تقديم الخدمات المصرفية بالمصارف السودانية؟
- 3- ما هي متطلبات تطبيق الشمول المالي وأثرها على جودة تقديم الخدمات المصرفية بالمصارف السودانية ؟
- 4- ما هي المشكلات التي تواجهها المصارف السودانية في تطبيق سياسة الشمول المالي لتقديم الخدمات المصرفية بالمصارف السودانية ؟

**1-3: فرضيات البحث: تمثلت فرضيات البحث في الآتي:**

- 1- توجد علاقة بين آليات تطبيق الشمول المالي وجودة تقديم الخدمات المصرفية بالمصارف السودانية.
- 2- توجد علاقة بين مزايا تطبيق الشمول المالي وجودة تقديم الخدمات المصرفية بالمصارف السودانية.
- 3- توجد علاقة بين متطلبات تطبيق الشمول المالي وجودة تقديم الخدمات المصرفية بالمصارف السودانية.
- 4- توجد مشكلات تواجه المصارف السودانية في تطبيق سياسة الشمول المالي بالمصارف السودانية لأغراض وجودة تقديم الخدمات المصرفية.

**1-4: أهداف البحث: يسعى البحث لتحقيق الأهداف الآتية:**

- 1- التعرف على آليات تطبيق الشمول المالي وجودة تقديم الخدمات المصرفية بالمصارف السودانية.
- 2- معرفة العلاقة بين مزايا تطبيق الشمول المالي وجودة تقديم الخدمات المصرفية بالمصارف السودانية.
- 3- التعرف على متطلبات تطبيق الشمول المالي وجودة تقديم الخدمات المصرفية بالمصارف السودانية.

4- معرفة المشكلات التي تواجه المصارف السودانية في تطبيق سياسة الشمول المالي بالمصارف السودانية لأغراض جودة تقديم الخدمات المصرفية.

1-5: أهمية البحث:- جذب تأثير الشمول المالي العديد من الدول التي وضعت الشمول المالي واحداً من محاور مؤتمراتها في الدول المتقدمة والنامية على حد سواء. ففي مجموعة العشرين من العام 2009م وحتى 2013م التزم نحو 50 وفداً ضم دوائر صناعة السياسات، ومن المؤسسات المنظمة للقطاع المالي بتنفيذ إستراتيجية شمول مالي في بلدانها. كما افترضت مجموعة البنك الدولي في أكتوبر عام 2013م أن الوصول لخدمات الدفع الأساسية يشكل معلماً رئيسياً وهاماً على طريق تحقيق الشمول المالي الكامل، والذي يكون فيه لكل فرد، سواء كان امرأة أو رجل، القدرة للوصول واستخدام الخدمات المالية التي يحتاجها لاستغلال الفرص أو لمواجهة المخاطر التي قد تعترضه وكذلك دعماً لقطاعات الاقتصاد الوطني.

1-6: منهج البحث: اتبع البحث المنهج الوصفي والمنهج التحليلي، حيث يعتبر المنهجان الملائمان لهذا النوع من الدراسات. فالمنهج الوصفي مناسب لوصف الظاهرة محل الدراسة واستقصاء عدد كبير من آراء المفحوصين، ومن ثم سيتم الاعتماد على المنهج التحليلي للربط بين المتغيرات والوصول إلى أسبابها وبعدها يتم تحليل النتائج ثم تعميمها.

#### 7-7: مصادر المعلومات:

1- مصادر أولية تتمثل في الاستبانة. 2- مصادر ثانوية تشمل الكتب والمنشورات والدراسات السابقة والانترنت .  
1-8: حدود البحث: الحدود المكانية: المصارف السودانية في ولاية الجزيرة. الحدود الزمانية: أجريت هذه الدراسة في الفترة 2020م.

1-9: هيكل البحث:- اشتمل هذا البحث على خمسة محاور. المحور الأول: تناول الإطار المنهجي وفيه مشكله البحث وفرضيات البحث واهداف البحث واهمية البحث ومنهج البحث ومصادر المعلومات وحدود البحث وهيكل البحث والمحور الثاني الدراسات السابقة. أما المحور الثالث فيتناول الإطار النظري وفيه أولاً الشمول المالي ثانياً استعراض الخدمات المصرفية وثالثاً العلاقة بين الشمول المالي والخدمات المصرفية، والمحور الرابع تناول الدراسة الميدانية أولاً: إجراءات الدراسة الميدانية، وثانياً: تحليل البيانات واختبار الفروض. اما المحور الخامس يشتمل على النتائج والتوصيات.

#### المحور الثاني: الدراسات السابقة:

1-2 دراسة العالي (2015م): وتناولت الدراسة الشمول المالي من حيث الواقع والتطبيق. وهدفت الدراسة إلى توضيح دور الشمول المالي في تمكين ذوي الدخل المحدود من الاستفادة من الخدمات المالية بتكلفة معقولة، وخلصت الدراسة إلى أن الشمول المتوسع والمنافسة الشديدة بين البنوك أدت إلى إغراق الأسواق الخليجية بالخدمات المصرفية وخاصة الأفراد عبر تشجيع القروض الاستهلاكية، مما أدى إلى بروز مشاكل اجتماعية واقتصادية كثيرة لدى العوائل الخليجية. لذلك على المصارف المركزية ضبط عملية انتشار الخدمات المصرفية.

2-2 دراسة أبو دية (2017 م): تناولت الدراسة دور الانتشار المصرفي والاشتمال المالي في النشاط الاقتصادي الفلسطيني. وهدفت الدراسة إلى التعرف على دور الانتشار المصرفي والاشتمال المالي في النشاط الاقتصادي، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود علاقة إيجابية بين التفرع المصرفي وانتشار ونفاد الخدمات المالية والمصرفية إلى كافة فئات المجتمع، وخاصة الطبقات الفقيرة ومحدودة الدخل، ووجود تأثير إيجابي لانتشار الخدمات المالية والمصرفية على حشد المدخرات وزيادة ودائع الجمهور كما تبين أن الودائع تلعب دوراً إيجابياً في زيادة الناتج المحلي الإجمالي، وهذا متوافق تماماً مع النظرية الاقتصادية الكلية، والواقع الاقتصادي الفلسطيني. أوصت الدراسة بضرورة تقديم خدمات مصرفية مبتكرة بدون فروع بنكية، بصفتها وسيلة لتحسين فرص حصول الفقراء على الخدمات المالية، وزيادة الاهتمام بنشر الوعي المصرفي.

#### المحور الثالث: الإطار النظري

#### 1-3: الشمول المالي:

3-1-1 تعريف الشمول المالي: يعرف البنك الدولي الشمول المالي في تقريره الصادر عام 2014م (م) تحت عنوان تقرير التنمية المالية على أنه نسبة الأشخاص أو الشركات التي تستخدم الخدمات المالية.

وبهدف التوافق حول تعريف موحد للشمول المالي مقبول دولياً. وضعت مجموعة العمل المعنية ببيانات الشمول المالي (المالي) Financial Inclusion Data Working Group (التابعة للتحالف العالمي للشمول المالي) Alliance Inclusion of Financial (الشروط الأساسية التالية المقترح أن تتوفر في مؤشرات الشمول المالي الفائدة والملاءمة: اختيار المؤشرات التي تساعد على وضع السياسات الوطنية للشمول المالي. فالشمول المالي مصطلح أطلق عليه العديد من التعريفات، ولعل أبرزها (إدخال أو دمج الفئات التي يطلق عليها مهمشة مالياً أو من ذوي الدخل المالي المنخفض الذي لا يسمح لها بالانخراط في عمليات النظام المصرفي، بالتعامل مع الجهاز المصرفي من خلال منظومة إلكترونية) ويهتم الشمول المالي بتقديم الخدمات المالية باستخدام الطرق السهلة والبسيطة وبأقل التكاليف، مثل الدفع عن طريق الهاتف المحمول، ويقصد بالشمول إتاحة واستخدام كافة الخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع من خلال القنوات الرسمية بما في ذلك الحسابات المصرفية والتوفير، خدمات الدفع والتحويل، خدمات التأمين وخدمات التمويل والائتمان لتقادي لجوء البعض إلى القنوات والوسائل غير الرسمية التي لا تخضع لحد أدنى من الرقابة والإشراف ومرتفعة الأسعار نسبياً مما يؤدي إلى سوء استغلال احتياجات هؤلاء من الخدمات المالية والمصرفية [محمد، الشمري (2003)م].

ويقصد بالشمول المالي إتاحة واستخدام كافة الخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع من خلال القنوات الرسمية لتقادي لجوء البعض إلى قنوات غير رسمية، مما يؤدي سوء استغلال احتياجاتهم المالية والمصرفية. الفرق بين الشمول المالي والخدمات المالية، فالشمول المالي يشمل نسبة الأفراد والشركات الذين يستخدمون الخدمات المالية في عدم وجود الشمول المالي يؤدي إلى نقص الطلب على الخدمات المالية ووجود بعض العوائق تعيق وصول الأفراد والشركات إلى الخدمات المالية. اهتم الشمول المالي بتقديم الخدمات المالية واستخدام الطرق السهلة وبأقل التكاليف.

