



المجلة الجغرافية العربية

تصدر عن الجمعية الجغرافية المصرية

تحليل جغرافي لخدمة الصراف الآلي في مدينة شبين الكوم

د. موسى فتحي موسى عتلم

أستاذ الجغرافيا الاقتصادية المساعد،

كلية الآداب - جامعة المنوفية

كافة حقوق النشر محفوظة للجمعية الجغرافية المصرية
وجميع الآراء الواردة فى بحوث هذه السلسلة تعبر عن آراء
أصحابها ولا تعبر بالضرورة عن وجهات نظر الجمعية الجغرافية
المصرية

الترقيم الدولى الموحد للطباعة : ١١١٠-١٩١١
الترقيم الدولى الموحد الإلكتروني: ٢٦٨٢-٤٧٩٥
الموقع على شبكة الانترنت: www.egyptiangs.com

Copyright © 2021, Printed by Al-Resala Press, Tel.: 0122 65 78 757 e-mail: gamal_elnady@yahoo.com
All rights reserved. This book is protected by copyright. No part of it may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted in any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording, or otherwise, without written permission from The Egyptian Geographical Society.

فهرس المحتويات

صفحة	
١	المخلص.
٢	المقدمة.
٣	منطقة الدراسة.
٣	إشكالية البحث وتساولاته.
٥	الدراسات السابقة.
٦	أهداف البحث.
٦	مناهج البحث وأساليبه.
٧	المبحث الأول: التوزيع الجغرافي لماكينات الصراف الآلي بمدينة شبين الكوم والعوامل المؤثرة فيه.
٩	(١) توزيع ماكينات الصراف الآلي وفق شياخات المدينة.
١٠	(٢) توزيع ماكينات الصراف الآلي وفق تبعيتها للبنوك بالمدينة.
١٣	(٣) توزيع ماكينات الصراف الآلي وفق شوارع المدينة.
١٦	(٤) موقع ماكينات الصراف الآلي بالنسبة للبنوك.
١٧	(٥) موقع ماكينات الصراف الآلي بالنسبة للمجمعات التجارية بالمدينة.
١٧	(٦) موقع ماكينات الصراف الآلي بالنسبة للمؤسسات الحكومية.
١٨	المبحث الثاني: التحليل المكاني لتوزيع ماكينات الصراف الآلي بالمدينة.
١٩	(١) تحليل قياس التوزيعات الجغرافية المكانية.
١٩	أ- المركز الجغرافي المتوسط.
١٩	ب- الظاهرة المركزية.
٢١	ج- المسافة المعيارية.
٢١	د- تحليل التوزيع الاتجاهي.
٢١	(٢) تحليل أنماط التوزيعات المكانية.
٢٣	(٣) تحليل القرب الجغرافي.
٢٣	أ- الحرم المكاني.
٢٣	ب- نطاق التخصيص المساحي.

٢٦	المبحث الثالث: مؤشرات كفاءة ماكينات الصراف الآلي بمدينة شبين الكوم.
٢٦	(١) إمكانية الوصول إلى ماكينات الصراف الآلي بالمدينة.
٢٨	(٢) زمن الوصول إلى ماكينات الصراف الآلي بالمدينة.
٢٩	(٣) وسيلة الوصول إلى ماكينات الصراف الآلي وتكلفتها بالمدينة.
٣٠	(٤) حجم التردد على ماكينات الصراف الآلي بالمدينة.
٣١	(٥) تعدد خدمات ماكينات الصراف الآلي بالمدينة.
٣٢	(٦) نصيب السكان من ماكينات الصراف الآلي بالمدينة.
٣٥	(٧) كثافة ماكينات الصراف الآلي ومعدلات تباعدها بالمدينة.
٣٨	المبحث الرابع: بعض خصائص عملاء ماكينات الصراف الآلي بالمدينة.
٣٨	(١) محل إقامة عملاء ماكينات الصراف الآلي.
٣٩	(٢) الخصائص النوعية والعمرية لعملاء ماكينات الصراف الآلي.
٤٠	(٣) الحالة الوظيفية لعملاء ماكينات الصراف الآلي.
٤٢	(٤) الحالة التعليمية لعملاء ماكينات الصراف الآلي.
٤٢	(٥) الحالة الاجتماعية ومتوسط الدخل الشهري لعملاء ماكينات الصراف الآلي.
٤٣	المبحث الخامس: درجات رضا العملاء عن ماكينات الصراف الآلي بالمدينة.
٤٤	(١) درجات رضا العملاء عن مواقع ماكينات الصراف الآلي.
٤٤	(٢) درجات رضا العملاء عن إمكانية الوصول إلى ماكينات الصراف الآلي.
٤٥	(٣) درجات رضا العملاء عن سرعة الاستجابة للمقترحات والشكاوى.
٤٥	(٤) درجات رضا العملاء عن صيانة ماكينات الصراف الآلي.
٤٦	(٥) درجات رضا العملاء عن توافر كافة الخدمات بماكينات الصراف الآلي.
٤٦	(٦) درجات رضا العملاء عن زمن الحصول على الخدمات.
٤٩	المبحث السادس: مشكلات استخدام ماكينات الصراف الآلي بالمدينة.
٥٠	(١) عدم وجود مبالغ كافية بالماكينات.
٥٠	(٢) عدم التعامل الجيد مع الماكينات من قبل بعض العملاء.
٥٠	(٣) كثرة أعطال الماكينات.
٥١	(٤) قلة أعداد الماكينات.
٥١	(٥) عدم توافر الأمان والخصوصية.
٥٢	(٦) حدوث بعض الأخطاء عند السحب والإيداع.

٥٣	المبحث السابع: مقترحات حل مشكلات ماكينات الصراف الآلي بالمدينة.
٥٥	(١) تغذية الماكينات بمبالغ مالية كافية.
٥٥	(٢) زيادة أعداد الماكينات ونشرها.
٥٦	(٣) الاهتمام بالصيانة الدورية للماكينات.
٥٦	(٤) توعية العملاء بخدمات ماكينات الصراف الآلي.
٥٦	(٥) سرعة الاستجابة لمقترحات وشكاوى العملاء.
٥٦	(٦) توفير الأمان والخصوصية للعملاء.
٥٦	(٧) تنويع الخدمات المقدمة.
٥٧	(٨) الاختيار الأمثل لمواقع ماكينات الصراف الآلي.
٥٧	(٩) تزويد القرى المجاورة للمدينة بماكينات صراف آلي.
٦٠	النتائج والتوصيات.
٦٣	الملحق.
٦٦	المصادر والمراجع.
٦٩	الملخص الأجنبي.

فهرس الجداول

م	عنوان الجدول	صفحة
١	التوزيع الجغرافي لماكينات الصراف الآلي بمدينة شبين الكوم في ديسمبر ٢٠٢٠.	٩
٢	توزيع ماكينات الصراف الآلي بمدينة شبين الكوم حسب البنوك التابعة لها عام ٢٠٢٠.	١١
٣	أسباب تفضيل عينة العملاء لماكينات الصراف الآلي بالمدينة عام ٢٠٢٠.	٢٧
٤	عدد مرات التردد الشهري على ماكينات الصراف الآلي بالمدينة.	٣٠
٥	نصيب السكان من ماكينات الصراف الآلي بمدينة شبين الكوم عام ٢٠٢٠.	٣٣
٦	كثافة ماكينات الصراف الآلي ومعدل تباعدها بشياخات مدينة شبين الكوم عام ٢٠٢٠.	٣٦
٧	توزيع عينة عملاء ماكينات الصراف الآلي وفق محل إقامتهم عام ٢٠٢٠.	٣٩
٨	توزيع عملاء ماكينات الصراف الآلي بالمدينة حسب فئات السن عام ٢٠٢٠.	٤٠
٩	نسبة درجات الرضا عن خدمات ماكينات الصراف الآلي بمدينة شبين الكوم عام ٢٠٢٠.	٤٧
١٠	الوزن النسبي للمشكلات التي تواجه عينة عملاء ماكينات الصراف الآلي بمدينة شبين الكوم عام ٢٠٢٠.	٤٩
١١	الوزن النسبي لمقترحات حل مشكلات ماكينات الصراف الآلي بمدينة شبين الكوم عام ٢٠٢٠.	٥٣
١٢	عدد ماكينات الصراف الآلي المطلوبة بمدينة شبين الكوم حتى ٢٠٣٠.	٥٨
١٣	العجز والفائض في ماكينات الصراف الآلي بشياخات مدينة شبين الكوم عام ٢٠٢٠.	٥٩

فهرس الخرائط والأشكال

م	عنوان الشكل	صفحة
١	موقع مدينة شبين الكوم وتقسيمها الإداري عام ٢٠٢٠.	٤
٢	التوزيع الجغرافي لماكينات الصراف الآلي بمدينة شبين الكوم وفق تبعيتها عام ٢٠٢٠.	١٢
٣	توزيع أعداد ماكينات الصراف الآلي بشوارع مدينة شبين الكوم عام ٢٠٢٠.	١٤
٤	توزيع ماكينات الصراف الآلي بشوارع مدينة شبين الكوم عام ٢٠٢٠.	١٥
٥	بعض تحليلات التحليل المكاني لماكينات الصراف الآلي بمدينة شبين الكوم عام ٢٠٢٠.	٢٠
٦	قيمة مؤشر الجار الأقرب لتوزيع ماكينات الصراف الآلي بمدينة شبين الكوم عام ٢٠٢٠.	٢٢
٧	الحرم المكاني لتوزيع ماكينات الصراف الآلي بمدينة شبين الكوم عام ٢٠٢٠.	٢٤
٨	نطاق مساحات التخصيص لماكينات الصراف الآلي بمدينة شبين الكوم عام ٢٠٢٠.	٢٥
٩	التوزيع النسبي لأنواع الخدمات التي يحصل عليها عينة العملاء من ماكينات الصراف الآلي بمدينة شبين الكوم عام ٢٠٢٠.	٣١
١٠	التوزيع الجغرافي لنصيب السكان من ماكينات الصراف الآلي مقارنة بكثافة السكان بمدينة شبين الكوم عام ٢٠٢٠.	٣٤
١١	التوزيع الجغرافي لكثافة ماكينات الصراف الآلي ومعدل تباعدها بمدينة شبين الكوم عام ٢٠٢٠.	٣٧
١٢	الحالة الوظيفية لعينة عملاء ماكينات الصراف الآلي بمدينة شبين الكوم عام ٢٠٢٠.	٤١
١٣	التوزيع النسبي لمتوسط الدخل الشهري لعينة عملاء ماكينات الصراف الآلي بمدينة شبين الكوم عام ٢٠٢٠.	٤٣

٤٨	التوزيع النسبي لدرجات الرضا عن خدمات ماكينات الصراف الآلي بمدينة شبين الكوم عام ٢٠٢٠.	١٤
٥٢	التوزيع النسبي لعدد السكان وعدد الوحدات السكنية وعدد ماكينات الصراف الآلي بمدينة شبين الكوم عام ٢٠٢٠.	١٥
٥٤	الوزن النسبي لمقترحات عينة العملاء لحل مشكلات ماكينات الصراف الآلي بمدينة شبين الكوم عام ٢٠٢٠.	١٦

الملخص

استهدف البحث دراسة خدمة الصراف الآلي بمدينة شبين الكوم، من خلال دراسة توزيعها الجغرافي ومؤشرات كفاءتها، والتحليل المكاني لها باستخدام نظم المعلومات الجغرافية، والكشف عن خصائص عينة العملاء ودرجات رضاهم عنها، وتشخيص مشكلاتها وعرض مقترحات النهوض بها.

واستخدم البحث المنهج الوصفي التحليلي، واعتمد على الأسلوب الميداني بصورة رئيسة، كما اعتمد على الأسلوب الإحصائي والكمي والبياني، وانتهى إلى وجود تباين جغرافي لتوزيع ماكينات الصراف الآلي بشياخات المدينة وشوارعها، وتباين كثافتها ومعدل تباعدها ونصيب السكان منها، وتباين في درجات رضا العملاء عن الكثير من المتغيرات المرتبطة بها.

وانتهى البحث إلى أن توزيع ماكينات الصراف الآلي بمدينة شبين الكوم يتخذ النمط المتقارب الذي يتجه ناحية العشوائية ونحو النمو العنقودي المتجمع، إذ سجلت قيمة مؤشر الجار الأقرب ٠,٥٣، ويأخذ اتجاه توزيعها شكلاً بيضاوياً يمتد في محور شمالي/جنوبي، ووفق العدد الأنسب من السكان لماكينة الصراف الآلي؛ فقد بلغ العجز بالمدينة ٦١ ماكينة عام ٢٠٢٠، وتعد شياخة جودة حبيب أكثرها عجزاً، كما تم التوصل إلى الاحتياجات المستقبلية للمدينة الذي بلغ ٨٧ ماكينة عام ٢٠٢٥ و ١٢٠ ماكينة عام ٢٠٣٠.

ويأتي عدم وجود مبالغ كافية بالماكينات، وكثرة أعطالها، وغياب الصيانة الدورية لها، وقلة أعدادها بالمقارنة بأعداد العملاء، وعدم توافر الأمان والخصوصية، في صدارة المشكلات التي يعاني منها عينة العملاء.

ومن توصيات البحث ضرورة إحداث توازن بين خريطة توزيع السكان وخريطة توزيع الماكينات بشياخات المدينة، واختيار المواقع المثلى عند توقيع الماكينات الجديدة، واتخاذ الإجراءات الكفيلة لرفع نسبة درجات الرضا عن الخدمات التي تقدمها، ومواكبة معدلات تغذية الماكينات بالأموال لمعدلات السحب ودوريتها وكثافتها، والاهتمام بالصيانة الدورية لها، مع توفير الأمان والخصوصية للعملاء.

الكلمات المفتاحية : الصراف الآلي، الخدمات المصرفية، مشكلات ماكينات الصراف الآلي.

المقدمة:

شهدت تقنية المعلومات والاتصالات في مصر تطوراً ملحوظاً، الأمر الذي انعكس على بروز نمط من الخدمات المصرفية الالكترونية التي يأتي في مقدمتها ماكينات الصراف الآلي، التي أتاحت للمستخدمين الفرصة في الحصول على كثير من الخدمات على مدار اليوم، دون تحمل مشقة السفر والتنقل والتكلفة، وتقليل كثافة التردد على مقر البنوك المختلفة خاصة في ظل جائحة كورونا.

وتعد الخدمات المصرفية إحدى الدعائم الاقتصادية للتنمية في مصر، وتكتسب أهميتها في ظل تزايد الطلب عليها لتوجه الدولة نحو الشمول المالي، الأمر الذي جعل تنمية هذه الخدمات ونشرها من متطلبات التنمية الاجتماعية والاقتصادية، ويؤكد (Stutz & Warf, 2005, p. 279) أن الخدمات المصرفية صارت جزءاً مهماً في المجتمعات والاقتصادات المعاصرة، وتهتم الجغرافيا الاقتصادية بالتنظيم المكاني للخدمات المصرفية بمكوناتها المختلفة.

وقد نشأ في الوقت الحاضر ما يمكن تسميته بالاقتصاد المعلوماتي، الذي أصبحت الخدمات المالية أحد أبرز مكوناته (الديب، ٢٠٠٦، ص ١٣٤)، حيث أحدث التطور التقني زيادة في الطلب على الخدمات المصرفية، مما انعكس على نموها وما ارتبط بها من خدمات (Nagle, 2010, p. 326)، كما أحدثت ثورة الاتصالات وتقنية المعلومات نقلة كمية ونوعية في تقديم الخدمات المصرفية من الصورة التقليدية إلى الصورة الالكترونية المتطورة التي تعد ماكينات الصراف الآلي أحد أبرز صورها.