**3-1-2: أبعاد الشمول المالي:-** خلال العقد الماضي، تطور مفهوم الشمول المالي إلى أربعة أبعاد رئيسية كما أوضح العالي (2015) وهي:

- 1-سهولة الوصول إلى التمويل لجميع الأسر والشركات. 2-استرشاد المؤسسات بالقواعد التنظيمية والإشراف المالي.
- 3-الاستدامة المالية للشركات والمؤسسات. 4-المنافسة بين مزودي الخدمات المالية لتحقيق أفضل البدائل للعملاء.

**3-1-3: أهمية الشمول المالي:-** تشير قاعدة البيانات المالية العالمية للبنك الدولي لجوبال Index أن 6.7 مليار من البالغين على مستوى العالم حوالي نصف مجموع السكان البالغين، ليس لديهم إمكانية الحصول على الخدمات المالية التي تقدمها المؤسسات المالية الرسمية، في حين نجد في البلدان المرتفعة الدخل حوالي 81% من البالغين لهم حساب في مؤسسة مالية رسمية، بينما 40% فقط في الاقتصادات النامية (مؤسسة التمويل الدولية، التقرير السنوي، 2013م). ويؤكد جامع (2017م) أن الاشتغال المالي هو عبارة عن استراتيجية طويلة المدى، ولكن لتحقيق أهداف هذه الاستراتيجية يمكن الأخذ بالاعتبار المجالات الرئيسية التي يجب أن يتناولها الاشتغال المالي وهي:

- 1-ينبغي توفير فرصة الحصول على الخدمات المالية الأساسية مثل المصارف...الخ.
- 2.يجب أن تقابل الخدمات احتياجات الفقراء. 3.يجب أن تكون الخدمات المالية في متناول الجميع. 4.يجب تعزيز جودة الخدمات والمنتجات المالية.

من جهة أخرى، أظهرت التطورات الأخيرة أن التكنولوجيا أنها تلعب دوراً هاماً في تحسين الخدمات المالية بسبب الأسباب التالية:

- 1.تساعد في تقليل تكلفة المنتج. 2.تقلل خدمات النقل.
3. تحسن جودة المنتج. 4. تساعد في زيادة الخيارات ومرونتها لدى المستهلكين.

**3-1-4: أهداف الشمول المالي:** ترى المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء. البنك الدولي، أن بناء نظام مالي شامل هو الطريق الوحيد للوصول إلى الفقراء ومحدودي الدخل. وذلك لتحقيق أهداف الاشتغال المالي المتمثلة في الآتي:

- 1-تعزيز مشاريع العمل الحر والنمو الاقتصادي. 2-تمكين الشركات الصغيرة جداً من الاستثمار والتوسع.

3- خفض مستويات الفقر وتحقيق الرخاء والرفاه الاجتماعي. 4- العلاقة المتداخلة بين الاشتغال المالي والاستقرار المالي.

3- 1 - 6 سياسات الشمول المالي: لمقارنة ومعرفة السياسات الناشئة للدول النامية، قامت المؤسسات الألمانية للتعاون التقني وضع (35) حالة وسياسة تعزيز الشمول المالي عبر (10) دول من جهة أخرى بدأت سياسة الند للند ظاهرة في الدول النامية كحلول وسياسات مبتكرة، ووجدت المؤسسة الألمانية ست سياسات فعالة للشمول المالي، أربعة منها قد تحسن وصول الفقراء للخدمات المالية عبر قنوات مختلفة وتشمل كل من : الوكيل البنكي، الدفع عبر وسائل الاتصال المحمول، تنويع مقدمي الخدمات وأصالح البنوك الحكومية في حين الحاليين والمتقنين هما : حماية المستهلك وسياسات الهوية المالية والتي تلعب دوراً رئيسياً في تمكين الشمول المالي .

ونشير إلى بعض سياسات الشمول المالي كالاتي (كما ذكر عبد الناصر 2013)

**الوكيل البنكي** : أثبتت سياسات تعاقد البنوك مع نقاط البيع للتجزئة غير المصرفية ككل

**الدفع عبر وسائل الاتصال المحمولة** : انتشار الهواتف النقالة يفتح قناة أخرى لتوصيل الخدمات المالية للفقراء، هذه التكنولوجيا الجديدة قللت بشكل كبير في تكلفة المعاملات بالإضافة إلى أنه أصبحت التحويلات المالية أكثر سهولة حيث يتم وصولها بنفس الوقت .

حيث ظهرت عدة دول نجاحاً باستخدام آلية الدفع عبر الهاتف المحمول للشمول المالي ففي الفلبين سجلت أول عملية نجاح لخدمة الدفع بواسطة الهاتف النقالة في البلاد النامية عام 2004 .

**تنويع مقدمي الخدمات**: اعتمد صناع القرار استراتيجيات تنظيمية ورقابية مختلفة لتقديم خدمات تأمينية لاستراتيجيات التكيف مع الأنظمة المصرفية الخاصة للتمويل الأصغر وتشمل : تراخيص متخصصة للمؤسسات العاملة في مجال الإيداع الصغير، تراخيص بنكية للتحويلات البنكية للمنظمات غير الحكومية بالإضافة إلى تراخيص المؤسسات المالية غير المصرفية .

أصالح البنوك الحكومية : في الكثير من البلدان تلعب البنوك الحكومية دوراً هاماً في القطاع المصرفي، وفي تحسين توصيل الخدمات المالية للفقراء حيث من (73 إلى 102) دولة يمتلكون ما يعادل 15% من البنوك كأصول ذات أهمية تجارية قليلة مثل الزراعة والإسكان ولتنفيذ برامج اجتماعية .

**حماية المستهلك**: تباين المعلومات بين المستهلكين والبنوك فيما يتعلق بالمنتجات والخدمات المالية فإن التقدم للشمول المالي يحمل خطر وجود المزيد من العملاء الضعفاء وعديمي الخبرة، من هنا يجب عمل تنظيمات والقوانين أن تصحح عملية عدم توازن المعلومات وتشجيع استدامة توسع السوق من خلال تقديم المعلومات للعملاء في الوقت المناسب قبل وبعد عقد الاتفاق بين المؤسسة والعميل، حيث يساعد ذلك العملاء لمعرفة حقوقهم وواجباتهم في الوقت المناسب .

**سياسة الهوية المالية**: في معظم البلدان يتم تقديم المعلومات الائتمانية فقط لبعض القروض فيتم إعفاء العملاء الفقراء من معلومات تقليل فوائد خفض التكاليف المقدمة من سجلات الائتمان، والأهم من ذلك أن بعض العملاء لا يوجد لديهم الوثيقة الشخصية المطلوبة لفتح حساب، ونتيجة لذلك هذه السياسات تزود العملاء ذوي التاريخ المالي وتقوم بتحويل تاريخ معاملاتهم المالية إلى الأصول المالية التي يمكن استخدامها والاستفادة من الحصول على الخدمات المصرفية والائتمانية الأخرى

3- 2 : **الخدمات المصرفية**: يتناول هذا المحور الخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف ومفهومها ونشأتها.

3- 2- 1 **تعريف الخدمة المصرفية**: ذكر العجارمة (2005م) ان الخدمات المصرفية هي مجموعة من الأنشطة والعمليات ذات المضمون المنفعي الكامن في العناصر الملموسة وغير الملموسة، والمقدمة من قبل المصرف والتي يدرکہا المستفيدون من خلال ملامحها وقيمتها المنفعية والتي تشكل مصدراً لإشباع حاجاتهم ورغباتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية وفي الوقت ذاته تشكل مصدراً لإشباع المصرف من خلال العلاقة التبادلية بين الطرفين .

الخدمات المصرفية هي نشاط او منفعة يقدمها البنك لطرف اخر ولا يترتب على تقديمها أي نوع من انواع الملكية، وهناك من يعرفها بانها ذلك النشاط غير الملموس الذي يقدمه البنك ويهدف الى اشباع حاجات ورغبات العميل (قندوز 2015 م).

الخدمات المصرفية هي عبارة عن تصرفات وانشطة وادعاءات تقدم من طرف الى اخر وهذه الانشطة غير ملموسة ولا يترتب عليها نقل ملكية شيء كما ان تقديم الخدمات قد يقترن اولا عند تقديمها بمنتهج مادي ملموس (الحداد 1999 م).