وتعد ماكينة الصراف الآلي (Automated Teller Machine (ATM من الخدمات الحديثة بالقطاع المصرفي، حيث تمثل حلقة اتصال بين البنوك وعملائها، وتتيح للعميل الاستفادة من كثير من الخدمات التي تقدمها الماكينة المرتبطة بشبكة اتصال مع البنك مثل: السحب والإيداع، والتعرف على الرصيد، وطباعة كشف حساب، وبعض الخدمات الأخرى.

وتمثل ماكينات الصراف الآلي مكوناً مهماً من مكونات الخدمة المصرفية، حيث ارتفع نصيب السكان البالغين منها في العالم من ٤٢,٢ ماكينة/١٠٠ ألف نسمة عام ٢٠١٠ إلى ٥٨,٦ ماكينة/١٠٠ ألف نسمة عام ٢٠١٩، وجاءت مصر في مرتبة متأخرة رغم النمو الذي شهدته أعدادها، إذ احتلت المرتبة المئة عالمياً عام ٢٠١٩ بمتوسط ٢٠,٢ ماكينة/١٠٠ ألف نسمة (البنك الدولي، ٢٠٢٠).

وتشهد أعداد ماكينات الصراف الآلي في مصر زيادة خلال السنوات العشر الأخيرة خاصة في ظل توجه الدولة نحو الشمول المالي، ولعل هذا تجلي في إطلاق مبادرة لنشر ٦٥٠٠ ماكينة كمرحلة أولى، ليصل عددها الإجمالي لهذه إلى ما يقرب من ٢٠ ألف ماكينة عام ٢٠٢١ (البنك المركزي المصري، ٢٠٢١)، وشجعت الدولة استخدام وسائل الدفع الإلكتروني، كما قامت بتعديل حدود السحب والإيداع اليومي من أجل تشجيع العملاء على التعامل مع ماكينات الصراف الآلي في ظل جائحة كورونا؛ حتى لا ترتفع كثافة العملاء بالبنوك.

منطقة الدراسة:

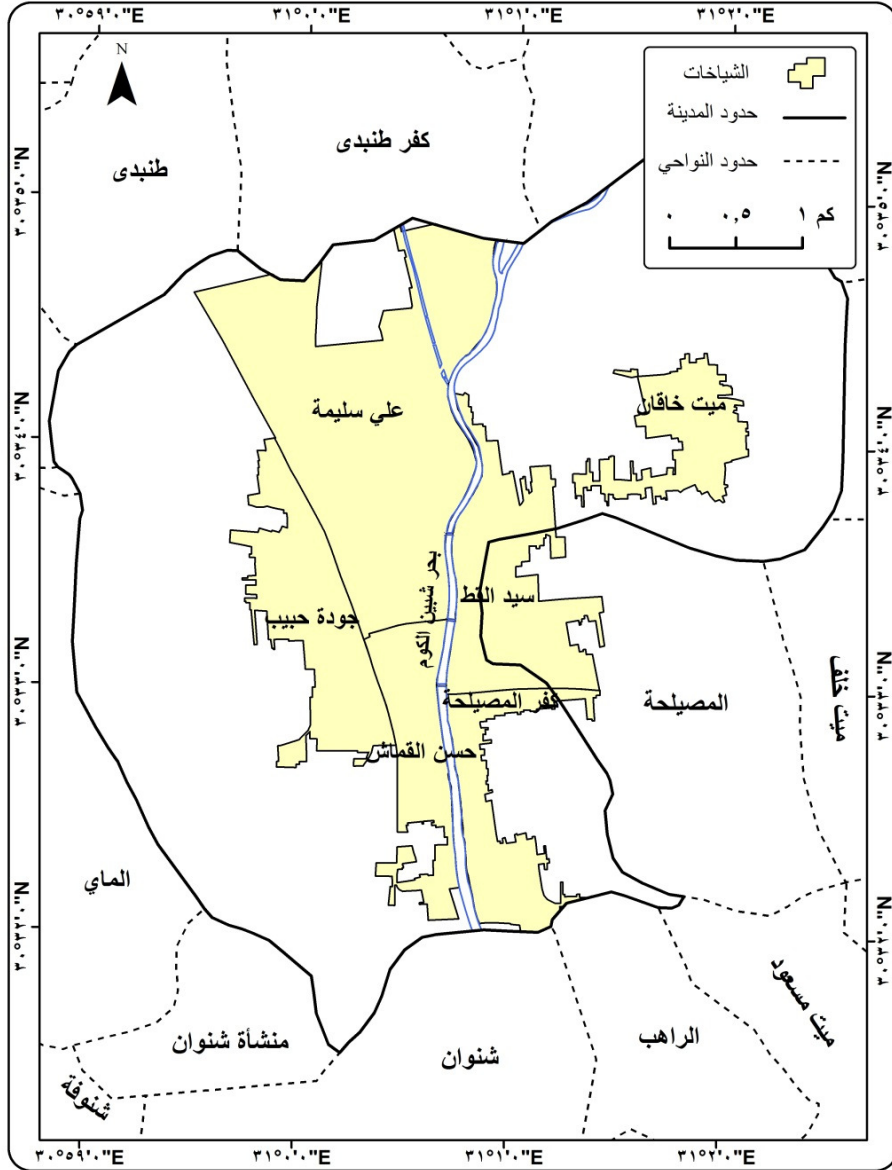
اتخذت الدراسة مدينة شبين الكوم حيزاً جغرافياً لها، وتقع بين دائرتي عرض ٣٢° ٣٠' و ٣٦° ٣٠' شمالاً، وخطى طول ٣١° ٠٠' و ٣٠° ٥٠' شرقاً، وتعد قاعدة محافظة المنوفية، وبلغ عدد سكانها ٢٤٨٠٧٧ نسمة عام ٢٠٢٠، وبلغت مساحتها الإجمالية بنحو ٢٥ كم^٢، وبلغت نسبة مساحة الكتلة السكنية ٤٤% من جملة مساحتها عام ٢٠٢٠ (الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، ٢٠٢٠)، وتتصف بتنوع هيكلها الاقتصادي، وتتألف المدينة من حي شرق الذي يمتد شرق بحر شبين، وحي غرب الذي يقع إلى الغرب منه، وتضم ست شياخات هي: شياخة علي سليمة (الشياخة البحرية)، وشياخة حسن القماش (الشياخة القبلية)، وشياخة سيد أحمد القط (الشياخة الشرقية)، وشياخة كفر المصلحة جنوباً، وشياخة جودة حبيب (الشياخة الغربية أو العزبة الغربية)، وشياخة ميت خاقان وحصتها (شكل ١).

إشكالية البحث وتساؤلاته:

تدور إشكالية البحث حول التباين المكاني لتوزيع ماكينات الصراف الآلي بشياخات مدينة شبين الكوم، الأمر الذي انعكس على درجات رضا العملاء عنها، ومن ثم فإن البحث يحاول أن يجيب على التساؤلات التالية:

- هل يتباين التوزيع الجغرافي لماكينات الصراف الآلي بشياخات مدينة شبين الكوم، وما أسباب ذلك؟
- ما هي أبرز الخصائص المكانية لتوزيع ماكينات الصراف الآلي بالمدينة؟
- ما أبرز مؤشرات قياس كفاءة خدمة الصراف الآلي؟

- ما هي خصائص عملاء الصراف الآلي، وما هي درجات رضاهم عن خدمة الصراف الآلي؟
- ما هي المشكلات المرتبطة بخدمة الصراف الآلي بالمدينة، وما هي مقترحات حلها؟



شكل (١) : موقع مدينة شبين الكوم وتقسيمها الإداري عام ٢٠٢٠.

المصدر: الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، الخريطة الرقمية لمدينة شبين الكوم مقياس ١: ٥٠,٠٠٠، ٢٠٢٠.

الدراسات السابقة:

توجد بعض الدراسات السابقة التي تناولت موضوع البحث، فبالنسبة للدراسات الجغرافية العربية فقد عرضت دراسة (جيهان الصاوي) عام ٢٠١٨ التوزيع المكاني لماكينات الصراف الآلي (ATM) للبنوك الحكومية بالإسكندرية، من خلال دراسة التوزيع الجغرافي لها بالمدينة، مع التركيز على حي شرق، وبيان التحليل المكاني لها، وخصائص المستخدمين، ودراسة مستويات الرضا عن خدماتها، وقدمت دراسة (عبد السلام إسماعيل) عام ٢٠١٨ التحليل المكاني للخدمات المصرفية في مدينة بورسعيد، حيث عرضت تصنيف الخدمات المصرفية والتوزيع الجغرافي لها وخصائص المستفيدين منها، والتحليل الكمي لها، وعرضت دراسة (شريف عبد السلام) عام ٢٠١٩ التحليل المكاني للخدمات المصرفية بمدينة الدمام، حيث تناولت تطور الخدمات المصرفية بأنماطها وتوزيعها الجغرافي، وإيجابياتها وسلبياتها والتخطيط المستقبلي لها، وأبرزت دراسة (محمد نعينع) عام ٢٠٢٠ تحليل جغرافي للخدمات المصرفية في مدينة كفر الدوار، من خلال دراسة تطور البنوك وتوزيعها وماكينات الصراف الآلي، كما تناولت تصنيف الماكينات بأحياء المدينة، والعلاقة بين توزيع الماكينات وتوزيع السكان والأنشطة الاقتصادية، ومشكلات ماكينات الصراف الآلي والخطة المستقبلية لها، كما عرضت دراسة (أحمد حبيب) عام ٢٠٢١ التحليل المكاني لخدمة الصراف الآلي في مدينة طنطا، من خلال دراسة تطورها وتوزيعها بشياخات المدينة، وخدماتها، وتحليل كفاءتها وتقييمها، ومشكلاتها ومقترحات تحسينها.

أما بالنسبة للدراسات غير العربية فقد قدمت دراسة (Pietro, 2009) جغرافية البنوك والتمويل وتغيرها، من خلال التعرف على الخدمات المصرفية المختلفة بالتطبيق على ٢٣ دولة أوروبية، وأكدت على أهمية خريطة كفاءة الخدمات المصرفية في التخطيط المستقبلي، وتناولت دراسة (Rachmawati, 2009) إعداد نموذج لتوقع ماكينات الصراف الآلي في مدينة (Dikakasi) بإندونيسيا، من خلال عرض محددات توقع الماكينات ونطاقات نفوذها، وتأثير ذلك في المسافة الزمنية والمكانية للعملاء، وقدمت دراسة (Brown, 2013) جغرافية التمويل وإمكانية الوصول إلى الخدمات المصرفية، من خلال عرض العلاقة بين خصائص السكان والوصول إلى الخدمات المصرفية.

ويلاحظ مما سبق أن غالبية الدراسات السابقة التي تم عرضها ركزت على دراسة الجوانب التطورية والتوزيعية لماكينات الصراف الآلي من خلال دراسة منفردة، أو من خلال دراستها في إطار الخدمات المصرفية، لذا فإن الدراسة الحالية ركزت على دراسة الجوانب المختلفة لخدمات الصراف الآلي، من خلال إبراز جوانبه المختلفة بالاعتماد على الدراسة الميدانية بصورة رئيسة، والتحليل المكاني باستخدام نظم المعلومات الجغرافية، في ظل ندرة البيانات حول موضوع الدراسة، كما استفادت الدراسة من أساليب التحليل والتفسير التي استخدمتها بعض هذه الدراسات، وأضافت إليها بعض الأساليب.

أهداف البحث:

استهدف البحث دراسة التحليل الجغرافي لخدمة الصراف الآلي بمدينة شبين الكوم، من خلال توزيعها مكانياً وكيمياً، وبيان بعض خصائص العملاء ودرجات رضاهم عن خدمات الصراف الآلي بهدف الوقوف على تحسين الخدمات المقدمة، مع تشخيص المشكلات التي تواجههم، ومن ثم عرض بعض المقترحات للتغلب على هذه المشكلات، ووضع رؤية مستقبلية لتنميتها.

مناهج البحث وأساليبه:

اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي مع استخدام المدخل السلوكي (اتخاذ القرار) الذي يبرز دوافع تردد العملاء على ماكينات الصراف الآلي، وعدد مرات تردهم وسلوكهم في التعامل معها، إضافة إلى مدخل النظم الذي يتعامل مع خدمة الصراف الآلي بالمدينة كنظام له مدخلاته ومخرجاته وعملياته.

واستخدم البحث الأسلوب الميداني صورة رئيسة من خلال توزيع ١٥٥٠ استبانة للتعرف على الكثير من المتغيرات المتعلقة بخدمة الصراف الآلي وخصائص عملائها خلال شهر ديسمبر ٢٠٢٠ (ملحق ١)، وتم استبعاد ٥٠ استبانة والاعتماد على ١٥٠٠ استبانة، بنسبة ٩٦,٨% من عدد الاستبانات التي تم توزيعها، وروعي فيها الانتشار على مدار الشهر؛ كما روعي في توزيعها أن تحقق الانتشار الجغرافي لماكينات الصراف الآلي بالشيخايات المخدومة بواقع ٣٦٥ استبانة لكل من شياختي علي سليمة وجودة حبيب، و ٢٥٥ استبانة لشيخة سيد أحمد القط، و ٢١٠ لشيخة حسن القماش، و ١٩٠ لشيخة ميت خاقان و ١١٥ لشيخة ميت خاقان وفق الوزن النسبي لسكان هذه الشيخايات عام ٢٠٢٠.

كما اعتمد البحث على الأسلوب الإحصائي في إدخال الاستبانات والبيانات الأخرى على الحاسب الآلي، وتحليلها للتوصل إلى النتائج باستخدام برنامج Excel، وتطبيق عديد من الأساليب الكمية مثل: معامل الارتباط، ودليل التركيز، ومعدل النمو، ومعامل التوطن، والأسلوب البياني الذي مكن من رسم مجموعة من الأشكال البيانية بالبحث، والأسلوب الخرائطي باستخدام نظم المعلومات الجغرافية من خلال رسم خرائط البحث وعمل التحليلات المكانية لماكينات الصراف الآلي باستخدام برنامج ArcGIS 10.3، واستخدام التحليلات المكانية والإحصائية.

ومن أجل تحقيق أهداف البحث والإجابة على تساؤلاته؛ سيركز البحث على دراسة المحاور التالية:

- المبحث الأول: التوزيع الجغرافي لماكينات الصراف الآلي بمدينة شبين الكوم والعوامل المؤثرة فيه.
- المبحث الثاني: التحليل المكاني لتوزيع ماكينات الصراف الآلي بالمدينة.
- المبحث الثالث: مؤشرات كفاءة ماكينات الصراف الآلي بالمدينة.
- المبحث الرابع: بعض خصائص عملاء ماكينات الصراف الآلي بالمدينة.
- المبحث الخامس: درجات رضا العملاء عن ماكينات الصراف الآلي بالمدينة.
- المبحث السادس: مشكلات استخدام ماكينات الصراف الآلي بالمدينة.
- المبحث السابع: مقترحات حل مشكلات ماكينات الصراف الآلي بالمدينة.

المبحث الأول - التوزيع الجغرافي لماكينات الصراف الآلي بمدينة شبين الكوم والعوامل المؤثرة فيه :

ضمت مدينة شبين الكوم التي تمثل منطقة الدراسة ٦٣ ماكينة بنسبة ٢٠,٤% من عددها بالمحافظة في ديسمبر ٢٠٢٠، مع العلم أن المدينة ضمت نحو ٥,٦% من سكان المحافظة عام ٢٠٢٠، الأمر الذي يعكس تركزها وتوطنها بالمدينة، حيث بلغ معامل توطن ماكينات الصراف الآلي بها ١٠,٥، وهو معامل مرتفع يعكس توطنها بالمدينة، كما تتفوق نسبة ماكينات الصراف الآلي بالمدينة كثيراً على نسبة السكان بها في ظل اعتبارها قاعدة المنوفية، وتركز العديد من المؤسسات الحكومية والخدمية بها، لذا فقد ارتفع دليل التركيز لماكينات الصراف الآلي ليلبلغ ٧,٨، وهو رقم مرتفع يعكس التباين الكبير بين نسبة السكان ونسبة ماكينات الصراف الآلي بالمدينة.

وتشير نتائج الدراسة الميدانية إلى أن البدايات الأولى لماكينات الصراف الآلي بمدينة شبين الكوم كانت من خلال بعض الماكينات داخل فروع البنك الأهلي المصري وبنك مصر باعتبارهما من البنوك الحكومية الكبرى في المدينة، وسرعان ما انتقلت هذه الماكينات إلى خارج البنوك لتزايد عددها في المدينة، وقد ارتبطت بالمؤسسات الإدارية والخدمية والتجارية في الغالب مثل: ديوان المحافظة، ومجمع المصالح، والمجمعات التجارية، وجامعة المنوفية بالمدينة.

وتوضح نتائج الدراسة الميدانية أن مدينة شبين الكوم ضمت تسع ماكينات صراف آلي قبل عام ٢٠١٠، وارتبطت بفروع البنوك وقتذاك، لكن خلال المدة من ٢٠١٠-٢٠١٥ زاد عددها إلى ٤٢ ماكينة بمتوسط زيادة ٣٦٦,٦%، وأمام نمو عدد فروع البنوك بالمدينة التي بلغ عددها ١٧ فرعاً؛ ارتفع عدد الماكينات ليصل إلى ٦٣ ماكينة في يناير ٢٠٢١، بمعدل نمو قدره ٥٠%.

ورغم الزيادة التي شهدتها ماكينات الصراف الآلي بالمدينة؛ فإن ثلاث شياخات تشكل ٥٠,٠% من عدد شياخات المدينة، لا تزال محرومة منها حتى يناير ٢٠٢١، حيث تعتمد على الشياخات الأخرى في الحصول على الخدمات، مما انعكس على المسافة الزمنية والمكانية التي يقطعها السكان من أجل الحصول على هذه الخدمات. وتعد دراسة التوزيع الجغرافي لماكينات الصراف الآلي أحد الجوانب المهمة التي تبين مدى تركزها أو انتشارها بين شياخات المدينة، وما لذلك من انعكاس على اتساع قاعدة المستفيدين من خدماتها، ومن ثم تحقيق أهداف البنك المركزي المصري في توسيع قاعدة انتشار الخدمة لدعم الشمول المالي.

ويشهد التوزيع الجغرافي لماكينات الصراف الآلي بمدينة شبين الكوم تبايناً جغرافياً، حيث تتسم بقلة عدد ماكينات الصرف بحي شرق التي بلغ عددها ٩ ماكينات، بنسبة ١٤,٣% من جملة أعدادها بالمدينة، ويفسر ذلك عدم إنشاء أي فروع للبنوك به، بالرغم أنه يضم ٣٧,٥% من سكان المدينة عام ٢٠٢٠، في حين يسيطر حي غرب على ٨٥,٧% من جملة عدد الماكينات بالمدينة رغم ضمه لنحو ٦٢,٢% من سكان المدينة، ويبرر ذلك التوزيع ضمه كل فروع البنوك بالمدينة التي بلغ عددها ١٧ فرعاً، ويمكن تناول التوزيع الجغرافي لماكينات الصراف الآلي بالمدينة على النحو التالي:

(١) توزيع ماكينات الصراف الآلي وفق شياخات المدينة:

يمثل دراسة توزيع ماكينات الصراف الآلي على مستوى شياخات المدينة أهميته، حيث يوضح مدى وجود عدالة في توزيعها أو تركزها في بعض الشياخات، ومن ثم توجيه أنظار متخذي القرار بإضافة ماكينات جديدة بالشياخات المحرومة، ويتبين من تحليل جدول (١) ما يلي:

جدول (١) : التوزيع الجغرافي لماكينات الصراف الآلي

بمدينة شبين الكوم في ديسمبر ٢٠٢٠.

نسبة عدد الماكينات %	عدد ماكينات الصراف الآلي	الشاخة
٧٩,٤	٥٠	على سليمة
١٤,٣	٩	سيد أحمد القط
٠,٠	٠	جودة حبيب
٦,٣	٤	حسن القماش
٠,٠	٠	كفر المصلحة
٠,٠	٠	ميت خاقان
١٠٠,٠	٦٣	الجملة

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية للباحث، ديسمبر ٢٠٢٠.

- استأثرت شاخة علي سليمة بنحو أربعة أخماس ماكينات الصراف الآلي بالمدينة، مع ملاحظة أن جميع فروع البنوك بالمدينة تقع بتلك الشاخة، التي تتضمن منطقة القلب التجاري، كما يتوطن بها ديوان عام المحافظة ومجمع المصالح للذان يضمن أعداداً كبيرة من الموظفين والمتريدين، وكثيراً من الشوارع التجارية مثل: شارع الاستاد، وشارع الجلاء البحري والقبلي، وشارع سعد زعلول وشارع حتوت، والعديد من كليات جامعة المنوفية، كما ضمت نحو رُبع سكان المدينة عام ٢٠٢٠، وتوجد علاقة ارتباط طردية متوسطة بين عدد السكان وعدد ماكينات الصراف الآلي بالمدينة بلغت درجتها ٠,٥٨، كما سجلت علاقة ارتباط طردية قوية بين أعداد الماكينات وأعداد فروع البنوك بلغت درجتها ٠,٩٨، وهذا يتفق مع دراسة (Efiong, 2016, p. 352) التي أثبتت وجود علاقة ارتباط طردية بين كثافة السكان وكثافة ماكينات الصراف الآلي.

- بلغ نصيب شياخة سيد أحمد القط نحو ١٤,٣% من عدد ماكينات الصراف الآلي بالمدينة، مع ملاحظة أن أعدادها بهذه الشياخة في تزايد في ظل اتجاه النمو العمراني للمدينة ناحية الشرق، حيث تجذب وصلة شبين الكوم - قويسنا النمو العمراني للمدينة شرقاً، وتتركز بها عديد من الخدمات مثل: مديرية الشئون الصحية، ومديرية الإسكان، وكلية التربية، وكلية الطفولة المبكرة، وكلية الاقتصاد المنزلي، وكلية الزراعة، وكلية التربية الرياضية، إضافة إلى مصانع عدة تقع على أطرافها، أهمها مصنع أذخنة النخلة الذي يضم ١٢٠٠ عاملاً عام ٢٠٢٠، ولا شك أن التوسع في عدد الماكينات بهذه الشياخة من شأنه تقليل الكثافة عليها بشياخة علي سليمة التي تشهد كثافة مرتفعة للاستخدام، خاصة ماكينات ميدان عمر أفندي التي انعكست كثافة المستخدمين لها على حركة المرور وكثافته بالميدان.
- ضالة أعداد الماكينات بشياخة حسن القماش التي لم تتجاوز ٦,٣% من أعداد ماكينات الصراف الآلي بالمدينة، ويلاحظ الزيادة في أعدادها، حيث شهدت إضافة ماكيتين خلال الفترة الأخيرة، إحداهما بجوار شركة مياه الشرب والصرف الصحي، والأخرى بجوار شركة مصر للطيران على امتداد شارع جمال عبد الناصر.
- لم تحظ شياخات جودة حبيب وميت خاقان وكفر المصيلحة بأي ماكينات للصراف الآلي، فلا تزال شياخة جودة حبيب في حاجة إلى تطوير وتنمية حيث ضمها بعض المناطق العشوائية، أما شياخة ميت خاقان وكفر المصيلحة فكانتا قريتين مجاورتين للمدينة وتم ضمهما للمدينة بالقرار الجمهوري رقم ٨٠٩ لسنة ١٩٧٣، وقد انعكس عدم وجود ماكينات بهذه الشياخات الثلاثة إلى حركة سكان تلك الشياخات إلى أقرب ماكينات بالشياخات الأخرى، رغم وصول المسافة بين مركز المدينة الذي يشهد تركيز الخدمات المصرفية وبعض هذه الشياخات إلى أكثر من كيلو متر في بعض الأحيان.

٢) توزيع ماكينات الصراف الآلي وفق تبعيتها للبنوك بالمدينة:

يتباين التوزيع الجغرافي لماكينات الصراف الآلي بشياخات المدينة وفق تبعيتها للبنوك عام ٢٠٢٠ (جدول ٢ وشكل ٢).

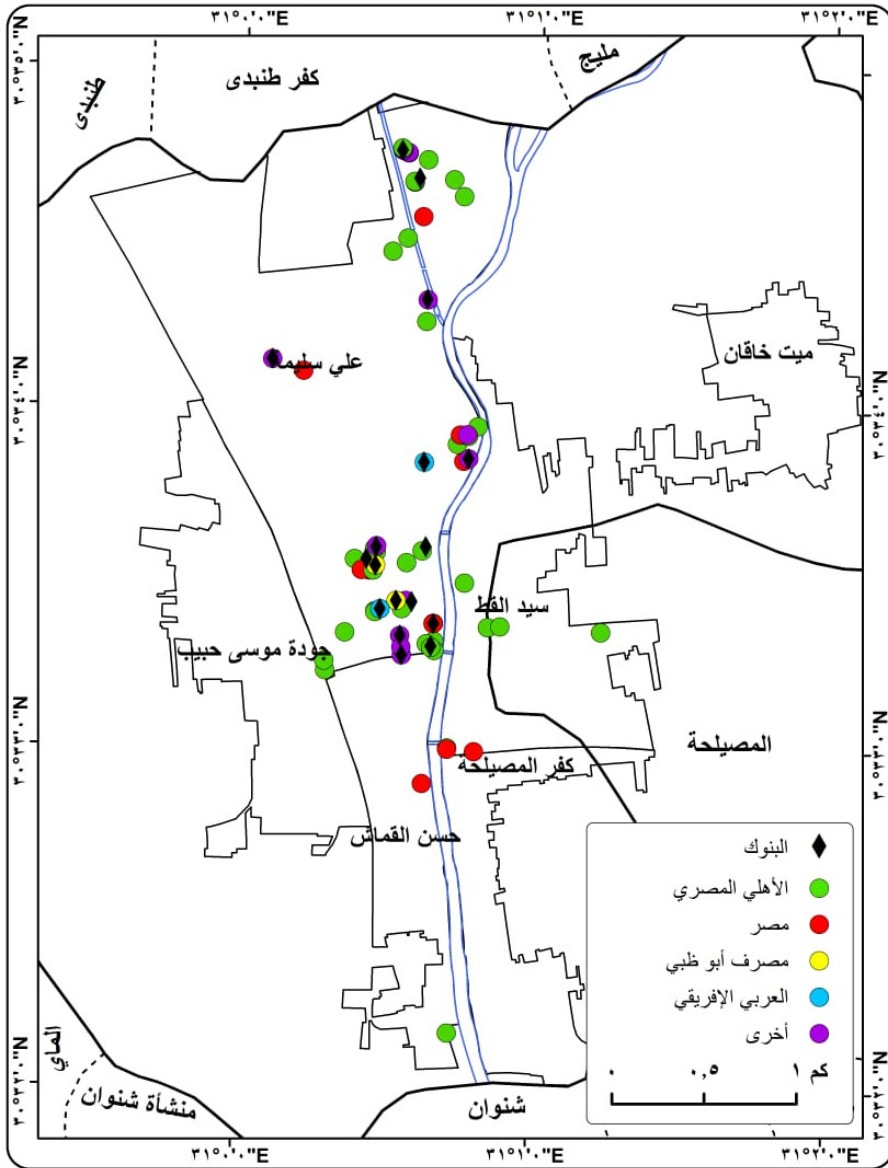
ويتبين من الجدول (٢) والشكل (٢) أن البنك الأهلي المصري يضم أكثر من نصف أعداد ماكينات الصراف الآلي بالمدينة، في ظل انتشار خدماته بكثير من الشوارع والمؤسسات الخدمية، ويرتبط زيادة عملاء البنك الأهلي المصري بالمدينة الذين تصل نسبتهم إلى ٥٤,٤% من جملة عينة الدراسة، بانتشار ماكينات البنك الأهلي المصري بالكثير من المؤسسات الإدارية والخدمية والتجارية بالمدينة بالمقارنة بغيرها من ماكينات البنوك الأخرى، حيث يحرص عملاء البنوك على التعامل مع الماكينات الخاصة بالبنوك ذاتها؛ حتى لا يقوموا بتحمل مبالغ مقابل الحصول على الخدمات التي تقدمها ماكينات البنوك الأخرى.

وأتى بنك مصر في المرتبة الثانية بنحو خمس عدد الماكينات بالمدينة، ليتبوأ المرتبة ذاتها من حيث عينة عدد العملاء بنصيب مماثل، ويلى ذلك ماكينات البنوك الأخرى، مع ملاحظة أن بعض فروع البنوك الحديثة بالمدينة مثل: بنك التعمير والإسكان، والبنك التجاري الدولي، وبنك عودة بدأت تنشر خدماتها بصورة واضحة؛ حتى تجذب العملاء مقارنة ببعض البنوك الأخرى. ويتضح مما سبق انتشار ماكينات الصراف الآلي التابعة للبنك الأهلي المصري خاصة في شياخة علي سليمة، وأن بعض البنوك مثل البنك التجاري الدولي صارت ماكينات الصراف الآلي التابعة لها منتشرة؛ رغبة في جذب عملاء جدد.

جدول (٢) : توزيع ماكينات الصراف الآلي بمدينة شبين الكوم حسب البنوك التابعة لها عام ٢٠٢٠.

نسبة عدد الماكينات %	عدد ماكينات الصراف الآلي	البنك التابعة له
٥٠,٨	٣٢	الأهلي المصري
٢٠,٦	١٣	مصر
٤,٨	٣	التجاري الدولي
٣,٢	٢	العربي الإفريقي
٣,٢	٢	مصرف أبو ظبي
٣,٢	٢	كريدي أجريكول
٣,٢	٢	التعمير والإسكان
١١,٠	٧	أخرى
١٠٠,٠	٦٣	الجملة

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية للباحث، ديسمبر ٢٠٢٠.



شكل (٢) : التوزيع الجغرافي لمكائنات الصراف الآلي

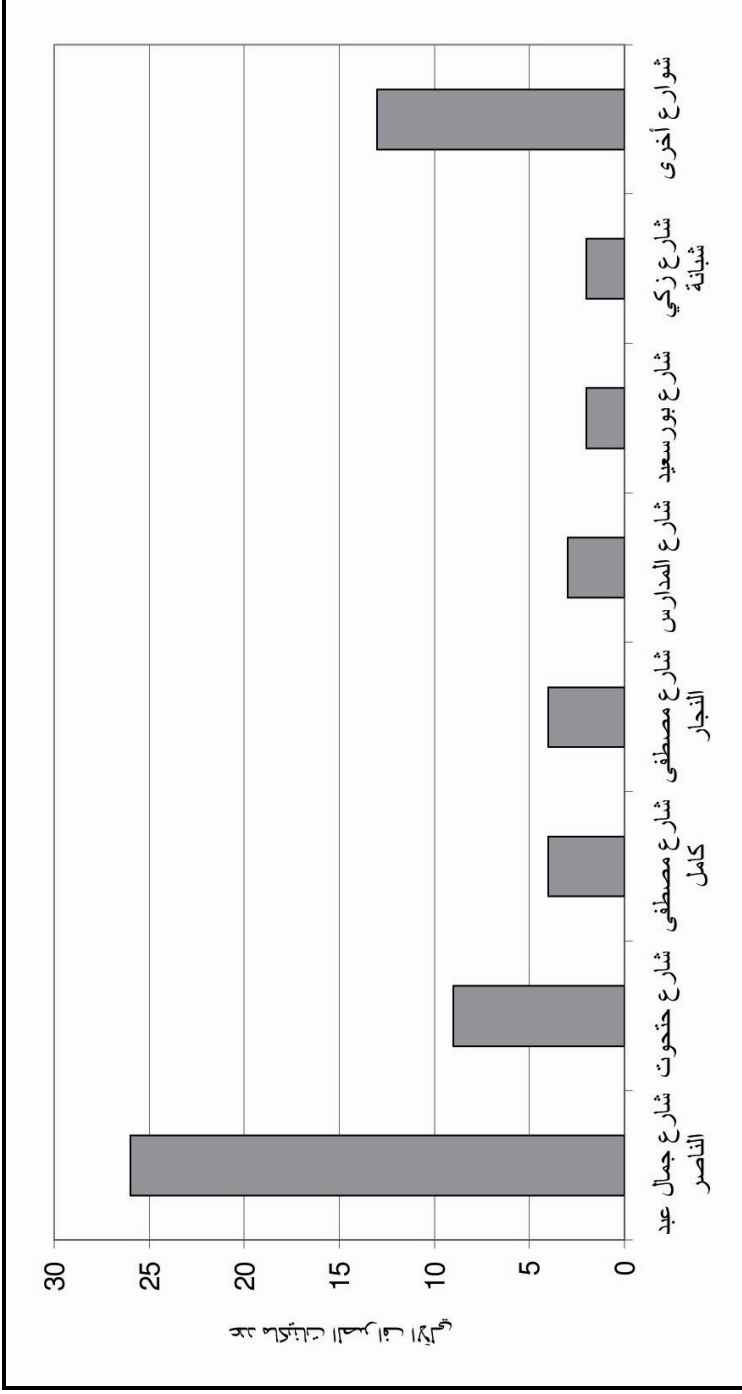
بمدينة شبين الكوم وفق تتبعيتها عام ٢٠٢٠.