- من خلال التعاريف السابقة يري الباحث ان الخدمة المصرفية هي نشاط ومنفعة غير ملموسة تقدم للزبائن ومؤسسات الخدمات المالية لضمان حفظ اموالهم من جهة وتحقيق الارباح من جهة اخرى عن طريق علاقة تبادلية تجمعهما.
- 3-2-2 خصائص الخدمة المصرفية : أشار عبد الناصر (2013) إلى خصائص الخدمة المصرفية وتشمل:
1. عدم الملموسية: تشير هذه الصفة ان الخدمات بما انها غير ملموسة أنه من المستحق على المشتري للخدمات لمس, تجربته والاحساس بالخدمة قبل شراءها
  2. الخدمات المصرفية تنتج وتستهلك بنفس الوقت: بمجرد ان يقدم المصرف الخدمة للعميل فانه يستهلكها في اللحظة التي يقدمها, وبالتالي فالعميل لا يستطيع تداول هذه الخدمة مع طرف ثالث فكل ما يبقى للعميل هو استمتاعه بلحظات الخدمة والتي يصعب عليه حتى ان يعيد وصفها للآخرين بأكثر شعوره بالسعادة
  3. التلازم: أي درجة الترابط الوثيق بين الخدمة ذاتها والفرد الذي يتولى تقديمها, بمعنى وجود علاقة مباشرة بين المصرف والمستفيد وبالتالي عد امكانية الفصل بين الخدمة المصرفية واستهلاكها, وهذا يستوجب اسهام المستفيد من الخدمة في انتاجها وبذلك سوف تزداد درجة ولاء الزبون للمصرف ويظهر هذا التلازم سوى كان مقدم الخدمة انسان او آلة .
  4. نمطية الخدمات المصرفية : تتصف بالنمطية وهي تتمثل في كيفية الحصول على الاموال من السوق ثم اعادة توظيفها .
  5. الخدمة المصرفية غير قابلة للفحص :بعد اعدادها وتقديمها, فانتاج الخدمة وتقديمها يتم بناء على التفاعل البشري بين مقدم الخدمة والعميل, مسؤولية المصرف تتطلب بأن يوفر ضمانات الجودة قبل لحظة انتاج الخدمة .
  6. نقص التماثل الخاص : خدمات الجمهور لحد ما تتشابه كثيرا, لذا يجب على المصارف ان تجد طريقا لإيجاد التوافق وترسيخ ذلك في ذاكرة الجمهور .
  7. الانتشار الجغرافي :ان اعتماد المصرف على فروع في توسيع قاعدة المستفيدين من خدماته يشكل محورا استراتيجيا في التسويق المصرفي, فالعلاقة بين المصرف وزبائنه شخصية في طبيعتها مما يسقط دور البسطاء في توزيع الخدمة المصرفية .
  8. الخدمات المصرفية غير قابلة للاستدعاء مرة اخرى: في حالة وجود اخطاء في انتاجها او عيوب عند تقديمها فان الاعتذار وترضية (رضا العميل) هما البديل الوحيد امام موظف المصرف .
  9. التوازن بين النمو والمخاطر: عندما يبيع المصرف قروضا فانه في الحقيقة يشتري مخاطر, وعليه فان الضرورة والمنطق يقتضيان ايجاد نوع من التوازن بين التوسع في النشاط المصرفي وبين الحيطة والحذر بمعنى اخر ان أي عمل مصرفي موضوعي يتضمن بالضرورة ايجاد توازن بين توسع النشاط ودرجة المخاطر التي يتحملها المصرف .
  10. تقلبات الطلب: بما ان الخدمة تمثل فعل او تصرف فانها تتلاشى وتنتهي سوى تم الاستعادة منها او عدم الاستعادة منها, وذلك لعدم امكانية خزنها والاستفادة منها لحين وقوع الطلب عليها وهذا بطبيعة الحال سوف يثير مشكلة امام المؤسسة, لذلك على المؤسسة ان توجد حل لأسباب عدم وقوع الطلب على الخدمة المقدمة لكي تتوقع من وضع المعالجات المناسبة, اما في حالة وجود طلب مستمر فان هذه الخاصية سوف لا تشكل مشكلة لمقدمها.
  11. المسؤولية الائتمانية : اهم المسؤوليات لأي مصرف هي حماية ودائع ومكاسب زبائنه, وذا ليس مهم في المصارف فقط بل في اغلب المؤسسات الحكومية الاخرى .

### 3-2-3 أنواع الخدمات المصرفية:-

اولا/ خدمات مصرفية تقليدية :يقدمها البنك ويمكن اجمالها في النواحي التالية: (كما ذكرها عبد الناصر ، 2013):

#### 1/ قبول الودائع بمختلف انواعها وتتألف من :

- أ- ودائع لأجل .وهي الوديعة التي تودع لدى البنك التجاري ولا يجوز لصاحبها سحبها او سحب جزء منها الا بعد انقضاء المدة المتفق عليها مع البنك .
- ب- ودائع تحت الطلب (حساب جاري) وهي الودائع التي تودع لدى البنك دون غير او شرط ويستطيع صاحبها ان يسحب منها في أي وقت شاء اثناء الدوام الرسمي للبنك ولا يدفع البنك فائدة على هذا النوع من الودائع.
- ت- ودائع تحت اشعار . وهي الوديعة التي لا يمكن لصاحبها السحب منها الا بعد اخطار البنك فترة زمنية متفق عليها .



2. توظيف موارد البنك على شكل قروض ممنوحة للعملاء والاستثمارات المتعددة مع مراعاة اسس توظيف اموال البنك وهي الربحية والسيولة والضمان.

ثانيا/ الخدمات المصرفية الحديثة : نظرا لاتساع اعمال المصارف وزيادة نشاطها فقد تغيرت النظرة للمصرف من مجرد تجميع الاموال واغراضها الى مؤسسة كبيرة تهدف لتأدية الخدمات المصرفية للمجتمع وزيادة تمويل المشاريع التنموية في الدولة فقد ادى ذلك الى الازدهار الاقتصادي والحد من البطالة والعمل على وقف التضخم المالي ورفع مستوي المعيشة لدى الفرد وظهور وظائف حديثة للمصرف سنجملها في الاتي:

1/تقديم خدمات استشارية للعملاء فيما يتعلق بأعمالهم ومشاريعهم التنموية لنيل ثقتهم بالمصرف، 2/المساهمة في دعم وتمويل المشاريع التنموية التي تخدم المجتمع بالدرجة الاولى. 3/ المساهمة في تمويل المشاريع السكنية . 4/شراء وبيع الاوراق المالية وحفظها لحساب العملاء.

5/تحصيل الاوراق التجارية لصالح العملاء . 6/اصدار خطاب الضمان . 7/تحويل العملة للخارج. 8/اصدار الشيكات السياحية 9/فتح الاعتمادات المستندية. 10/تأجير الخزائن الحديدية للعملاء. 11/خدمات البطاقة الائتمانية . 12/شراء وبيع الشركات الاجنبية.

13/ادارة اعمال وممتلكات العملاء . 14/الصراف الألى. 15/كما يمكن ذكر خدمات مصرفية حديثة اخرى كما يلي: 16/القروض الاستهلاكية.

17/التأجير التمويلي. 18/المساهمة في تمويل المشروعات المخاطرة. 19/تقديم الخدمات الاستثمارية للمضاربة في الاسهم.

3-2-4 مدخل عام حول الجودة: ينظر إلى جودة الخدمات المصرفية على إنها ذات قيمة استراتيجية بالنسبة للمصرف لأنها تساعد على الاحتفاظ بزيائنه ووظائفه وكذلك تحسن وتتطور أداءه.

تعريف الجودة: هنالك عدة تعاريف للجودة نذكر منها:

1. الجودة: يقصد بها ماهية الشخص أو السلعة ودرجة صلاحيتها، وتعني أيضا الدقة أو الاتقان أو إحسان العمل والإخلاص في صنعته، كما تعني مدى جمالية السلعة والخدمة المقدمة، ومدى تلبية احتياجات المستهلكين، وتوافقها مع المعايير والمتطلبات المعتمدة. (شاكر، 2015 ، 76).

2. عرفت الجمعية الأمريكية الجودة بأنها المجموع الكلي للمزايا والخصائص التي تؤثر قدرة المنتج أو الخدمة على تلبية حاجات معينة. (يوسف، 2009 ، 60).

3. تعرف الجودة بأنها المطابقة مع المتطلبات، وتأكيد بأن الجودة تنشأ من خلال الأنشطة الوقائية وليس من الأنشطة التصحيحية، أي الاهتمام بالوقاية من الأخطاء قبل وقوعها، وقد أشار إلى أن درجة تحقيق الجودة يمكن قياسها من خلال تكاليف عدم المطابقة، حيث أنه كلما انخفضت هذه التكاليف كلما كانت درجة الجودة عالية والعكس صحيح.

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن القول أن الجودة هي مدى قدرة المؤسسة على تلبية احتياجات الزبون بما يتناسب مع الأهداف المنشودة وتقديمها في أحسن صورة ممكنة.