٣) توزيع ماكينات الصراف الآلي وفق شوارع المدينة:

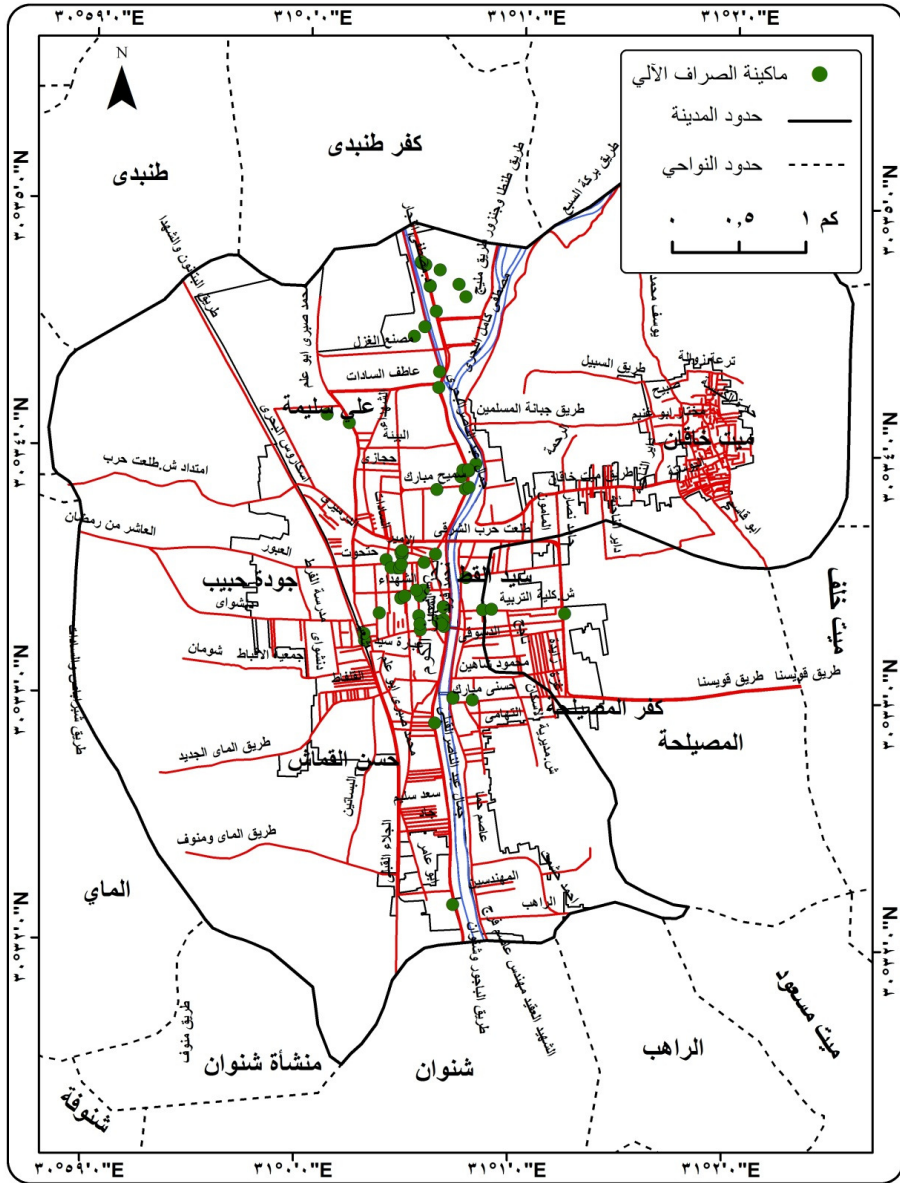
يتباين التوزيع الجغرافي لماكينات الصراف الآلي بشوارع مدينة شبين الكوم عام ٢٠٢٠ (شكل ٣ و ٤)، إذ تتركز بشكل واضح بشوارع جمال عبد الناصر الذي يقطع المدينة من الجنوب نحو الشمال، الأمر الذي انعكس على الرحلة إلى الماكينات والمسافة المقطوعة من أجل الحصول على خدماتها، ويتوطن بهذا الشارع العدد الأكبر من فروع البنوك التي يرتبط بها نسبة كبيرة من ماكينات الصراف الآلي بالمدينة مثل: البنك الأهلي المصري الفرع الرئيس بميدان عمر أفندي، والبنك الأهلي المصري فرع جامعة المنوفية، وبنك مصر، وبنك القاهرة، والبنك التجاري الدولي، وبنك كريدي أجريكول، وبنك عودة، والبنك المصري لتنمية الصادرات.

وقد انعكس تركز غالبية الماكينات بهذا الشارع الذي يمثل محور الحركة بين شوارع المدينة سواء المتفرعة منه أو الموازية له أو المتعامدة عليه على خلق بعض الاختناقات المرورية ببعض المناطق في بعض أيام الشهر التي يتزايد فيها استخدام الماكينات، مثل ميدان عمر أفندي الذي يشهد ازدحاماً مرورياً بالقرب منها، لذا ينبغي مراعاة ذلك الأمر عند وضع ماكينات جديدة، بحيث تبعد عن محاور الحركة الرئيسية بالمدينة، وتكون في مناطق أو شوارع لا توجد بها هذه الخدمة.

ويأتي شارع حتوت الذي يمثل أحد الشوارع التجارية بالمدينة في المرتبة الثانية بنسبة ١٤,٣% من حيث أعداد ماكينات الصراف الآلي به، حيث يوجد بهذا الشارع بعض أفرع البنوك، إذ تتركز به بعض المنشآت الصحية والتجارية، ثم شارع مصطفى كامل الذي يضم أربع ماكينات ارتبطت ثلاثة منها بمول خير بلدنا المقابل لكويري مبارك، وشارع مصطفى النجار الذي يضم فرع بنك عودة وفرع البنك المصري لتنمية الصادرات ومجمع الكليات الذي يتوفر به ماكيتان، في حين تأتي شوارع المدارس وزكي شبانة وبورسعيد في المراتب الأخيرة.



شكل (٣) : توزيع أعداد ماكينات الصراف الآلي بشوارع مدينة شبين الكوم عام ٢٠٢٠.



شكل (٤) : توزيع ماكينات الصراف الآلي
 بشوارع مدينة شبين الكوم عام ٢٠٢٠.

- ويلاحظ من التوزيع الجغرافي لماكينات الصراف الآلي بشوارع مدينة شبين الكوم ما يلي:
- ارتباطها بالتوزيع الخطي لشبكة الشوارع الرئيسية بالمدينة التي تأخذ اتجاه شمالي جنوبي، مثل شارع جمال عبد الناصر ومصطفى كامل إضافة لبعض الشوارع المتفرعة منها، حيث تتعامد غالبية الشوارع على شارع جمال عبد الناصر الذي يسير بموازاة بحر شبين ويقطع المدينة من الشمال إلى الجنوب، وتبين من نتائج الدراسة الميدانية أن حوالي ثلاثة أخماس ماكينات الصراف الآلي تقع في شارع رئيس، و ٢٦,٧% ترتبط بالميادين، و ١٠% ترتبط بالشوارع الفرعية، أي أن خدمة الصراف الآلي بالمدينة ترتبط بالمواقع المتميزة؛ لتوفير الأمن والأمان للماكينات ومستخدميها، وضمان ذهاب عدد كبير من العملاء إليها.
- ارتباطها بنقاط التقاء الشوارع، حيث بعض الميادين مثل ميدان عمر افندي، وميدان شرف، وميدان استراحة المحافظ، وميدان مديرية الزراعة، الذي توجد به ثلاث ماكينات متجاورة.
- تركز الكثير من الماكينات بجوار المجمعات والمحلات التجارية الكبيرة مثل: مول خير بلدنا بفروعه، ومول هايبر ميركاتو ومول جلهوم، وشارع الاستاد الذي يشهد حركة كبيرة من السكان باعتباره رئة تجارية جديدة للمدينة، وشارع الجلاء البحري الذي يمثل نوية تجارية مهمة بالمدينة تجذب نسبة كبيرة من المترددين، مما يؤثر في كثافة الاستخدام بهذه المناطق.
- انتشار كثير من الماكينات المتجاورة؛ لتعظيم الاستفادة من المكان وتوفير التأمين الكافي وتخفيض القيمة الإيجارية مقابل حيازة المكان للماكينات في مناطق بعيدة عن البنوك، حيث ظهرت غالبية الماكينات في تجمعات تضم ما بين ماكينتين أو ثلاثة، كما أن هذا يوفر لها الحماية والأمان ويعطي للمستخدم فرصة للاستفادة من المزايا التي تقدمها البنوك المختلفة، أو البنك الواحد في حالة تعطل إحدى الماكينات أو نفاذ ما بها من نقود أو إيصالات.

٤) موقع ماكينات الصراف الآلي بالنسبة للبنوك:

يعد اختيار مواقع ماكينات الصراف الآلي من العوامل التي تدعم دورها في أداء وظيفتها بشكل أفضل وأعم (الصاوي، ٢٠١٨، ص ٤٤)، ومن العوامل المحددة لتوزيع مواقع ماكينات

الصراف الآلي القرب من المستهلك، وجودة الاتصالات، وإمكانية الوصول إليها بالوسائل المختلفة، وجودة البيئة المحيطة، وملائمتها لتوزيع السكان واحتياجاتهم وقربها من مناطق الأعمال والتجارة (Nagle, 2010, p. 327)، كما ربطت دراسة (Efiong, et al., 2016, p. 350) بين توزيع ماكينات الصراف الآلي وكثافة السكان والأقرب من أكبر عدد من العملاء.

ويؤثر موقع ماكينات الصراف الآلي على كثافة التردد عليها وعلى العوائد التي تحققها، وقد تبين من نتائج الدراسة الميدانية أن ٣٨,١% من ماكينات الصراف الآلي تقع بجوار البنوك التابعة لها أو داخلها، ويرتبط ذلك ببعض البنوك التجارية الحديثة، حيث تبدأ البنوك بإنشاء ماكينات صراف آلي مجاورة لها مباشرة لتقليل تكلفة عملية الصيانة وتغذيتها بالأموال وعملية التأمين وتقليل التكلفة الحدية لتقديم الخدمات المالية، ويقع ٦١,٩% من الماكينات في مناطق بعيدة عن مقر فروع البنوك، حيث يتيح زيادة عدد العملاء التابعين للبنك فرصة كبيرة له للتوسع في خدماته لتقليل الضغط عليها من ناحية، والقدرة على تحمل تكاليف التشغيل والصيانة والإيجار من ناحية أخرى.

ولعل هذا يتفق مع دراسة (Efiong, et al, 2016, p. 353) التي أكدت ارتباط تركيز ماكينات الصراف الآلي بأماكن تركيز البنوك، لأن الكثير من البنوك لا تفضل توقيعها في مناطق بعيدة لأسباب أمنية واقتصادية.

٥) موقع ماكينات الصراف الآلي بالنسبة للمجمعات التجارية بالمدينة:

في ظل زيادة أعداد سكان المدينة وارتفاع الدخل وتنوع الأنشطة الاقتصادية بدأت المجمعات التجارية (المولات) في الانتشار بالمدينة، ويلاحظ أن ٢٥,٤% من الماكينات ارتبطت بهذه المجمعات، وهذه النسبة في تزايد، كما أن ٧٤,٦% من الماكينات بعيدة عنها، وترتبط هذه الماكينات بالماكينات القديمة التي تم دخولها الخدمة قبل ٢٠١٠، أما في الوقت الحالي فإن الارتباط واضح بين المجمعات التجارية وماكينات الصراف الآلي، فقد تكون الماكينة داخل المول أو مجاورة له بصورة مباشرة، حيث سجلت علاقة ارتباط طردية بلغت قوتها ٠,٦٣، بين أعداد الماكينات وأعداد المجمعات التجارية بشيخات المدينة.

٦) موقع ماكينات الصراف الآلي بالنسبة للمؤسسات الحكومية:

تتسم مدينة شبين الكوم أنها قاعدة المحافظة، وتضم ديوان عام المحافظة وكافة المديرية وكليات جامعة المنوفية باستثناء كلية التربية النوعية الموجودة بأشمون وكلية

الهندسة الالكترونية الموجودة بمدينة منوف، وتضم جامعة المنوفية ٨٦٠١٨ طالباً، و ٢٦٩٤ عضو هيئة تدريس وهيئة معاونة و ٧١٤٨ عاملاً (جامعة المنوفية، ٢٠٢٠)، وكلية أصول الدين وكلية اللغة العربية جامعة الأزهر التي تضم ٣٠٢٧ طالباً و ٢٨٧ عضو هيئة تدريس وهيئة معاونة و ٦٣ عاملاً عام ٢٠٢٠، وتضم المؤسسات الحكومية أعداداً كبيرة من العملاء الذين يريدون الحصول على خدمات الصراف الآلي في ظل الارتباط بين موظفي الحكومة والبطاقات الالكترونية لصراف المرتبات، ورغبة في الاستفادة من الأعداد الكبيرة من العملاء فإن ٨١% من الماكينات تقع بجوار المؤسسات الحكومية، حيث تحرص غالبية البنوك أن تكون لها ماكينة أو أكثر بجوار المؤسسات التي يوجد بها عدد كبير من العملاء، ولعل أبرز صورة لذلك مقر جامعة المنوفية، وديوان عام جامعة المنوفية، ومجمع الكليات الذين يشهدون وجود العديد من الماكينات.

وتبين من نتائج الدراسة الميدانية أن ٤٤,٤% من ماكينات الصراف الآلي مجاورة لماكينات أخرى للبنك ذاته، حيث تلجأ بعض البنوك مثل البنك الأهلي المصري، وبنك مصر، وكريدي أجريكول إلى إنشاء مجموعة من الماكينات المتجاورة، ويحدث هذا في الماكينات المجاورة لفروع البنوك، كما بينت الدراسة الميدانية أن ٣٦,٥% من ماكينات الصراف الآلي بالمدينة مجاورة لماكينات تابعة لبنوك أخرى، وهذا يحقق تعظيم العوائد لهذه البنوك من ناحية، ويتيح للمستخدم الاستفادة بالخدمات التي يريدها أو التي توفرها له كافة البنوك من ناحية أخرى.

المبحث الثاني - التحليل المكاني لتوزيع ماكينات الصراف الآلي بالمدينة :

تعد دراسة التحليل المكاني لتوزيع ماكينات الصراف الآلي بالمدينة على جانب كبير من الأهمية، حيث يعد التحليل المكاني من أفضل الأساليب المستخدمة لقياس العلاقات المكانية بين الظواهر اعتماداً على قياس الموقع والشكل والأبعاد والمساحات (شرف، ٢٠٠٨، ص ٥١)، وتتباين أساليب التحليل المكاني التي يمكن استخدامها داخل نظم المعلومات الجغرافية^(١)، وفقاً

(١) تم استخدام أدوات واجهة Arc Toolbox في البرنامج لعمل التحليلات المكانية والإحصائية بالاعتماد على أدوات Analysis Tools منها Buffering و Create Thiessen Polygons، بالإضافة إلى أدوات Spatial Statistics Tools منها Average Nearest Neighbor، Directional Distribution، Standard Distance، Mean Center.

لنوع الظاهرة محل الدراسة، وإذا كانت ماكينات الصراف الآلي ظاهرة مكانية نقطية لها إحدائياتها، فإن هناك عديد من التحليلات المكانية يمكن تطبيقها لبيان نطاق خدمتها وأنماط توزيعها، ويمكن معالجتها في ثلاثة محاور هي: تحليل أنماط التوزيعات المكانية، وتحليل قياس التوزيعات الجغرافية، وتحليل القرب الجغرافي، ويمكن تناولها على النحو التالي:

(١) تحليل قياس التوزيعات الجغرافية المكانية:

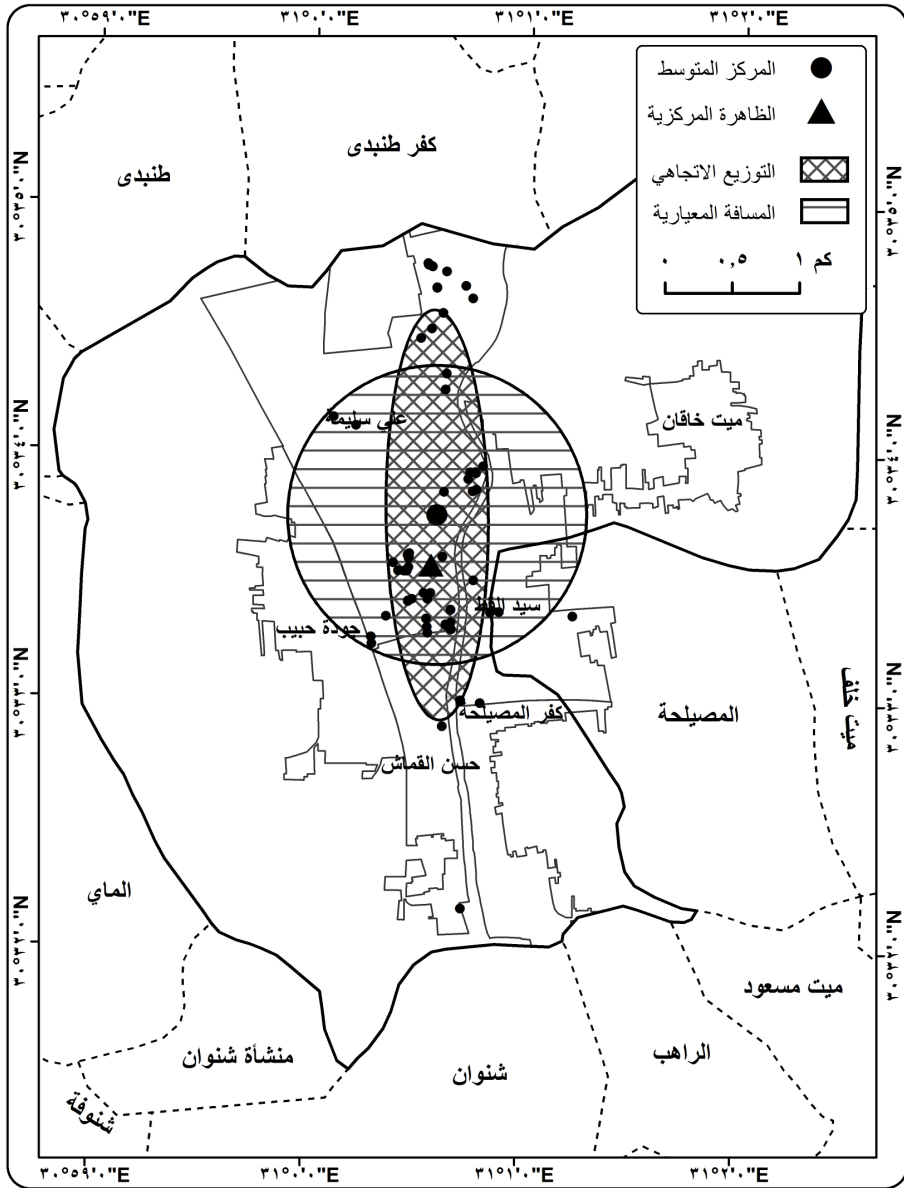
يتيح قياس التوزيعات الجغرافية المكانية التعرف على المركز الجغرافي المتوسط للتوزيعات المكانية من خلال المقارنة بين المركز الواقعي والمركز الأنسب للظاهرة المبحوثة.

أ- المركز الجغرافي المتوسط Geographical Mean Center :

يفيد تحليل التوزيعات الجغرافية لماكينات الصراف الآلي في قياس نزعة المفردات للتركز حول قيمة متوسطة، كما يقدم معلومات عن المركز الجغرافي المتوسط أو الوسيط لمجموعة من التوزيعات المكانية بهدف مقارنة بُعد المركز الواقعي عن المركز الأنسب للتوزيع، ويعد المركز الجغرافي الوسيط هو الموضع المركزي الأنسب، على اعتبار أن هذا المركز يمثل النقطة التي يتساوى حولها توزيع مفردات الظاهرة قيد الدراسة في كل الاتجاهات، بغرض إيجاد المركز المتوسط الذي يمثل مركز الثقل للتوزيع المكاني للنقاط، وقد اتضح أن المركز الجغرافي المتوسط لتوزيع ماكينات الصراف الآلي بالمدينة يقع في منتصف المدينة إلى الجنوب من شياخة علي سليمة.

ب- الظاهرة المركزية Central Feature :

يعتمد تحديدها من خلال موقع الظاهرة التي تقع في أقرب مكان لمركز توزيع مفردات الظاهرة النقطية الفعلية، ويتم استخراجها من خلال حساب المتوسط الحسابي للمسافة بين كل ظاهرة (داود، ٢٠١٨، ص ١٦٤)، ومن خلال تحليل توزيع ماكينات الصراف الآلي يتضح موقع المركز الفعلي لها بشياخة علي سليمة إلى الجنوب من المركز الافتراضي (المتوسط)، مما يعكس تقارب المركز الجغرافي الافتراضي مع المركز المتوسط الفعلي (شكل ٥).



شكل (٥) : بعض تحليلات التحليل المكاني لمكينات الصراف الآلي

بمدينة شبين الكوم عام ٢٠٢٠.

ج- المسافة المعيارية Standard Distance :

تظهر المسافة المعيارية مدى انتشار مجموعة النقاط حول نقطة الوسط الجغرافي، وتعد المسافة المعيارية مقياساً جيداً للحكم على مدى التشتت المكاني لعناصر الظاهرة المدروسة من خلال وصف انتشار النقاط حول المركز المتوسط (رمضان، ٢٠٠٩، ص ٢٩٦)، وبالتطبيق على ماكينات الصراف الآلي بالمدينة (شكل ٥)؛ يتبين أن المسافة المعيارية لتوزيعها تقع في دائرة نصف قطرها ١١١٣ متراً، وتمثل نسبة الماكينات حول المركز المتوسط ٧١% بعدد ٤٥ ماكينة، وهذا يتفق مع كثافة توزيع الماكينات بشياختي علي سليمة وسيد أحمد القط، كما تقع خارج نطاق الدائرة ١٨ ماكينة تمثل ٢٩% من جملة أعداد الماكينات، لذلك تتصف هذه الماكينات بالانتشار والتشتت.

د- تحليل التوزيع الاتجاهي Directional Distribution :

يستخدم التوزيع الاتجاهي في تحديد الاتجاه العام لتركز الظاهرة مكانياً، من خلال شكل بيضاوي يرسم بزواوية ميل تحدد اتجاه توزيع الظاهرة، ويمثل اتجاه الشمال زاوية بقيمة صفر، والشرق زاوية بقيمة ٩٠ درجة، والجنوب زاوية بقيمة ١٨٠ درجة، والغرب زاوية بقيمة ٢٧٠ درجة، وكلما اتسع حجم الدائرة المعيارية دل على زيادة الانتشار والتوزيع المكاني، والعكس صحيح (داود، ٢٠١٨، ص ١٦٦).

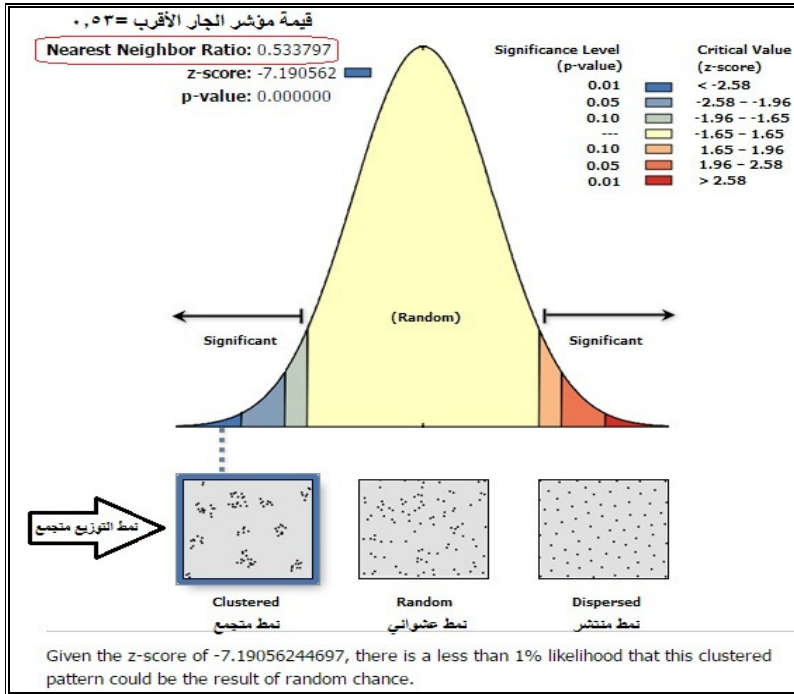
وبتطبيق ذلك على ماكينات الصراف الآلي بمدينة شبين الكوم (شكل ٥)؛ يتبين أن التوزيع الاتجاهي لجميع الماكينات يأخذ شكلاً بيضاوياً يمتد في محور شمالي/جنوبي، وهذا يرجع إلى طبيعة توزيعها الذي يأخذ شكلاً شريطياً، وتتركز في شياخات علي سليمة، وسيد أحمد القط، وحسن القماش، مع انعدامها في شياخات جودة حبيب، وكفر المصيلحة، وميت خاقان.

٢) تحليل أنماط التوزيعات المكانية:

تهتم هذه التحليلات ببيان ما إذا كان للظاهرة محل الدراسة نمطاً في توزيعها، أم أن توزيعها عشوائي، ويعد الجار الأقرب من أهم التحليلات التي تقيس توزيع الظاهرة، وبيان مدى انتظام توزيعها.

ويعد الجار الأقرب Nearest Neighbor واحداً من المقاييس المستخدمة في تحليل العلاقات المكانية للظواهر التي تتوزع مكانياً في صورة نقاط، وتتراوح القيمة الناتجة بين (صفر و ٢,١٥)، وكلما اقتربت القيمة من الرقم الأخير؛ دل ذلك أن الظاهرة تتوزع بشكل قريب من المثالية، وعند القيمة صفر تتجمع جميع نقاط التوزيع في شكل عنقود، وتشير القيمة واحد صحيح إلى عشوائية التوزيع، وتوضح قيمة الجار الأقرب نمط التوزيع الذي يأخذ ثلاثة أشكال هي: النمط المتجمع، والنمط العشوائي، والنمط المتباعد (رمضان، ٢٠٠٩، ص ٢٩٠).

ويتبين من خلال تطبيق تحليل الجار الأقرب لتوزيع ماكينات الصراف الآلي بشياخات مدينة شبين الكوم أن قيمة الجار الأقرب الناتجة عن قسمة قيمة المسافة المحسوبة على متوسط المسافة المتوقعة بلغت ٠,٥٣ (شكل ٦)، مما يشير إلى أن نمط توزيعها بالمدينة هو نمط التوزيع المتقارب الذي يتجه ناحية العشوائية، ويقتررب نحو النمو العنقودي المتجمع، حيث تتقارب ماكينات الصراف الآلي من بعضها البعض في حيز مكاني صغير، وتترك مساحات واسعة غير مخدمة، ومن ثم تقل كفاءة الخدمة المقدمة لسكان المدينة.



شكل (٦) : قيمة مؤشر الجار الأقرب لتوزيع ماكينات الصراف الآلي

بمدينة شبين الكوم عام ٢٠٢٠.

٣) تحليل القرب الجغرافي:

يمكن تحليل القرب الجغرافي للظاهرة محل الدراسة من خلال الحرم المكاني ونطاق التخصيص المساحي، ويمكن تناولهما على النحو التالي:

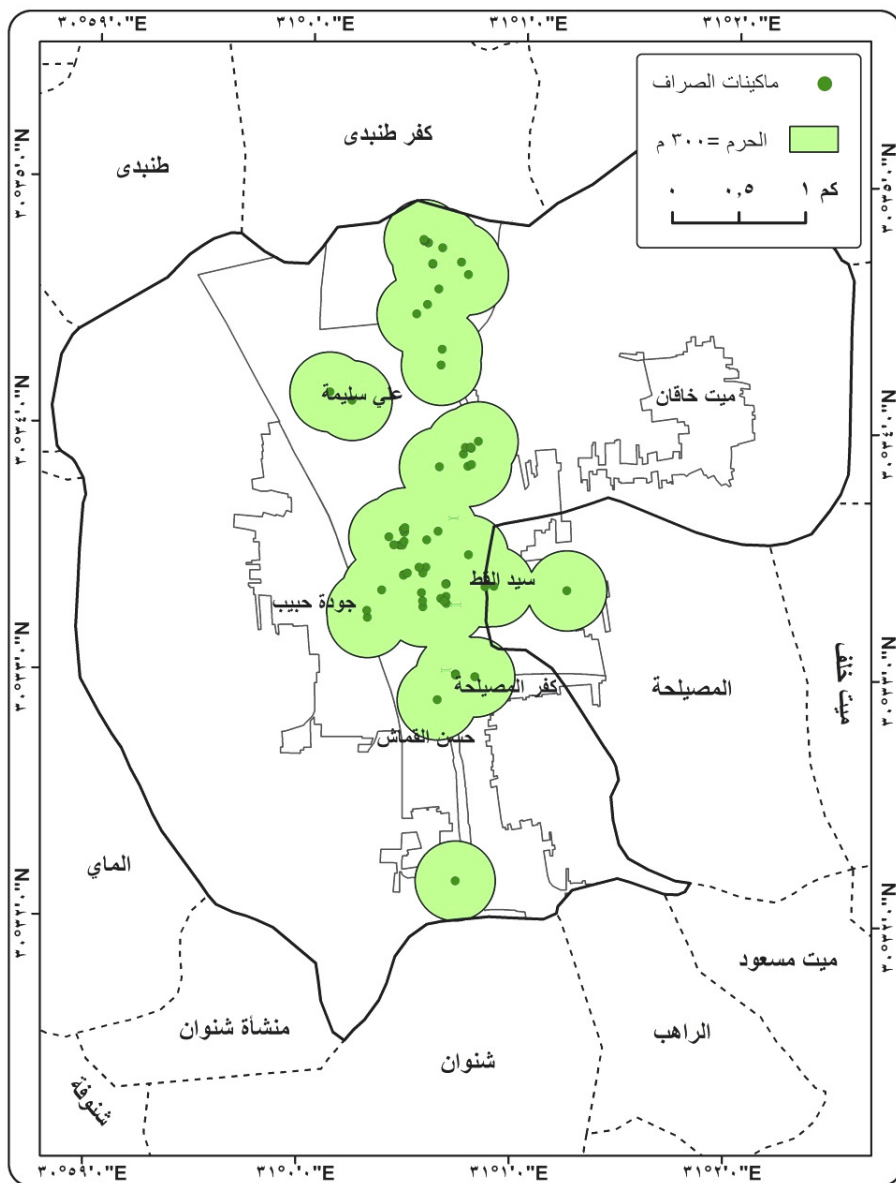
أ- الحرم المكاني Buffering :

يعد الحرم المكاني أحد أساليب تحليل القرب الجغرافي لماكينات الصراف الآلي، ويستخدم في معرفة المناطق التي تغطيها ماكينات الصراف الآلي والمناطق المحرومة، أي أنها تعكس تأثير الظاهرة النقطية أو الخدمة محل الدراسة حول محيطها وبتناسع ثابت، وتم الاعتماد على معيار نطاق تأثير ماكينات الصراف الآلي لمسافة ٣٠٠ متراً (شكل ٧)، واتضح أن هناك تداخلاً كبيراً لغالبية الماكينات بالمدينة، وفي الوقت ذاته توجد مساحات كبيرة من الشياخات غير مخدمة، مما يعكس عدم العدالة في توزيع ماكينات الصراف الآلي بشياخات المدينة.