### 3-2-5: سياسة الشمول المالي وتقديم الخدمات المصرفية:

اولا التحفيز: تحرص البنوك المركزية على تحفيز القطاع المالي، خصوصا البنوك، لنشر الثقافة المالية مع كيفية تعزيز الشمول المالي في إطار التوسع في شبكات تقديم الخدمات المالية، من خلال التوسع في شبكة فروع مقدمي الخدمات المالية والاهتمام بإنشاء فروع أو مكاتب صغيرة لتمويل المشاريع المتناهية الصغر، مع زيادة عدد الصرافات الآلية أو ماكينات "ATM" لإتاحة الخدمات المصرفية وتوفيرها بين طبقات المجتمع مع تطوير نظم الدفع والتسوية، مستخدمة في ذلك الاتصالات، لتقديم الخدمات المالية الرقمية عن طريق الدفع عبر الهاتف المحمول، ويتطلب ذلك تقديم بيانات شاملة تتضمن سجلات البيانات الائتمانية التاريخية للأفراد والشركات الصغيرة والمتوسطة إضافة إلى قاعدة بيانات، وتشتمل هذه الجهات على منظمات غير حكومية وجمعيات تعاونية ومؤسسات لتنمية المجتمعات المحلية وبنوك تجارية وحكومية وشركات تأمين وشركات بطاقات الائتمان ومقدمي الخدمات السلكية واللاسلكية والتحويل البرقي ومكاتب البريد وغيرها من الأنشطة التي تتيح الوصول إلى منافذ البيع. وأصبحت

نماذج الأعمال ومقدمي الخدمات الجيدة في كثير من الحالات حيوية وفاعلة بفضل الابتكارات التقنية، ومنها انتشار استخدام الهواتف المحمولة في أرجاء العالم. يعول مصرفيون على الشمول المالي اهتمامه الكبير بالعامل الاجتماعي وخصوصاً الفقراء ومحدودي الدخل، إضافة إلى المرأة، بالوصول إلى الأفراد والمشروعات الصغيرة والمتوسطة ومتناهية الصغر، بخلق فرص عمل، مما يساهم في تحقيق النمو الاقتصادي، وبالتالي خفض معدلات الفقر، وتحسين توزيع الدخل ورفع مستوى المعيشة وفي مصر يعيش الملايين تحت خط الفقر، وهذا الأمر يثير الكثير من حفيظة المتابعين فهل ثمة وعي كافٍ لدى البنك المركزي ولدى المصرفيين بمبررات اجتناب الفقراء للمصارف؟ لا شك أن النسبة الكبيرة من الفقراء لا تثق بالمصارف رغم سريتها المصرفية التي تحمي الكبار ولا تهم الفقراء المعدمين في تسجيل الأصول المنقولة.

**ثانياً: تطوير الخدمات المصرفية:** عن طريق سياسة الشمول المالي: يتم تطبيق الشمول المالي بعد قيام الدول بدراسة الفجوات المحيطة بجانب العرض والطلب على الخدمات المالية. ويعد ذلك، حجر الأساس الذي يتم على إثره وضع إستراتيجية وطنية للشمول المالي، تتشارك فيها جميع الأطراف المعنية. وفي جميع الأحوال يتعين أن تكون الأهداف ضمن استراتيجية محددة وقابلة للقياس، بما يمكن من تحقيقها في الوقت المحدد، والنجاح في تغطية أكثر ما يمكن من الفئات العمرية والشرائح الاجتماعية والقطاعات الاقتصادية المستهدفة [عطية، (1999م)].

من وجهة نظر المعارضين، يرى بعض الاقتصاديين أن فكرة الشمول المالي هي اختراع من البنك الدولي للسيطرة الأموال في العالم والتي تكون خارج النظام المصرفي، فقد تلاحظ أن الأعداد الكثيرة من الفقراء لا تتعامل مع البنوك وعند احتساب ما لديهم من أموال وجدوا أنها أكثر بكثير من الحسابات المودعة بالبنوك نظراً للعدد الضخم من الفقراء. ويرى الاقتصاديون كذلك أن من مساوئ هذا النظام هو سيطرة البنوك المركزية الدولية على بيانات العملاء في العالم كله، مما يجعله تحت السيطرة التي تتمثل في بيئة الأسواق المالية الدولية التي قد ينتج عنها أزمات أسعار الصرف [راشد (2002م)].

**المحور الرابع: الدراسة الميدانية:**

**4-1 إجراءات الدراسة الميدانية:**

**4-1-1 مجتمع وعينة الدراسة:** يتكون مجتمع الدراسة من مجموعة من العاملين في الجهاز المصرفي داخل ولاية الجزيرة، والبالغ عددها (27) مصرفياً، حيث تم توزيع (150) إستبانة على الموظفين العاملين في البنوك تتراوح اعمارهم وفترات خبراتهم ومؤهلهم العملي. وتم إختيارهم من الإدارات ذات الصلة عشوائياً، وتم إسترداد (116) إستبانة تمثل العينة النهائية للدراسة

**4-1-2 أساليب التحليل:**

**4-1-2-1 الصدق والثبات:** تم استخدام معامل الثبات ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة ومعامل الثبات يأخذ قيم تتراوح بين الصفر والواحد الصحيح فإذا لم يكن هنالك ثبات في البيانات فإن قيمة المعامل تكون مساوية للصفر وعلي العكس إذا كان هنالك ثبات تام في البيانات فإن قيمة المعامل تساوي الواحد الصحيح إي أن زيادة معامل ألفا كرونباخ تعني زيادة مصداقية البيانات ومن ثم عكس نتائج العينة علي مجتمع الدراسة. (Cronbach, 1970) ويتم حساب معامل ألفا كرونباخ من الصيغة التالية:

$$\alpha = \frac{N^2 Cov}{\sum S_{item}^2 + \sum Cov_{item}}$$

حيث :

$N$  : عدد العبارات

$Cov$  : متوسط التغيرات بين العبارات  $\sum S_{item}^2$  : مجموع التباين الكلي للعبارات  $\sum Cov_{item}$  : مجموع التغيرات الكلية للعبارات

**جدول رقم (4-1) قيمة معامل الثبات**

معامل ألفا كرونباخ	عدد العبارات	معامل الثبات الكلي
0.94	68	

المصدر: الباحث من المسح الميداني (2022م)



يوضح الجدول رقم (1-4) نتائج طريقة الاتساق الداخلي لقياس معامل الثبات لأداة الدراسة الاستبتيان ويتضح من الجدول أن قيمة معامل ألفا كرونباخ بلغت 0.94 وهي قيمة عالية جداً تدل على أن الأستبانة المصممة بواسطة الباحثة إذا طبقت على فرد أو على مجموعة من الأفراد عدة مرات فإنها ستعطي نفس النتائج أو التقديرات ، وبالتالي فإن استبانة الدراسة يمكن وصفها بأنها ثابتة.

. جدول رقم (2-4): قيمة معامل الصدق

عدد الفقرات	معامل الصدق	المقياس الكلي
68	0.97	

المصدر: الباحث من المسح الميداني(2022م)

يشير الجدول رقم (2-4) إلى أن قيمة معامل الصدق الذاتي بلغت 0.97 وهي قيمة عالية جداً ، تدل على أن الاستبانة المصممة بواسطة الباحثة أثبتت صدقها في قياس ما وضعت لقياسه؛ أي أنها صالحة لقياس الجانب المقصود ولا تقيس جانباً سواه.

**4-2-1-2 التكرارات والنسب المئوية:** تم تحليل البيانات الأولية التي جمعت من خلال الاستبتيان من خلال الوصف الأولي للعينة باستخدام جداول التوزيع التكرارية والنسبية للمتغيرات ذات الطبيعة النوعية.

**4-2-1-3 مقياس ليكارت:** استخدم هذا المقياس بغرض معرفة اتجاه آراء المستجيبين حول متغير معين له مقياس ترتيبي، ويتم إدخال الأرقام للحاسب الآلي لتعبر عن الأوزان. ومن ثم يتم عرض جدول تكراري يعكس توزيع الآراء. والمقياس الذي يعبر عن الاتجاه في مثل هذه الحالات يعرف بمقياس ليكارت. وقد تم استخدام مقياس ليكارت الخماسي من خمسة خيارات هي (1 = لا أوافق بشدة 2 = لا أوافق 3 = لا أدري 4 = أوافق 5 = أوافق بشدة). ومن ثم يحسب المتوسط المرجح ووفقاً لقيمه حد الاتجاه العام للعبارات في كل محور (Likert, 1932) والجدول التالي يوضح كيفية تحديد الاتجاه:

**جدول رقم (3-4) تصنيفات مقياس ليكارت الخماسي**

الاتجاه العام	المتوسط المرجح
لا أوافق بشدة	1 - 1.79
لا أوافق	1.8 - 2.5
محايد	2.6 - 3.39
أوافق	3.4 - 4.19
أوافق بشدة	4.2 - 5

Source : Likert (1932). A technique for measurement of attitudes

ويلاحظ أن طول الفترة المستخدمة هنا (3-4) أي حوالي 0.8 وقد حسب طول الفترة علي أساس أن الأرقام الخمسة 1 و 2 و 3 و 4 و 5 قد حصرت فيما بينها 4 مسافات (Likert, 1932).

**4-2-1-4 اختبار مربع كاي للاستقلالية:**

تم استخدام اختبار مربع كاي لاختبار العلاقة بين ابعاد ، ويقول أبو عياش 1984 أن اختبار مربع كاي من الأدوات التي تستخدم في قياس مدى التطابق بين توزيعين أحدهما فعلي والآخر نظري. وتحسب الإحصائية من خلال المعادلة التالية:

$$x^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(o_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

حيث:

$Q_{ij}$ : التكرار المشاهد في الصف (i) والعمود (j)  $E_{ij}$ : التكرار المتوقع في الصف (i) والعمود (j)

ونرفض فرض العدم القائل بتطابق التوزيع المشاهد مع المتوقع إذا كان مستوي المعنوية اقل من 1% أو 5%

4-2 التحليل الوصفي لبيانات الدراسة:



4-2-1 آليات تطبيق الشمول المالي: يتناول الجدول أدناه الآليات التي تساعد في تطبيق الشمول المالي بالمصارف.  
جدول رقم ( 4-4) آليات تطبيق الشمول المالي

العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لأوافق بشدة	الوسط الحسابي	الاتجاه العام
1/ تحرص البنوك على التوسع في شبكات تقديم الخدمات المالية	42%	53%	5%			4.36	الموافقة بشدة
2/ تعمل على التوسع في شبكة فروع مقدمي الخدمات المالية	38%	54%	8%			4.30	الموافقة بشدة
3/ تطوير نظام الدفع والتسوية مستخدمة في ذلك الاتصالات لتقديم الخدمات المالية الرقمية عن طريق الدفع عبر الهاتف	45%	43%	10%	2%		4.31	الموافقة بشدة
4/ يتم تطبيق الشمول المالي بعد قيام الدول بدراسة الفجوات المحيطة بجانب العرض والطلب على الخدمات المالية	33%	52%	12%	2%	1%	4.13	الموافقة بشدة
5/ توفير خدمات ومنتجات مصرفية غير مكلفة	42%	49%	5%	4%		4.29	الموافقة بشدة
6/ تقديم خدمات استثمارية للعملاء فيما يتعلق بأعمالهم ومشاريعهم التنموية	40%	52%	8%			4.33	الموافقة بشدة
7/ توفير الخدمات (المصرفية والاتصالات) بأسعار مقبولة	47%	46%	6%	1%		4.38	الموافقة بشدة
8/ الموبايل المصرفي	52%	43%	4%	1%		4.46	الموافقة بشدة
9/ البطاقة المصرفية الإلكترونية	55%	37%	7%	1%		4.47	الموافقة بشدة
10/ ماكينة الصراف الآلي	51%	41%	8%			4.43	الموافقة بشدة
11/ فروع مصرفي في كل محليات السودان	47%	42%	7%	4%		4.34	الموافقة بشدة
12/ مكاتب مصرفية	42%	47%	9%	1%	1%	4.29	الموافقة بشدة
13/ تسوية ومقاصة الكترونية	52%	41%	6%	1%		4.44	الموافقة بشدة
14/ تسهيل إجراءات تقديم الخدمات المصرفية	55%	40%	2%	3%		4.47	الموافقة بشدة
المقياس الكلي						4.35	الموافقة بشدة

المصدر : الباحث من المسح الميداني(2022م)

من الجدول رقم (4-4) نجد أن الأغلبية العظمى بنسبة تتجاوز 90% من المبحوثين يوافقون (موافق بشدة وموافق) على أن تحرص البنوك على التوسيع في شبكات تقديم الخدمات المالية و تعمل على التوسع في شبكة فروع مقدمي الخدمات المالية و توفير خدمات ومنتجات مصرفية غير مكلفة و توفير خدمات ومنتجات مصرفية غير مكلفة و توفير الخدمات (المصرفية والاتصالات) بأسعار مقبولة و الموبايل المصرفي و البطاقة المصرفية الالكترونية و ماكينة الصراف الآلي و تسوية ومقاصة الكترونية و تسهيل إجراءات تقديم الخدمات المصرفية وتأتي البطاقة المصرفية وتسهيل الإجراءات المصرفية من اهم التطبيقات ليات الشمول المالي. وفي ذات السياق نجد أن الأغلبية بنسبة 89% من المبحوثين يرون أن تطوير نظام الدفع والتسوية مستخدمة في ذلك الاتصالات لتقديم الخدمات المالية الرقمية عن طريق الدفع عبر الهاتف و يتم تطبيق الشمول المالي بعد قيام الدول بدراسة الفجوات المحيطة بجانب العرض والطلب على الخدمات المالية ايضا تعتبران من المتطلبات المهمة لتطبيق ليات الشمول المالي. وكذلك نجد أن الأغلبية من أفراد العينة بنسبة 85% يرون أن يتم تطبيق الشمول المالي بعد قيام الدول بدراسة الفجوات المحيطة بجانب العرض والطلب على الخدمات المالية هو أحد متطلبات الية الشمول المالي وما نسبتهم 12% محايدون بخصوص ذلك ونسبة قليلة جداً لا توافق على أن يتم تطبيق الشمول المالي بعد قيام الدول بدراسة الفجوات المحيطة بجانب العرض والطلب على الخدمات المالية هو عنصر مهم لالية الشمول المالي.

4-2-2 مزايا تطبيق الشمول المالي: يتناول الجدول أدناه المزايا الناتجة من تطبيق سياسة الشمول المالي بالمصارف.

جدول رقم (4-5) مزايا تطبيق الشمول المالي في الخدمات المصرفية

العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لأوافق بشدة	الوسط الحسابي	الاتجاه العام
1/ يساهم في دمج كافة فئات المجتمع خاصة الريفية	47%	43%	6%	3%	1%	4.34	الموافقة بشدة
2/ يعالج تداعيات الأزمة المالية العالمية	41%	50%	4%	4%	1%	4.28	الموافقة بشدة
3/ اهتمام الجهات المعنية والرقمية بما فيها البنوك المركزية بالشمول المالي والنمو الاقتصادي للدول	53%	42%	4%	1%		4.47	الموافقة بشدة
4/ يساعد في التنافس بين المؤسسات المعنية من خلال العمل على تنوع منتجاتها والاهتمام بجودتها لاجتذاب أكبر عدد من العملاء والمعاملات	47%	42%	8%	3%		4.33	الموافقة بشدة
5/ يعمل على تقنين بعض التعاملات المالية الغير الرسمية	51%	42%	6%	1%		4.43	الموافقة بشدة
6/ يسهل السيطرة على الأموال في البلد والتي تكون خارج النظام المصرفي	48%	45%	4%	2%	1%	4.38	الموافقة بشدة
7/ تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية المصرفية	51%	43%	4%	2%		4.43	الموافقة بشدة
8/ تحقيق التنمية المستدامة والاستقرار المالي للمصرف	46%	47%	6%	1%		4.36	الموافقة بشدة
9/ تحفيز القطاع الخاص لإيداع موارده في المصارف	47%	41%	7%	4%	1%	4.28	الموافقة بشدة
10/ معالجة الفقر الناتجة عن زيادة الفجوة في مستويات الدخل بين الفقراء والأغنياء وتشوهات الأسواق المالية	37%	53%	8%	2%		4.26	الموافقة بشدة

الموافقة بشدة	4.31		%2	%4	%55	%39	11/ تسهيل دعم المشروعات الصغيرة المتوسطة، متناهية الصغر في حصولها على التمويل
الموافقة بشدة	4.35		%3	%4	%46	%47	12/ يلعب الشمول المالي دوراً مهماً للشريحة الأكبر لمحدودي ومتوسطي الدخل وكذلك المرأة من خلال ضمان توفير وصول الخدمات المالية لهم
الموافقة بشدة	4.33		%1	%9	%47	%43	13/ الاهتمام بإنشاء فروع أو مكاتب صغيرة لتمويل المشاريع متناهية الصغر وزيادة عدد الصرافات الآلية لإتاحة الخدمات المصرفية وتوفيرها بين طبقات المجتمع
الموافقة بشدة	4.28		%3	%9	%47	%41	14/ تطوير نظام الدفع والتسوية مستخدمة في ذلك الاتصالات لتقديم الخدمات المالية الرقمية عن طريق الدفع عبر الهاتف
الموافقة بشدة	4.31		%2	%6	%52	%40	15/ تعمل على التوسع في شبكة فروع مقدمي الخدمات المالية
الموافقة بشدة	4.38	%1	%1	%5	%46	%47	16/ يقوم الشمول المالي بعرض جميع منتجات البنوك لشرائح المجتمع المختلفة ونشرها داخل الجامعات والمعاهد لضم أكبر شريحة ممكنة
الموافقة بشدة	4.34						المقياس الكلي

المصدر : الباحث من المسح الميداني(2022م)

من الجدول رقم (4-5) نجد أن الأغلبية العظمى بنسبة تتجاوز 90% من المبحوثين يوافقون (موافق بشدة و موافق) على أن يساهم في دمج كافة فئات المجتمع خاصة الريفية و يعالج تداعيات الأزمة المالية العالمية و اهتمام الجهات المعنية والرقمية بما فيها البنوك المركزية بالشمول المالي والنمو الاقتصادي للدول و يعمل على تقنين بعض التعاملات المالية الغير الرسمية و يسهل السيطرة على الأموال في البلد والتي تكون خارج النظام المصرفي و تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية المصرفية و تحقيق التنمية المستدامة والاستقرار المالي للمصرف و معالجة الفقر الناتجة عن زيادة الفجوة في مستويات الدخل بين الفقراء والأغنياء وتشوهات الأسواق المالية و تسهيل دعم المشروعات الصغيرة المتوسطة، متناهية الصغر في حصولها على التمويل و يلعب الشمول المالي دوراً مهماً للشريحة الأكبر لمحدودي ومتوسطي الدخل وكذلك المرأة من خلال ضمان توفير وصول الخدمات المالية لهم و الاهتمام بإنشاء فروع أو مكاتب صغيرة لتمويل المشاريع متناهية الصغر وزيادة عدد الصرافات الآلية لإتاحة الخدمات المصرفية وتوفيرها بين طبقات المجتمع و تعمل على التوسع في شبكة فروع مقدمي الخدمات المالية و يقوم الشمول المالي بعرض جميع منتجات البنوك لشرائح المجتمع المختلفة ونشرها داخل الجامعات والمعاهد لضم أكبر شريحة ممكنة من اهم مزايا تطبيق الشمول المالي في الخدمات المصرفية. وفي ذات السياق نجد أن الأغلبية بنسبة اعلى من 86% من المبحوثين يرون أن يساعد في التناقص بين المؤسسات المعنية من خلال العمل على تنوع منتجاتها والاهتمام بجودتها لاجتذاب أكبر عدد من العملاء والمعاملات و تحفيز القطاع الخاص لإيداع موارده في المصارف و تطوير نظام الدفع والتسوية مستخدمة في ذلك الاتصالات لتقديم الخدمات المالية الرقمية عن طريق الدفع عبر الهاتف تعتبر من اهم مزايا تطبيق الشمول المالي في الخدمات المصرفية.