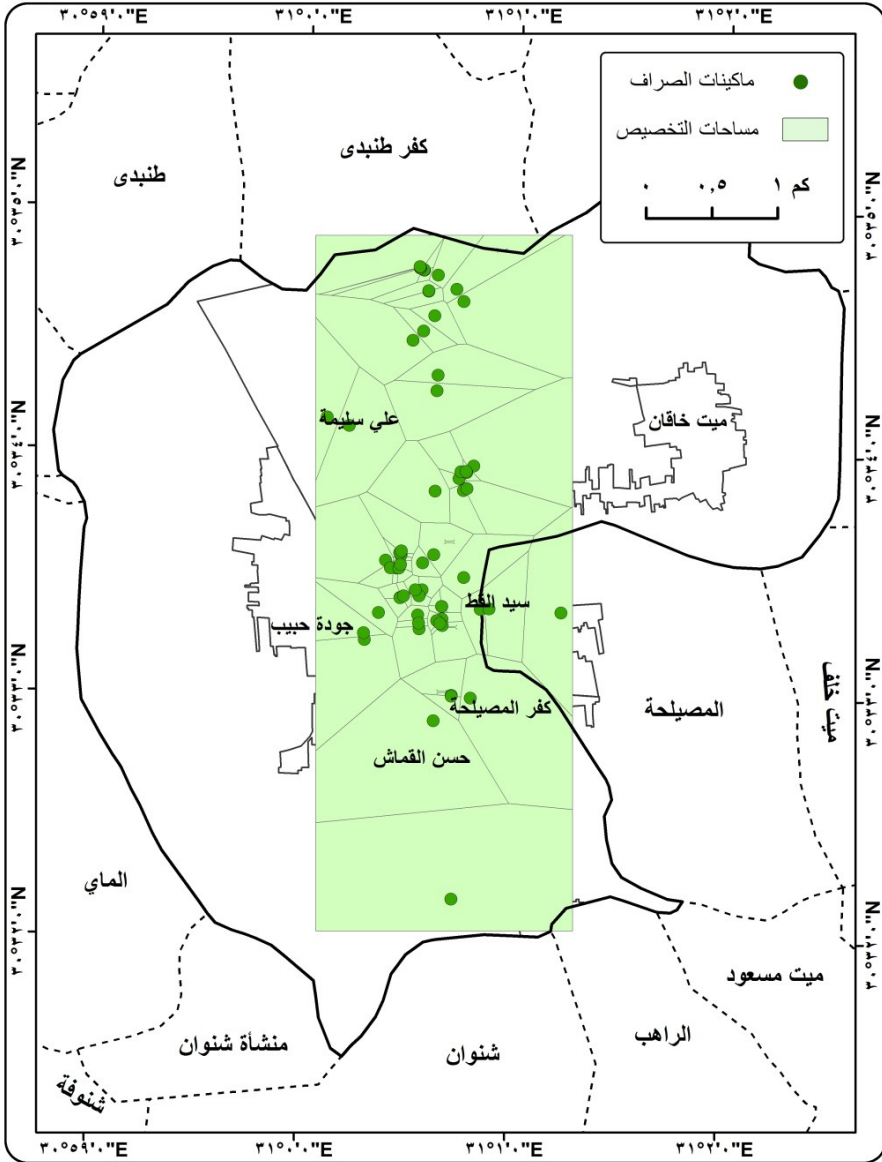
ب- نطاق التخصيص المساحي Allocation Areas to Center :

يعد نطاق التخصيص المساحي أحد أساليب تحليل القرب الجغرافي لماكينات الصراف الآلي، حيث يتم وضع الظاهرة النقطية قيد الدراسة في إطار مضلع بناء على قياس أبعاد نقطتين عن بعضهما البعض، ومن ثم تقسيم الخدمة مساحياً اعتماداً على قياسات النقطتين السابقتين لتحديد مناطق للظاهرة مساحياً بناء على المسافات بين كل نقطة وأخرى (داود، ٢٠١٨، ص ١٦٨).

وبلاحظ من تحليل شكل (٨) أن هناك تفاوتاً كبيراً في حجم مساحات التخصيص، حيث وجد أن الماكينات التي تقع داخل شياخة علي سليمة تأخذ مساحات محدودة؛ بسبب وفرة أعداد الماكينات بها، في حين أن الماكينات التي تقع في شياختي سيد أحمد القط وحسن القماش تتسع مساحات مصلعاتها، مما يعكس عدم التجانس في توزيعها، وما لذلك من تأثير في أقاليم نفوذها ومعدل خدمتها.



شكل (٧) : الحرم المكاني لتوزيع ماكينات الصراف الآلي
بمدينة شيبين الكوم عام ٢٠٢٠.



شكل (٨) : نطاق مساحات التخصيص لماكينات الصراف الآلي

بمدينة شبين الكوم عام ٢٠٢٠.

ويتضح مما سبق تأثير تجمع ماكينات الصراف الآلي بمدينة شبين الكوم على نتائج التحليل المكاني التي تبرز عدم العدالة المكانية في توزيعها، وبروز نمط التوزيع المتقارب المتجمع، وظهور التفاوت الكبير في حجم مناطق نفوذ الماكينات، والتداخل الواضح في مناطق نفوذها، مع وجود مساحات كبيرة غير مخدمة.

المبحث الثالث - مؤشرات كفاءة ماكينات الصراف الآلي بمدينة شبين الكوم :

أحدثت ماكينات الصراف الآلي نقلة نوعية وكمية في الخدمات التي تقدمها البنوك التي استطاعت من خلالها توسيع قاعدة العملاء (Scholnick, 2008, p. 1468)، وتؤدي ماكينات الصراف الآلي خدمات عديدة للعملاء تتباين في كفاءتها الكمية والنوعية، ومن ثم فإن التعرف على بعض المؤشرات التي أمكن حصرها يساهم في التعرف على جودة الخدمات التي تقدمها للعملاء من ناحية، ودرجات رضاهم عنها من ناحية أخرى، ومن هذه المؤشرات:

(١) إمكانية الوصول إلى ماكينات الصراف الآلي بالمدينة:

تعد إمكانية الوصول من المؤشرات التي يمكن الاعتماد عليها في التعرف على الماكينات التي يسهل الوصول إليها، ومن ثم وصول الخدمة إلى العملاء بسهولة ويسر، حيث أتاحت التقنيات الحديثة للعملاء الدخول على المواقع الإلكترونية للبنوك، والتعرف على مواقع الماكينات، والمسافة المكانية والزمانية إليها.

وتختلف وسيلة النقل المستخدمة للوصول إلى ماكينات الصراف الآلي وفق الحالة الاقتصادية والبعد عن مواقعها (نعينع، ٢٠٢٠، ص ٢٥٣٣)، وينبغي أن تتمتع ماكينات الصراف الآلي بمواقع متميزة يسهل الوصول إليها من قبل العملاء، كما ينبغي أن توزع بعدالة بين الشياخات، وقد تبين من نتائج الدراسة الميدانية أن الماكينات ذات المواقع المتميزة تتمتع بكثافة مرتفعة للاستخدام مقارنة بغيرها التي تقع في مناطق أقل أهمية.

ورغم تعدد العوامل المسؤولة عن تفضيل العملاء لماكينة صراف آلي معينة دون غيرها؛ فإن القرب من السكن ومحل العمل يعدا من العوامل المهمة لتفضيلهم لماكينة على غيرها (جدول ٣).

جدول (٣) : أسباب تفضيل عينة العملاء لماكينات الصراف الآلي بالمدينة عام ٢٠٢٠.

النسبة %	التكرار	أسباب تفضيل ماكينات الصراف الآلي
٢٧,٦	٤١٤	توافر العملة بصفة مستمرة
٢٦,٥	٣٩٨	القرب من السكن
٢٠,٨	٣١٢	القرب من محل العمل
٢٠,١	٣٠٢	القرب من البنك
١٧,٧	٢٦٦	تبعيتها للبنك الذي أتعامل معه
١٤,٧	٢٢٠	سرعة الأداء
١٢,٣	١٨٥	قليلة الأعطال
١٠,٧	١٦٠	توافر الخصوصية
١١,٥	١٧٣	أسباب أخرى
١٠٠,٠	١٥٠٠	الجملة

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية للباحث، ديسمبر ٢٠٢٠.

وتشير أرقام جدول (٣) إلى ما يلي:

- جاء توافر العملة بالماكينات بصفة مستمرة على رأس أسباب تفضيل العملاء لماكينات دون غيرها، بنسبة ٢٧,٦% من الجملة، ويرتبط عدم توافر العملة ببعض الأجازات الطويلة ومدة صرف المرتبات التي يتم فيها سحب الرصيد بالماكينات بصورة سريعة، الأمر الذي يتطلب ضرورة مواكبة معدلات تغذية الماكينات بالأموال بمعدلات السحب ودوريتها وكثافتها التي ترتفع في بعض المناطق دون غيرها.
- أتى قرب الماكينة من السكن في المرتبة الثانية بنسبة ٢٦,٥%، حيث يتيح قريبا من سكن العملاء إمكانية وصول سهلة من أجل الحصول على الخدمات التي تتيحها وتقليل التكلفة والمشقة في الانتقال إلى ماكينات الصراف الآلي في حالة بعدها عن السكن، كما أن قريبا من السكن يعمل على راحة كبار السن وبعض الفئات الخاصة.
- مثل قرب الماكينة من العمل المرتبة الثالثة بحوالي الخمس، لذا حرصت الكثير من البنوك على إنشاء ماكينات صراف آلي بالقرب من التجمعات العمالية التي يرتفع بها معدلات الاستخدام، حيث يتيح لهؤلاء العمال الحصول على الخدمة دون تحمل مشقة في الانتقال وتكلفة في استخدام وسائل النقل المختلفة.

- جاء قرب الماكينة من البنك في المرتبة الرابعة بنسبة ٢٠,١%، حيث يحرص الكثير من العملاء إلى الذهاب للماكينات المجاورة للبنوك؛ نظراً لكفاءتها مقارنة ببعض الماكينات البعيدة عن البنوك، وتوافر النقدية بفئاتها المختلفة بها بصفة مستمرة، وتمتعها بالخصوصية والتأمين الذي ينعكس على راحة المستخدم.
- أتى تبعية الماكينة للبنك الذي يتعامل معه المستخدم في المرتبة الخامسة بنسبة ١٧,٧%، لأن العميل لا يتحمل أي رسوم عند السحب من الماكينة التابعة للبنك الذي به حسابه.
- جاءت باقي الأسباب مثل سرعة الأداء للماكينة وقلة الأعطال وتوافر الخصوصية في ذيل القائمة، حيث تعكس أفضلية استخدام ماكينات الصراف الآلي من قبل العملاء.

وتتأثر ماكينات الصراف الآلي وإمكانية الوصول إليها بالنمو العمراني للمدينة واتجاهاته، وهذا يتضح من دراسة محاور النمو العمراني واتجاهاته بالمدينة الذي يغلب عليه الاتجاه نحو الشمال والشرق، مما زاد من الرحلة المقطوعة من سكان المناطق الجديدة على امتداد طريق شبين الكوم/ قويسنا وطريق شبين الكوم/ميت خاقان وطريق شبين الكوم/كفر طنبدى من أجل الوصول إلى خدمات الصراف الآلي، الأمر الذي يتطلب توافر بعض الماكينات بهذه المناطق التي تضم تجمعات سكنية وسكانية متنامية.

٢) زمن الوصول إلى ماكينات الصراف الآلي بالمدينة:

يعد زمن الوصول إلى ماكينات الصراف الآلي من المؤشرات المهمة لقياس كفاءتها، حيث يفضل العميل الماكينات الأقرب سواء لمحل سكنه أو محل عمله؛ من أجل الحصول على الخدمة في أقصر وقت ممكن، ويرتبط زمن الوصول إلى الماكينات بموقعها ووسيلة الانتقال إليها والمسافة المقطوعة إليها، ويتباين زمن الوصول إلى الماكينات، حيث إن نحو ١٥,٧% من عينة العملاء يصلون إليها في مدة أقل من نصف الساعة، ويرتبط هؤلاء بالماكينات المجاورة لهم، وهذا انعكس على طريقة وصولهم إليها، كما تتراوح مدة الوصول بين ٣٠-٤٥ دقيقة لنحو ٢٨%، ويرتبط هؤلاء ببعض سكان شياختي جودة حبيب، وميت خاقان الذين يقطعون مسافة من أجل الوصول إلى الماكينات، في ظل عدم العدالة المكانية في توزيعها بالمدينة.

وترتفع نسبة عينة عملاء ماكينات الصراف الآلي الذين يتراوح زمن وصولهم بين ٤٥-٦٠ دقيقة إلى ٣٩,١%، أي أن نحو ٥٦,٣% من العملاء يصلون إلى الماكينة في مدة تتجاوز ٤٥ دقيقة، ويرتبط معظم هؤلاء بسكان القرى المجاورة الذين لا تتوفر لديهم ماكينات

صراف آلي، أو لديهم ماكينة واحدة لا تفي باحتياجاتهم، الأمر الذي يجعلهم يتوجهون نحو المدينة للتمتع بخدماتها، مما يؤثر في المسافة الزمنية المقطوعة، ويجعلهم يتحملون مبالغ مالية جراء التنقل إضافة إلى المشقة أو التعرض للسرقة في وسائل النقل العامة في بعض الأحيان، لذا فإن توفير ماكينات الصراف الآلي بالقرى صار أكثر أهمية من أي وقت مضى؛ لزيادة عدد العملاء وتخفيف الضغوط على المدينة وتقليل الرحلة المقطوعة إليها.

٣) وسيلة الوصول إلى ماكينات الصراف الآلي وتكلفتها بالمدينة:

تتباين وسيلة الوصول إلى ماكينات الصراف الآلي بالمدينة، حيث يصل نحو ١٦,٥% من العملاء إليها سيراً على الأقدام، ويرتبط هؤلاء بسكان المدينة وبعض الشياخات التي تنتشر بها الماكينات مثل شياختي علي سليمة، وسيد أحمد القط، أما ٣٤,٥% من حجم العينة فيصلون إليها باستخدام وسيلة نقل خاصة يأتي على رأسها الدراجات النارية ثنائية العجل وثلاثية العجل (التوكتوك) اللذان يشهدان انتشاراً كبيراً في المدينة، لأن هناك إشكالية في الربط المكاني بين شياخات المدينة، حيث يفصل بحر شيبين بين ثلاث شياخات في الشرق وثلاث شياخات في الشرق، وتعد كباري مبارك وعمر أفندي والعلوي إضافة إلى بعض كباري المشاه من محددات الربط بين شرق المدينة وغربها، كما تفصل السكة الحديد شياخة جودة حبيب عن باقي المدينة، حيث يصلها بالمدينة نفقين أسفل السكة الحديد، ويصل نحو نصف عينة الدراسة إلى ماكينات الصراف الآلي باستخدام وسائل النقل العامة التي يأتي على رأسها خطوط الحافلات الصغيرة (الميكروباص) والمتوسطة (الميني باص) التي تربط بين شياخات المدينة وبينها وبين القرى المجاورة، وبعض خطوط الحافلات الكبيرة (أتوبيسات) التي تنقل بعض عينة العملاء إلى المدينة.

وتعد تكلفة الوصول إلى الماكينات أحد أهم مؤشرات كفاءتها، فمن المفترض أن تقل التكلفة أو أن تتجه الخدمة إلى العميل في أقرب نقطة منه، لكن هذا غير وارد في ماكينات الصراف الآلي، حيث لا يتحمل ١٦,٥% من العينة أي تكلفة، وهؤلاء يقعون في مسافات قريبة منها، ويتحمل ٣٢,٥% تكلفة أقل من ١٠ جنيهات، في حين يتحمل نحو ٥١% من العينة تكلفة ١٠ جنيهات فأكثر، في ظل ارتفاع تكلفة الانتقال باستخدام (الميكروباص)، أو سيارات الأجرة الخاصة (التاكسي)، ولجوء بعض العملاء إلى استخدام أكثر من وسيلة للتنقل، خاصة في بعض القرى المجاورة لمدينة شيبين الكوم.

٤) حجم التردد على ماكينات الصراف الآلي بالمدينة:

يعكس حجم التردد على ماكينات الصراف الآلي درجة أهميتها وقدرتها على جذب أكبر عدد من العملاء، كما يعكس توافر الخدمات المختلفة بالماكينات التي تنعكس على زيادة نفوذها، وما لذلك من انعكاس على العوائد التي تحققها بعض الماكينات، وقد تباينت كثافة تردد العملاء على ماكينات الصراف الآلي (جدول ٤)، إذ يتبين منه أن أكثر من ثلاثة أخماس العملاء يترددون على الماكينات بمعدل ثلاث مرات فأكثر شهرياً، وهذا بلا شك يعكس أهميتها بالنسبة لبعض الفئات والوظائف حيث يعود إلى:

- ارتباط بعض الجهات الحكومية بمواعيد معينة لإضافة المرتبات والمكافآت على حساب العاملين بها على أكثر من مرة في الشهر، الأمر الذي يؤدي إلى تعدد مرات الذهاب إلى الماكينة.
- حاجة بعض أصحاب الأعمال للتعامل مع الماكينة أكثر من مرة في الشهر بغرض الإيداع والسحب أو تحويل مبالغ لحسابات أخرى، باعتبار الماكينات بمثابة بنوك صغيرة بالنسبة لهم.
- حاجة كثير من العملاء لأي مبالغ مالية في ظل الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية التي تعيشها غالبية الأسر التي أدت إليها جائحة كورونا.

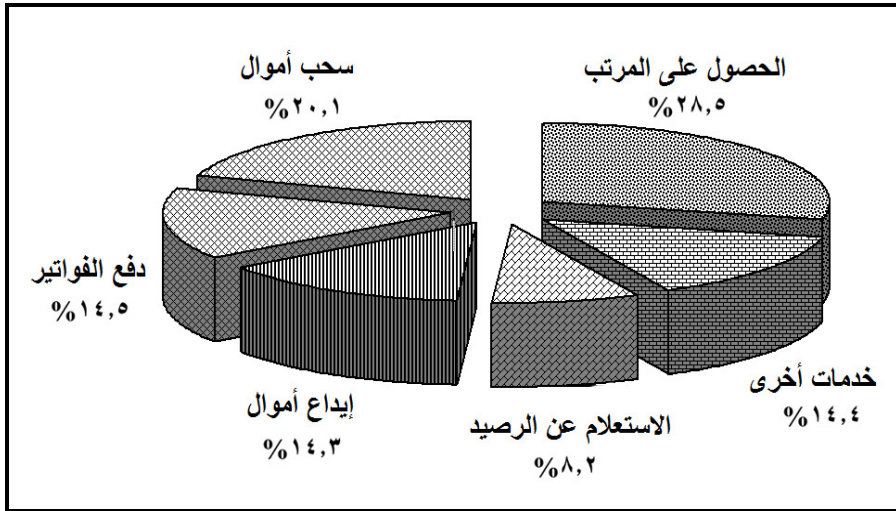
جدول (٤) : عدد مرات التردد الشهري على ماكينات الصراف الآلي بالمدينة.

عدد مرات التردد	التكرار	النسبة %
حسب الظروف	١١٣	٧,٥
مرة واحدة	١٣٧	٩,٢
مرتان	٣٢٩	٢١,٩
ثلاث مرات	٣٩٠	٢٦,٠
أكثر من ثلاث مرات	٥٣١	٣٥,٤
الجملة	١٥٠٠	١٠٠,٠

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية للباحث، ديسمبر ٢٠٢٠.

٥) تعدد خدمات ماكينات الصراف الآلي بالمدينة:

تتصف ماكينات الصراف الآلي بتعدد خدماتها، وانخفاض تكلفة الحصول عليها بالمقارنة بالذهاب إلى مقر البنوك، وإتاحة خدماتها على مدار اليوم (Hossain, et al., 2013, p. 41)، ورغم أهمية ماكينة الصراف الآلي كمصدر مهم للحصول على الأموال من حساب العميل، فإن لها عديد من الخدمات الأخرى التي يوضحها شكل (٩)، ويتضح منه تعدد خدمات ماكينات الصراف الآلي، التي تتباين بتباين أنواع الماكينات وأنواع البنوك وقدرة العميل على الاستفادة منها؛ لأن نسبة كبيرة من العينة لا تعرف أنواع الخدمات المتاحة على الماكينات، ومن الطبيعي أن يأتي الحصول على المرتب في المرتبة الأولى بين الخدمات المقدمة في ظل تعاقد الجهات الحكومية مع البنوك لتحويل مرتبات العاملين بها، أو تحويل بعض العملاء مرتباتهم للبنوك المقترضين منها.



شكل (٩) : التوزيع النسبي لأنواع الخدمات التي يحصل عليها عينة العملاء

من ماكينات الصراف الآلي بمدينة شبين الكوم عام ٢٠٢٠.

ومن الخدمات الأخرى عملية الإيداع التي تتيح للعميل إيداع مبالغ محددة، وتوفر عليه عناء الذهاب إلى مقر البنوك، كما تعد عملية الاستعلام عن الرصيد أو الحصول على

كشفت مختصر من الخدمات المهمة، يضاف إلى ذلك العديد من العمليات الأخرى التي ترتبط بنوع الماكينة وكفاءتها ودراية المستخدم، منها ماكينات الصراف الآلي التفاعلية (ITM) التي وفرتها بعض البنوك، بحيث يمكن للعميل التحدث مع موظف البنك والقيام بعدد من العمليات بصورة الكترونية وأصبح لها فرعان بالمدينة.

أي أن أكثر من ستة أثمان عينة الدراسة يستخدمون الماكينات في الخدمات المالية من سحب وإيداع والحصول على المرتب والاستعلام عن الرصيد، رغم أهميتها في الحصول على بعض الخدمات الأخرى التي ترتبط بكفاءة الماكينة والبنك والخصائص التعليمية للعملاء، وتتطلب كثيراً من الخدمات المستحدثة بالماكينات توافر الإعلان عنها بصورة مستمرة؛ حتى تحقق المستهدف منها بجعل الماكينة بمثابة بنك صغير متنقل.

٦) نصيب السكان من ماكينات الصراف الآلي بالمدينة:

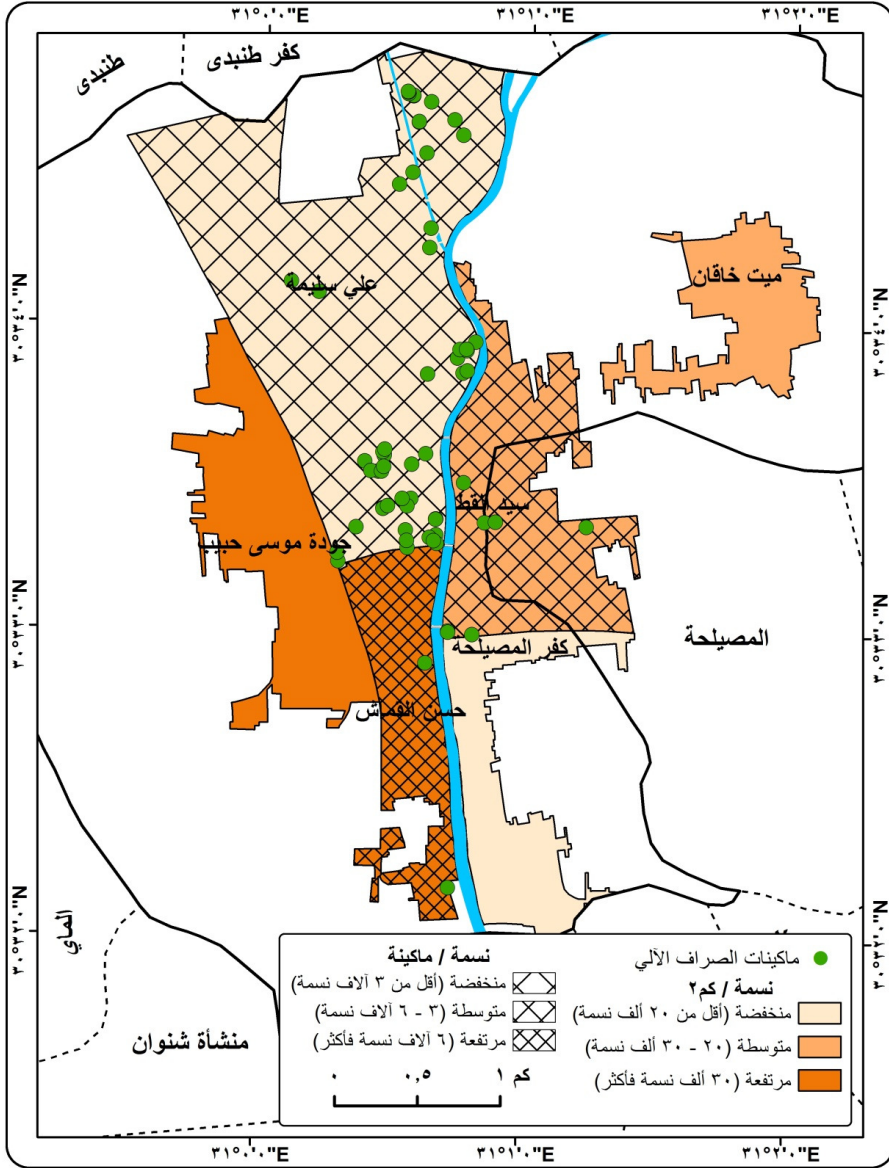
يعد نصيب السكان من ماكينات الصراف الآلي من أهم مؤشرات قياس كفاءتها؛ وقد شهدت مدينة شبين الكوم نمواً سكانياً كبيراً، وإن اختلف من تعداد لآخر، حيث بلغ عدد سكان المدينة ٢٤٨٠٧٧ نسمة عام ٢٠٢٠، وإذا استمر معدل النمو السكاني للمدينة خلال الفترة ٢٠١٧/٢٠٠٦ على حاله؛ فمن المتوقع أن يصل عدد سكان المدينة إلى ٢٩٩٦٢٤ نسمة عام ٢٠٢٥ و ٣٦٥٨٦٠ نسمة عام ٢٠٣٠ (من حساب الباحث).

ويتباين نصيب السكان من ماكينات الصراف الآلي بشياخات المدينة عام ٢٠٢٠ (جدول ٥ وشكل ١٠)، ويتبين منهما أن مدينة شبين الكوم جاءت في وضع أفضل من المحافظة والجمهورية من حيث متوسط نصيب السكان من ماكينات الصراف الآلي، لكنه لا يعكس الواقع الفعلي لنصيب السكان من ماكينات الصراف الآلي، حيث بلغت نسبة العملاء من خارج المدينة نحو ٤٢%، لذا فإن نصيب السكان من الماكينات سيصل إلى ٥٥٩٢ نسمة/ماكينة وفقاً لمحل إقامة العملاء، ومن ثم فإنها بحاجة إلى إضافة المزيد من الماكينات من أجل الوصول إلى العدد الأنسب من السكان/ماكينة الذي قدره البنك الدولي وكثير من الدراسات بنحو ٢٠٠٠ نسمة/ماكينة.

جدول (٥) : نصيب السكان من ماكينات الصراف الآلي بمدينة شبين الكوم عام ٢٠٢٠.

التسمية	(نسمة/ماكينة)	الانحراف عن متوسط المدينة
على سلمية	١٢٠٨,٧	٣٠,٧
سيد أحمد القط	٤٧٠٣,٧	١١٩,٥
جودة حبيب	٠,٠	٠,٠
حسن القماش	٨٦٣٨,٥	٢١٩,٤
كفر المصباحة	٠,٠	٠,٠
ميت خاقان	٠,٠	٠,٠
متوسط المدينة	٣٩٣٧,٧	-
متوسط المحافظة	٧٠٥٥,٠	-
متوسط الجمهورية	١٤٦٥٦,٠	-

المصدر: من حساب الباحث اعتماداً على بيانات مركز معلومات ودعم اتخاذ القرار بمحافظة المنوفية وحصر أعداد ماكينات الصراف الآلي ديسمبر عام ٢٠٢٠ والمتوسط العام للمحافظة والجمهورية من حساب الباحث.



شكل (١٠) : التوزيع الجغرافي لتصيب السكان من ماكينات الصراف الآلي مقارنة بكثافة السكان بمدينة شبين الكوم عام ٢٠٢٠.

وتباين نصيب السكان من ماكينات الصراف الآلي بشياخات المدينة، حيث انخفض بصورة واضحة في شياخة حسن القماش، في ظل زيادة عدد سكانها وقلّة أعداد ماكيناتها، حيث سجلت نسبة انحرافها عن المتوسط العام لنصيب السكان من ماكينات الصراف الآلي بالمدينة ٢١٩,٤%، تليها شياخة سيد أحمد القط التي بلغت نسبة انحرافها ١١٩,٥% عن المتوسط العام، في المقابل ارتفع نصيب السكان من ماكينات الصراف الآلي بصورة واضحة في شياخة علي سليمة التي تضم العدد الأكبر من الماكينات، لذا فقد سجلت نسبة انحرافها عن المتوسط العام للمدينة ٣٠,٧%، وهذا يوضح التباين الواضح في نصيب السكان من ماكينات الصراف الآلي الذي يعد أحد مؤشرات قياس كفاءتها.