4-2-3 متطلبات الشمول المالي بالمصارف: يتناول الجدول أدناه المتطلبات اللازمة للشمول المالي بالمصارف.

جدول رقم (4-6) متطلبات الشمول المالي بالمصارف



العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لأوافق بشدة	الوسط الحسابي	الاتجاه العام
دعم البنية التحتية مثل تطوير نظم الدفع، توفير بيانات شاملة	%47	%47	%5	%1		4.38	الموافقة بشدة
تعزيز الانتشار الجغرافي	%44	%51	%3	%2		4.37	الموافقة بشدة
تطوير خدمات ومنتجات مالية تلبى احتياجات كافة فئات المجتمع	%43	%50	%4	%3		4.34	الموافقة بشدة
التثقيف المالي ( إيجاد نظام مالي متكامل للوصول إلى مجتمع مثقف مالياً يعمل على تعزيز وتطوير مستويات الوعي لكافة أفراد المجتمع)	%41	%46	%11	%2		4.27	الموافقة بشدة
الاستقرار المالي ( علاقة الشمول المالي بالاستقرار المالي أنه من الصعب تحقيق شمول مالي دون وجود استقرار النظام المصرفي)	%49	%45	%3	%3		4.41	الموافقة بشدة
نشر الثقافة المالية والمصرفية من خلال إطلاق مشروع لنشر وتعميق الثقافة المالية بهدف تعزيز الاستقرار المالي.	%46	%50	%3	%1		4.42	الموافقة بشدة
توسيع نطاق رقابة البنك المركزي لتغطي شركات التمويل الأصغر	%43	%47	%9	%1		4.33	الموافقة بشدة
التأمين وخاصة متناهي الصغر	%41	%51	%5	%3		4.31	الموافقة بشدة
دعم النمو الاقتصادي ومستوى المعيشة وخفض معدلات الفقر	%39	%50	%9	%2		4.25	الموافقة بشدة
دمج الأنشطة غير الرسمية داخل الهيكل الاقتصادي	%49	%40	%8	%2	%1	4.35	الموافقة بشدة
العمل على حماية المستهلك وتخفيض رسوم الخدمات المقدمة	%43	%48	%5	%4		4.31	الموافقة بشدة
الربط بين الشمول المالي والاستقرار والنزاهة	%50	%44	%3	%3		4.41	الموافقة بشدة
المقياس الكلي						4.34	الموافقة بشدة

المصدر : الباحث من المسح الميداني(2022م)

من الجدول رقم (6-4) نجد أن الأغلبية العظمى بنسبة تتجاوز 90% من المبحوثين يوافقون (موافق بشدة وموافق) على أن نشر الثقافة المالية والمصرفية من خلال إطلاق مشروع لتعميق الثقافة المالية بهدف تعزيز الاستقرار المالي وتعزيز الانتشار الجغرافي ودعم البنية التحتية و تطوير خدمات ومنتجات مالية تلبى احتياجات كافة فئات المجتمع و الربط بين الشمول المالي والاستقرار والنزاهة و التأمين وخاصة متناهي الصغر والاستقرار المالي و العمل على حماية المستهلك وتخفيض رسوم الخدمات المقدمة

وتوسيع نطاق رقابة البنك المركزي لتغطي شركات التمويل الأصغر تأتي في مقدمة الأوليات من حيث الأهمية كمتطلبات للشمول المالي.

وفي ذات السياق نجد أن الأغلبية بنسبة 89% من المبحوثين يرون أن دعم النمو الاقتصادي ومستوى المعيشة وخفض معدلات الفقر و دمج الأنشطة غير الرسمية داخل الهيكل الاقتصادي ايضاً تعتبر من المتطلبات المهمة للشمول المالي. وكذلك نجد أن الأغلبية من أفراد العينة بنسبة 87% يرون أن التثقيف المالي هو أحد متطلبات الشمول المالي وما نسبتهم 11% محايدون بخصوص ذلك ونسبة قليلة جداً لا توافق على أن التثقيف المالي هو عنصر مهم للشمول المالي

**4-2-4 المشكلات التي تواجه المصارف السودانية في تطبيق سياسة الشمول المالي:** يتناول الجدول أدناه المشكلات التي تواجه المصارف السودانية في تطبيق سياسة الشمول المالي

**جدول رقم (4-7) المشكلات التي تواجه المصارف السودانية في تطبيق سياسة الشمول المالي**





العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لأوافق بشدة	الوسط الحسابي	الاتجاه العام
1/ الأزمات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية التي تمر بها البلاد	50%	42%	7%	1%		4.41	الموافقة بشدة
2/ عدم ثبات سعر صرف الجنيه السوداني	50%	33%	12%	4%	1%	4.27	الموافقة بشدة
3/ التشريعات القانونية والمالية في الجهاز المصرفي لأغراض الرقابة	52%	32%	7%	8%	1%	4.26	الموافقة بشدة
4/ يعتقد البعض بأن الخدمات المصرفية الالكترونية معقدة ولها متطلبات عديدة غير متوفرة	41%	40%	7%	12%		4.10	الموافقة
5/ عدم توفر الموارد الكافية لدى المصارف السودانية لتقديم الخدمات المصرفية الالكترونية خاصة للتمويل	46%	37%	6%	10%	1%	4.16	الموافقة
6/ الظروف الاقتصادية التي تمر بها معظم فئات المجتمع أدت لضعف الحاجة للمصارف	33%	42%	6%	18%	1%	3.88	الموافقة
7/ ارتفاع تكلفة الخدمات المصرفية الالكترونية	40%	36%	14%	8%	2%	4.06	الموافقة
8/ انتشار الأمية التقنية وسط فئات المجتمع	40%	39%	8%	13%		4.07	الموافقة
9/ المخاطر الكامنة في خيارات التمويل المحتملة غير المصرفية	43%	44%	5%	8%		4.22	الموافقة بشدة
10/ معظم السكان ذوي الدخل المحدود يتواجدون في مناطق نائية	38%	44%	6%	10%	2%	4.06	الموافقة
11/ المصارف السودانية تسعى فقط لتعبئة الموارد وتوفيرها بفترة قليلة من المجتمع	46%	36%	8%	9%	1%	4.17	الموافقة
12/ تعتمد بعض المصارف إلى قطع علاقاتها المالية مع جهات أو مؤسسات أو أفراد تعتبرها مرتفعة المخاطر	42%	40%	6%	12%		4.12	الموافقة
13/ مشكلة استقرار الطاقة الكهربائية	35%	40%	9%	15%	1%	3.93	الموافقة
14/ صعوبة الحصول على برامج الكترونية أصلية	46%	39%	8%	7%		4.25	الموافقة بشدة
15/ التدريب للمتعاملين مع المصرف	42%	49%	4%	5%		4.29	الموافقة بشدة
المقياس الكلي						4.15	الموافقة

المصدر : الباحث من المسح الميداني(2022م)

من الجدول رقم (7-4) نجد أن الأغلبية العظمى بنسبة تتجاوز 90% من المبحوثين يوافقون (موافق بشدة وموافق) على أن الأزمات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية التي تمر بها البلاد و المصارف السودانية تسعى فقط لتعبئة الموارد وتوفيرها بفترة قليلة من المجتمع و تعتمد بعض المصارف إلى قطع علاقاتها المالية مع جهات أو مؤسسات أو أفراد تعتبرها مرتفعة المخاطر و التدريب للمتعاملين مع المصرف من اهم المشكلات التي تواجه المصارف السودانية في تطبيق سياسة الشمول المالي.وفي ذات السياق نجد أن الأغلبية بنسبة اعلى من 80% من المبحوثين يرون أن عدم ثبات سعر صرف الجنيه السوداني و التشريعات القانونية والمالية في الجهاز المصرفي لأغراض الرقابة و يعتقد البعض بأن الخدمات المصرفية الالكترونية معقدة ولها متطلبات

عديدة غير متوفرة و المخاطر الكامنة في خيارات التمويل المحتملة غير المصرفية و معظم السكان ذوي الدخل المحدود يتواجدون في مناطق نائية و مشكلة استقرار الطاقة الكهربائية و صعوبة الحصول على برامج الكترونية أصلية من اهم المشكلات التي تواجه المصارف السودانية في تطبيق سياسة الشمول المالي. وفي ذات السياق نجد أن جزء من عينة الاستبيان بنسبة اعلى من 70% من المبحوثين يرون أن عدم توفر الموارد الكافية لدى المصارف السودانية لتقديم الخدمات المصرفية الالكترونية خاصة للتمويل و الظروف الاقتصادية التي تمر بها معظم فئات المجتمع أدت لضعف الحاجة للمصارف ارتفاع تكلفة الخدمات المصرفية الالكترونية و انتشار الأمية التقنية وسط فئات المجتمع

#### 3-4 إختبار الفرضيات:

3-4-1 اختبار الفرضية الاولى (توجد علاقة بين آليات تطبيق الشمول المالي و جودة تقديم الخدمات) :

جدول رقم (4-8) نتائج اختبار مربع كاي للعلاقة بين آليات تطبيق الشمول المالي و جودة تقديم الخدمات المالية

العبارة	قيمة مربع كاي	درجة المعنوية
1/ تحرص البنوك على التوسع في شبكات تقديم الخدمات المالية	7.91	0.093
2/ تعمل على التوسع في شبكة فروع مقدمي الخدمات المالية	12.72	0.013°
3/ تطوير نظام الدفع والتسوية مستخدمة في ذلك الاتصالات لتقديم الخدمات المالية الرقمية عن طريق الدفع عبر الهاتف	15.53	0.017°
4/ يتم تطبيق الشمول المالي بعد قيام الدول بدراسة الفجوات المحيطة بجانب العرض والطلب على الخدمات المالية	11.31	0.185
5/ توفير خدمات ومنتجات مصرفية غير مكلفة	16.41	0.012°
6/ تقديم خدمات استثمارية للعملاء فيما يتعلق بأعمالهم ومشاريعهم التنموية	9.92	0.042°
7/ توفير الخدمات (المصرفية والاتصالات) بأسعار مقبولة	13.66	0.034°
8/ الموبايل المصرفي	10.35	0.111
9/ البطاقة المصرفية الالكترونية	14.49	0.025°
10/ ماكينة الصراف الآلي	4.65	0.325
11/ فروع مصرفي في كل محليات السودان	11.97	0.062
12/ مكاتب مصرفية	12.80	0.119
13/ تسوية ومقاصة الكترونية	12.20	0.058
14/ تسهيل إجراءات تقديم الخدمات المصرفية	16.64	0.011°

• المصدر: إعداد الباحث من واقع الدراسة الميدانية (2022)

\* معنوي تحت مستوى 5%.

\*\* معنوي تحت مستوى 1%.

يلاحظ من الجدول رقم (4-8) وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين بعض آليات تطبيق الشمول المالي المتمثلة في (تعمل على التوسع في شبكة فروع مقدمي الخدمات المالية و تطوير نظام الدفع والتسوية مستخدمة في ذلك الاتصالات لتقديم الخدمات المالية الرقمية عن طريق الدفع عبر الهاتف و توفير خدمات ومنتجات مصرفية غير مكلفة و تقديم خدمات استثمارية للعملاء فيما يتعلق بأعمالهم ومشاريعهم التنموية و توفير الخدمات (المصرفية والاتصالات) بأسعار مقبولة و البطاقة المصرفية الالكترونية و تسهيل إجراءات تقديم الخدمات المصرفية) و جودة تقديم الخدمات المالية وذلك عند مستوى معنوية 5% .

3-4-2 اختبار الفرضية الثانية (توجد علاقة بين مزايا تطبيق الشمول المالي و جودة تقديم الخدمات المالية) :

جدول رقم (4-9) نتائج اختبار مربع كاي للعلاقة بين مزايا تطبيق الشمول المالي و جودة تقديم الخدمات المالية

العبارة	قيمة مربع كاي	درجة المعنوية
1/ يساهم في دمج كافة فئات المجتمع خاصة الريفية	19.17	0.014*
2/ يعالج تداعيات الأزمة المالية العالمية	23.91	0.002**
3/ اهتمام الجهات المعنية والرقمية بما فيها البنوك المركزية بالشمول المالي والنمو الاقتصادي للدول	15.02	0.020*
4/ يساعد في التنافس بين المؤسسات المعنية من خلال العمل على تنوع منتجاتها والاهتمام بجودتها لاجتذاب أكبر عدد من العملاء والمعاملات	13.83	0.032*
5/ يعمل على تقنين بعض التعاملات المالية الغير الرسمية	26.99	0.000**
يسهل السيطرة على الأموال في البلد والتي تكون خارج النظام المصرفي	18.72	0.016*
7/ تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية المصرفية	28.64	0.000**
8/ تحقيق التنمية المستدامة والاستقرار المالي للمصرف	13.76	0.032*
9/ تحفيز القطاع الخاص لإيداع موارده في المصارف	29.25	0.000**
10/ معالجة الفقر الناتجة عن زيادة الفجوة في مستويات الدخل بين الفقراء والأغنياء وتشوهات الأسواق المالية	14.43	0.025*
11/ تسهيل دعم المشروعات الصغيرة المتوسطة، متناهية الصغر في حصولها على التمويل	18.39	0.005**
12/ يلعب الشمول المالي دوراً مهماً للشريحة الأكبر لمحدودي ومتوسطي الدخل وكذلك المرأة من خلال ضمان توفير وصول الخدمات المالية لهم	23.42	0.001**
13/ الاهتمام بإنشاء فروع أو مكاتب صغيرة لتمويل المشاريع متناهية الصغر وزيادة عدد الصرافات الآلية لإتاحة الخدمات المصرفية وتوفيرها بين طبقات المجتمع	31.19	0.000**
14/ تطوير نظام الدفع والتسوية مستخدمة في ذلك الاتصالات لتقديم الخدمات المالية الرقمية عن طريق الدفع عبر الهاتف	27.03	0.000**
15/ تعمل على التوسع في شبكة فروع مقدمي الخدمات المالية	25.44	0.000**

• المصدر: إعداد الباحث من واقع الدراسة الميدانية (2022)  
\* معنوي تحت مستوى 5%. \*\* معنوي تحت مستوى 1%.

يلاحظ من الجدول رقم (9-4) وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين كل مزايا تطبيق الشمول المالي و جودة تقديم الخدمات المالية و ذلك عند مستوى دلالة احصائية 1% و 5%

3-3-3 اختبار الفرضية الثالثة (توجد علاقة بين متطلبات الشمول المالي و جودة تقديم الخدمات المالية):

جدول رقم (10-4) نتائج اختبار مربع كاي للعلاقة بين متطلبات الشمول المالي و جودة تقديم الخدمات المالية

العبارة	قيمة مربع كاي	درجة المعنوية
1/ دعم البنية التحتية مثل تطوير نظم الدفع، توفير بيانات شاملة	18.90	0.004**
2/ تعزيز الانتشار الجغرافي وغيرها	35.64	0.000**
3/ تطوير خدمات ومنتجات مالية تلبي احتياجات كافة فئات المجتمع	11.84	0.066
4/ التثقيف المالي ( إيجاد نظام مالي متكامل للوصول إلى مجتمع مثقف مالياً يعمل على تعزيز وتطوير مستويات الوعي لكافة أفراد المجتمع)	20.68	0.002**
5/ الاستقرار المالي ( علاقة الشمول المالي بالاستقرار المالي أنه من الصعب تحقيق شمول مالي دون وجود استقرار النظام المصرفي)	14.33	0.026°
6/ نشر الثقافة المالية والمصرفية من خلال إطلاق مشروع لنشر وتعميق الثقافة المالية بهدف تعزيز الاستقرار	17.25	0.008**

		المالي.
0.022°	14.80	7/ توسيع نطاق رقابة البنك المركزي لتغطي شركات التمويل الأصغر
0.061	12.03	8/ التأمين وخاصة متناهي الصغر
0.056	12.29	9/ دعم النمو الاقتصادي ومستوى المعيشة وخفض معدلات الفقر
0.008**	20.64	10/ دمج الأنشطة الغير رسمية داخل الهيكل الاقتصادي
0.011°	16.57	11/ العمل على حماية المستهلك وتخفيض رسوم الخدمات المقدمة
0.000**	29.16	12/ الربط بين الشمول المالي والاستقرار والنزاهة

• المصدر: إعداد الباحث من واقع الدراسة الميدانية (2022م)

\* معنوي تحت مستوى 5%. \*\* معنوي تحت مستوى 1%.

يلاحظ من الجدول رقم (10-4) وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين كل من (دعم البنية التحتية مثل تطوير نظم الدفع، توفير بيانات شاملة و تعزيز الانتشار الجغرافي وغيرها و التثقيف المالي و نشر الثقافة المالية والمصرفية من خلال إطلاق مشروع لنشر وتعميق الثقافة المالية بهدف تعزيز الاستقرار المالي و دمج الأنشطة غير الرسمية داخل الهيكل الاقتصادي و الربط بين الشمول المالي والاستقرار والنزاهة) وجودة تقديم الخدمات المالية وذلك عند مستوى معنوية 1% كما نجد أن هنالك علاقة ذات دلالة احصائية بين بعض متطلبات تطبيق الشمول المالي المتمثلة في (الاستقرار المالي و توسيع نطاق رقابة البنك المركزي لتغطي شركات التمويل الأصغر و العمل على حماية المستهلك وتخفيض رسوم الخدمات المقدمة) وجودة تقديم الخدمات المالية وذلك عند مستوى معنوية 5%.

4-3-4 اختبار الفرضية الرابعة (توجد مشكلات تواجه المصارف السودانية في تطبيق سياسة الشمول المالي):

جدول رقم (11-4) نتائج اختبار مربع كاي لمقارنة التوزيع المشاهد للمشكلات مع التوزيع المتوقع

المشكلات	قيمة مربع كاي	درجات الحرية	القيمة الاحتمالية
الأزمات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية التي تمر بها البلاد	85.04	3	**0.000
عدم ثبات سعر صرف الجنيه السوداني	100.81	4	**0.000
التشريعات القانونية والمالية في الجهاز المصرفي لأغراض الرقابة	105.20	4	**0.000
يعتقد البعض بأن الخدمات المصرفية الالكترونية معقدة ولها متطلبات عديدة غير متوفرة	45.37	3	**0.000
عدم توفر الموارد الكافية لدى المصارف السودانية لتقديم الخدمات المصرفية الالكترونية خاصة للتمويل	92.27	4	**0.000
الظروف الاقتصادية التي تمر بها معظم فئات المجتمع أدت لضعف الحاجة للمصارف	70.89	4	**0.000
ارتفاع تكلفة الخدمات المصرفية الالكترونية	69.94	4	**0.000
انتشار الأمية التقنية وسط فئات المجتمع	40.55	3	**0.000
المخاطر الكامنة في خيارات التمويل المحتملة غير المصرفية	63.93	3	**0.000
معظم السكان ذوي الدخل المحدود يتواجدون في مناطق نائية	88.05	4	**0.000
المصارف السودانية تسعى فقط لتعبئة الموارد وتوفيرها بفترة قليلة من المجتمع	89.77	4	**0.000
تعتمد بعض المصارف إلى قطع علاقاتها المالية مع مؤسسات تعتبرها مرتفعة المخاطر	48.20	3	**0.000

**0.000	4	65.98	مشكلة استقرار الطاقة الكهربائية
**0.000	3	59.38	صعوبة الحصول على برامج إلكترونية أصلية
**0.000	3	80.55	التدريب للمتعاملين مع المصرف

المصدر: إعداد الباحث من واقع الدراسة الميدانية (2022م)

\* معنوي تحت مستوى 5%. \*\* معنوي تحت مستوى 1%.

يلاحظ من الجدول رقم (4-11) أن القيمة الاحتمالية لكل المشكلات أقل من مستوى المعنوية 1% مما يدل على أن المشكلات المذكورة عالياً هي مشكلات جوهرية ذات دلالة احصائية تقف عائق في وجه تطبيق سياسة الشمول المالي.

#### المحور الخامس: النتائج والتوصيات

5-1: نتائج الدراسة حسب المحاور: بعد الدراسة النظرية والميدانية توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

#### 1/ العلاقة بين آليات تطبيق الشمول المالي وجودة تقديم الخدمات المصرفية:

أ/ بينت الدراسة أن هنالك علاقة إرتباطية بين استخدام البطاقات المصرفية وجودة تقديم الخدمات المصرفية بالمصارف.  
ب/ أظهرت الدراسة أن استخدام الموبايل المصرفي يؤدي إلى جودة تقديم الخدمات المصرفية بالمصارف.  
ج/ إتضح من خلال الدراسة أن استخدام ماكينة الصراف الآلي تؤدي إلى تقديم الخدمات المصرفية بجودة عالية من خلال الدقة والسرعة.

#### 2/ العلاقة بين مزايا الشمول المالي وجودة تقديم الخدمات المصرفية:

أ/ بينت الدراسة أن إهتمام الجهات المعنية بما فيها البنوك المركزية بالشمول المالي يؤدي إلى جودة تقديم الخدمات المصرفية.  
ب/ إتضح من خلال الدراسة أن الشمول المالي يعمل على تقنين بعض التعاملات المالية الغير رسمية مما ينعكس إيجاباً على جودة تقديم الخدمات المصرفية بالمصارف.  
ج/ أظهرت الدراسة أن الشمول المالي يعمل على تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية بجودة عالية.  
د/ بينت الدراسة أن الشمول المالي يعمل على تسهيل السيطرة على الأموال التي تكون خارج الجهاز المصرفي مما ينعكس إيجاباً على جودة تقديم الخدمات المصرفية بالمصارف.  
هـ/ يعمل الشمول المالي على عرض جميع منتجات البنوك لشرائح المجتمع المختلفة ونشرها داخل الجامعات بجودة عالية لتضم أكبر عدد من ممكن.

#### 3/ العلاقة بين متطلبات الشمول المالي وجودة تقديم الخدمات المصرفية:

أ/ بينت الدراسة أن نشر الثقافة المالية والمصرفية له علاقة كبيرة بجودة تقديم الخدمات المصرفية بالمصارف.  
ب/ إتضح من خلال الدراسة أن الإستقرار المالي يؤدي إلى جودة تقديم الخدمات المصرفية.  
ج/ أوضحت الدراسة أن دعم البنية التحتية يؤدي إلى زيادة جودة الخدمات المصرفية بالمصارف.

#### 4/ العلاقة بين مشاكل تطبيق الشمول المالي وجودة تقديم الخدمات المصرفية:

أ/ بينت الدراسة أن الأزمات الاقتصادية والإجتماعية التي تمر بها البلاد تؤثر سلباً على جودة تقديم الخدمات المصرفية.  
ب/ أظهرت الدراسة أن عدم التدريب الكافي للمتعاملين مع المصرف تؤثر سلباً على جودة تقديم الخدمات المصرفية.  
ج/ إتضح من خلال الدراسة أن عدم الحصول على برامج إلكترونية أصلية له تأثير على جودة تقديم الخدمات المصرفية بالمصارف.

د/ أظهرت الدراسة أن عدم ثبات سعر صرف الجنيه السوداني يؤثر سلباً على جودة تقديم الخدمات المصرفية.

#### 5-2 التوصيات:

1- توفر الموارد الكافية لدى المصارف السودانية لتقديم الخدمات المصرفية الالكترونية خاصة للتمويل 2- على المصارف الحرص على التوسع في شبكة فروع مقدمى الخدمات المالية.



- 3- على المصارف حماية المستهلك وتقليل تكلفة الخدمات المصرفية الالكترونية.4- على المصارف تطوير نظام الدفع والتسوية لتقديم الخدمات بجودة عالية. 5- على المصارف دعم المشروعات الصغيرة والمتوسطة وتسهيل حصوله على التمويل.  
6- على المصارف الإهتمام بإنشاء مكاتب وفروع صغيرة لتمويل المشروعات متناهية الصغر وزيادة عدد الصرافات الآلية.  
7- على البنك المركزي التوسع في نطاق الرقابة حتي يشمل شركات التمويل الأصغر .

#### المصادر والمراجع

- 1/ سلطان، محمد سعيد العجارمي (2005) إدارة البنوك جامعة الإسكندرية، دار الجامعة الجديدة .  
2/ محمد الشمري (2003) دور المراجعة الداخلية في تحسين الأداء المالي بالمؤسسات الاقتصادية، المملكة العربية السعودية.  
3/ د. حسن العالي (2015) الشمول المالي، مجلة الشرق، الموقع النقد العربي ، العلاقة المتداخلة بين الاستقرار المالي والشمول المالي.  
4/ الشماع، محمد الحسن وحمود، خضير كاظم (2009) نظرية المنظمة ط1 المطبعة العامة بغداد .  
5/ الزبيد، عبد الناصر (2013) المسؤولية العامة في الأردن (2008 – 2010) دراسات العلوم الإدارية الأردن .  
6/ الركابي، كاظم نزار عطية (1999) الإدارة الاستراتيجية وأثرها في نجاح المنظمات العراقية أطروحة دكتوراه مقدمة إلى كلية الإدارة والاقتصاد جامعة المستنصرية .  
7/ المعموري، أم الغالب راشد (2002) فعالية تقويم أداء الموارد البشرية وتأثيرها في تحقيق الميزة التنافسية في المنظمة، رسالة ماجستير مقدمة إلى كلية الإدارة الاقتصادية الجامعة المستنصرية .  
8/ شاكر بن أحمد الصالح، محمد الصريمي، الجودة الشاملة نشأتها وتطورها أساليبها ، ط1، دار الفكر ، عمان 2015.  
9/ الحداد، عبد الستار، (1999م)- كفاءة إدارة التدفقات النقدية في البنوك- مجلة آفاق الاقتصادية- العدد 79.  
10/ البنك الدولي(2016م)- التقرير السنوي، واشنطن  
11/ Cronbach, L.1970. **Essentials of Psychological Testing** .New York: Harper & Row Publishers, Inc.  
12.Likert, R. (1932). **A technique for measurement of attitudes**. Archives of Psychology, 140, 5-55