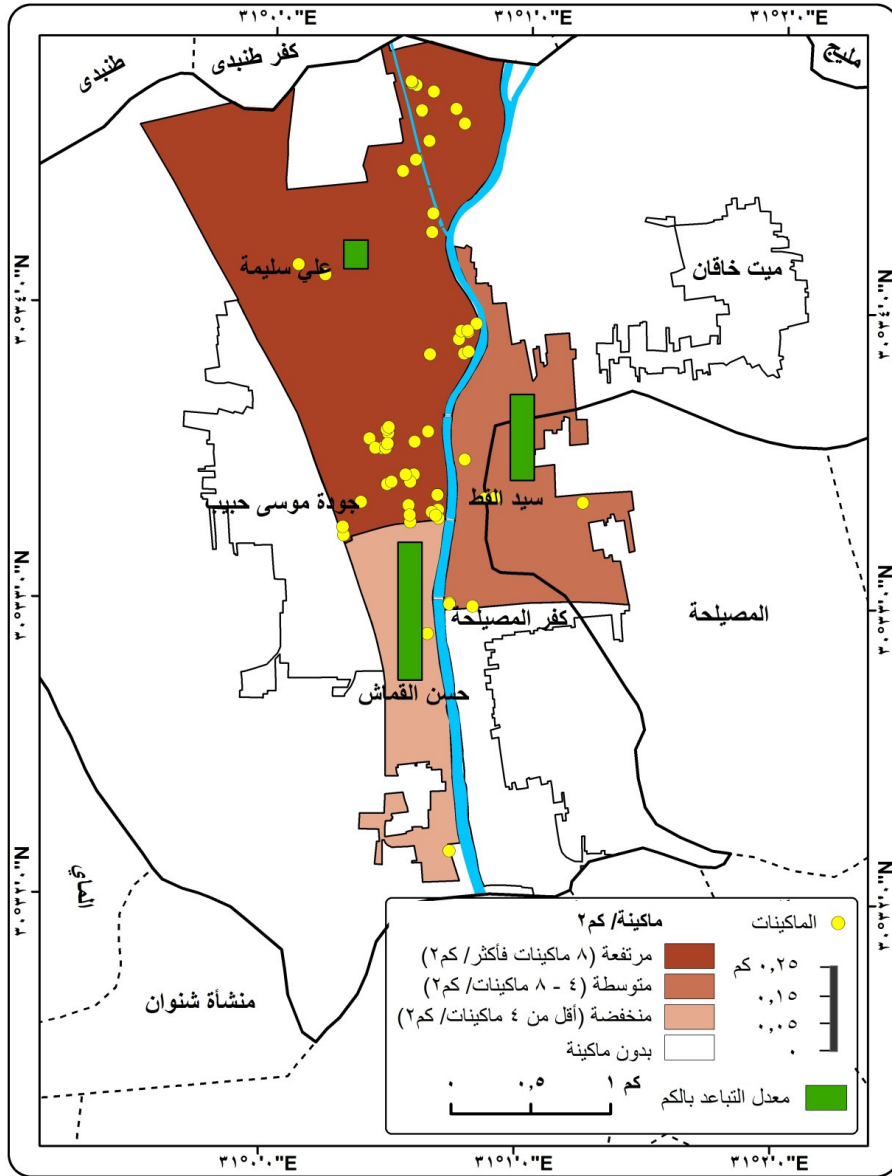
٧) كثافة ماكينات الصراف الآلي ومعدلات تباعدها بالمدينة:

تعد كثافة ماكينات الصراف الآلي (تحسب كثافة ماكينات الصراف الآلي بقسمة أعداد الماكينات على المساحة المأهولة) أحد جوانب كفاءة توزيعها وانتشارها المكاني، حيث بلغت كثافتها ٠,١٨ ماكينة/كم^٢ على المستوى القومي، لكنها تتخفّف في المنوفية لتسجل ٠,١٣ ماكينة/كم^٢، وجاءت المحافظة في المرتبة ١٣ بين محافظات الجمهورية من حيث كثافة ماكينات الصراف الآلي بها عام ٢٠٢٠ (من حساب الباحث اعتماداً على الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، ٢٠٢٠) الأمر الذي يوضح حاجة المحافظة إلى المزيد من ماكينات الصراف الآلي. وتعد كثافة المنشآت الخدمية وتباعدها من المعايير المهمة المحددة لطول الرحلة إليها مع ملاحظة أن طول الرحلة إلى الخدمات لا يقاس بالمسافة المكانية بمفردها، بل لابد أن يؤخذ في الاعتبار المسافة الزمنية (مصيلحي، ٢٠٠١، ص ٣٩٠)، وينعكس معدل التباعد (بحسب معدل تباعد بقسمة الجذر التربيعي للمساحة على عدد خدمات الصراف الآلي وضرب الناتج في رقم ثابت هو ١,٠٧٤٦ (العيسوي، ٢٠٠٠، ص ٣٥) بين ماكينات الصراف الآلي على إمكانية الوصول إليها، ومن ثم فإن التعرف على معدلات تباعدها له أهميته في تفسير الكثير من المتغيرات، وتتباين كثافة ماكينات الصراف الآلي ومعدلات تباعدها بشياخات المدينة (جدول ٦ وشكل ١١)، إذ يتبين زيادة كثافة ماكينات الصراف الآلي بشياخة علي سليمة التي تضم العدد الأكبر منها، حيث بلغت الكثافة بها ١٣,٩ ماكينة/كم^٢، تليها شياخة سيد أحمد القط التي تقترب من متوسط المدينة وشياخة حسن القماش، وبصورة عامة تجاوزت كثافة ماكينات الصراف الآلي بالمدينة ٤٤ ضعف كثافتها بالمحافظة و٣٢ ضعف كثافتها بالجمهورية، في ظل التركيز الجغرافي لعدد كبير من هذه الماكينات بالمدينة.

جدول (٦) : كثافة ماكينات الصراف الآلي ومعدل تباعدها بشيخات مدينة شبين الكوم عام ٢٠٢٠.

معدل التباعد لماكينات الصراف الآلي (كم)	كثافة ماكينات الصراف الآلي (ماكنة/كم ^٢)	الشيخة
٠,٠٥	١٣,٩	على سليمة
٠,١٥	٥,٠	سيد أحمد القط
٠,٠	٠,٠	جودة حبيب
٠,٢٤	٣,١	حسن القماش
٠,٠	٠,٠	كفر المصيلحة
٠,٠	٠,٠	ميت خاقان
٠,١٣	٥,٨	متوسط المدينة
٥,٩	٠,١٣	متوسط المحافظة
٣,٦	٠,١٨	متوسط الجمهورية

المصدر: من حساب الباحث اعتماداً على الخريطة الرقمية لمدينة شبين الكوم عام ٢٠٢٠، ومتوسط المحافظة والجمهورية اعتماداً على بيانات الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء عام ٢٠٢٠.



شكل (١١) : التوزيع الجغرافي لكثافة مكينات الصراف الآلي

ومعدل تباعدها بمدينة شبين الكوم عام ٢٠٢٠.

وتعكس معدلات التباعد العلاقة بين المساحة وعدد الماكينات، حيث بلغ معدل التباعد بالمدينة ٠,١٣ كم، وهو معدل يعكس تقارب ماكينات الصراف الآلي وسهولة الوصول إليها، لكنه يحمل تباينات مكانية، حيث ينخفض بصورة واضحة في شياخة علي سليمة التي سجل معدل تباعدها ٠,٠٥ كم، وارتفع إلى ٠,١٥ كم في شياخة سيد أحمد القط، و ٠,٢٤ كم في شياخة حسن القماش، لكن بصورة عامة ينخفض معدل تباعد الماكينات بالمدينة مقارنة بالمحافظة والمتوسط القومي، وقد سجلت علاقة ارتباط طردية ضعيفة بين كثافة ماكينات الصراف الآلي ومعدلات تباعدها بشياخات المدينة بلغت قيمتها ٠,٢١.

المبحث الرابع - بعض خصائص عملاء ماكينات الصراف الآلي بالمدينة :

يعد التعرف على بعض خصائص عملاء ماكينات الصراف الآلي على جانب كبير من الأهمية؛ لأنه يلقي الضوء على العملاء الذين يمثلون جانب الطلب، ويساهم في توجيه هذه الخدمات بما يتناسب مع الخصائص المختلفة لهم، وقد أكد (Brown, 2013, p. 198) صعوبة الفصل بين الخدمات المصرفية والخصائص الاجتماعية والاقتصادية للسكان، حيث تؤدي زيادة معدلات الفقر وانخفاض الدخل إلى انخفاض الخدمات المصرفية.

(١) محل إقامة عملاء ماكينات الصراف الآلي:

ينعكس محل إقامة العملاء على الرحلة المقطوعة من أجل الحصول على خدمات الصراف الآلي والوسيلة المستخدمة والتكلفة المدفوعة (نعينع، ٢٠٢٠، ص ٢٥٣٣)، كما يعكس بعض جوانب الرحلة المقطوعة من محل الإقامة إلى ماكينة الصراف الآلي، وتتصف خدمة الصراف الآلي أنها متاحة للاستخدام من قبل جميع السكان، بشرط أن يكون لديهم البطاقة الخاصة بالماكينة، ولعل هذا انضح في تعدد محل إقامة العملاء، وتشير أرقام جدول (٧) أن نحو ثلاثة أخماس عملاء ماكينة الصراف الآلي من سكان المدينة ذاتها، مقابل نحو الربع من قرى مجاورة لمدينة شبين الكوم، حيث سهولة الوصول إلى المدينة والقرب الجغرافي لبعض القرى منها من ناحية، وعدم توافر ماكينات في كثير منها من ناحية أخرى.

جدول (٧) : توزيع عينة عملاء ماكينات الصراف الآلي وفق محل إقامتهم عام ٢٠٢٠.

النسبة %	التكرار	محل الإقامة
٥٨,٠	٨٧٠	مدينة شبين الكوم
٢٣,٥	٣٥٣	قرية مجاورة
١٣,٥	٢٠٣	أماكن أخرى بالمحافظة
٤,٩	٧٤	خارج المحافظة
١٠٠,٠	١٥٠٠	الجملة

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية للباحث، ديسمبر ٢٠٢٠.

ويحدد مجال نفوذ ماكينات الصراف الآلي بالمدينة وفق محل الإقامة للعملاء، لما له من تأثير في استخدام وسائل النقل وزمن الرحلة وتكلفتها، بل وفي اختيار نوع الماكينة، وجاء نحو ١٣,٥% من العملاء من بعض مراكز المنوفية، ويرتبط معظمهم بالوظيفة التعليمية والصحية والإدارية للمدينة، التي تجذب نسبة كبيرة من سكان المحافظة، كما جاءت نسبة ضئيلة تقدر بنحو ٤,٩% من العملاء من خارج المحافظة، وارتبط معظمهم بالالتحاق ببعض كليات الجامعة أو التردد على معهد الكبد القومي ومستشفيات المدينة، أو العمل في بعض المشروعات الخدمية أو التجارية.

٢) الخصائص النوعية والعمرية لعملاء ماكينات الصراف الآلي:

ترتفع نسبة الذكور بين عملاء ماكينات الصراف الآلي بالمدينة، حيث بلغت نسبتهم ٦٣,٩%، مقابل ٣٦,١% للإناث، حيث بلغت نسبة النوع لعينة الدراسة ١٧٦ ذكراً/١٠٠ أنثى (عدد الذكور لكل مائة من الإناث، أبو عيانة، ١٩٩٣، ص ٤٦٨)، وهذا أمر بديهي لارتباط الذكور بالعمل، كما تجد الإناث صعوبة في التعامل مع الازدحام الذي تشهده بعض الماكينات، كما تخشى بعضهن السرقة، وهذا لا يعكس النسبة العامة للنوع بالمدينة التي بلغت ١٠٣ ذكراً/١٠٠ أنثى عام ٢٠٢٠ (محافظة المنوفية، ٢٠٢٠)، بقدر ما يعكس الثقافة السائدة والمشاركة الاقتصادية للإناث في قوة العمل.

لذا تعد دراسة الفئات العمرية لعملاء ماكينات الصراف الآلي على درجة كبيرة من الأهمية، لأنها تعكس الفئات الأكثر استخداماً لها، ومن ثم يمكن الاستفادة منها في التعرف

على الفئات المستهدفة من خدماتها والفئات الأخرى التي يمكن للبنوك أن تستهدفها في المستقبل، وقد تباينت الفئات العمرية لعملاء الصراف الآلي بالمدينة (جدول ٨)، حيث يتركز نحو ٢٦,٧% من العملاء في الفئة (٤٠-٥٠ سنة)، تليها الفئة (٥٠-٦٠ سنة) بنسبة ٢٢,٣%، أي أن نحو ٥٠% من عينة العملاء بالمدينة يتركزون في الفئة (٤٠-٦٠ سنة)، تليها الفئة (٣٠-٤٠ سنة)، حيث ترتبط الفئات السابقة بسن العمل، أما الفئة (٦٠ سنة فأكثر) فترتبط في الغالب بأرباب المعاشات الذين يمكنهم الحصول على المعاش من مكاتب البريد أو ماكينات الصراف الآلي، كما ترتبط الفئتان (أقل من ٢٠ سنة) و(٢٠-٣٠ سنة) بالطلاب الذين يدرسون بالجامعة في الغالب.

جدول (٨) : توزيع عملاء ماكينات الصراف الآلي بالمدينة حسب فئات السن عام ٢٠٢٠.

النسبة %	التكرار	فئة السن
٩,٠	١٣٥	أقل من ٢٠ سنة
١٦,٠	٢٤٠	٢٠ - ٣٠ سنة
١٨,٠	٢٧٠	٣٠ - ٤٠ سنة
٢٦,٧	٤٠٠	٤٠ - ٥٠ سنة
٢٢,٣	٣٣٥	٥٠ - ٦٠ سنة
٨,٠	١٢٠	٦٠ سنة فأكثر
١٠٠,٠	١٥٠٠	الجملة

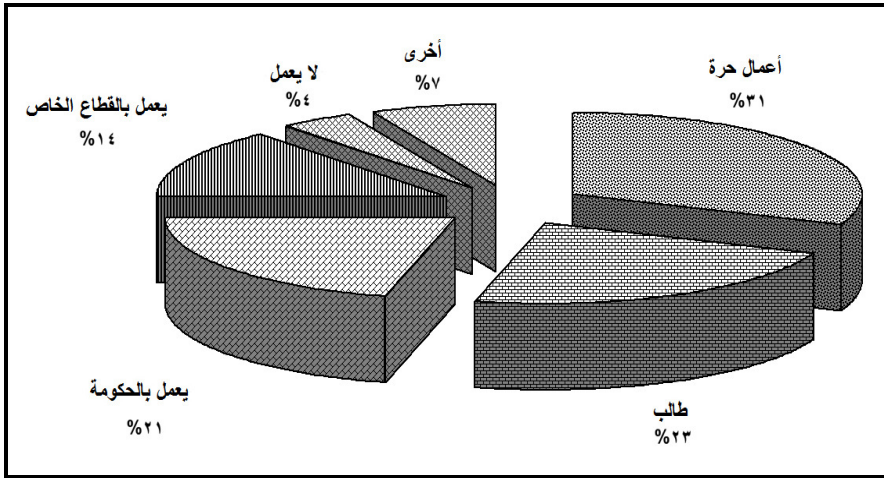
المصدر : نتائج الدراسة الميدانية للباحث، ديسمبر ٢٠٢٠.

٣) الحالة الوظيفية لعملاء ماكينات الصراف الآلي بالمدينة:

تتصف مدينة شبين الكوم بارتفاع نسبة السكان ذوي الأنشطة الاقتصادية في ظل تنوع الأنشطة الاقتصادية بها، فقد مثلت نسبتهم ٣٢,٣% مقابل ٢٧,٦% لحضر المحافظة و٢٧,٥% لمتوسط المحافظة، وتتصدر الأنشطة الخدمية الصدارة بين الأنشطة الاقتصادية في المدينة بنسبة ٥٧,٧%، تليها الأنشطة التجارية والصناعية والزراعية عام ٢٠١٧ (الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، ٢٠١٩)، كما تتصف المدينة بنشاطها التجاري ومناطقها التجارية التي تميزها الذي تمثل في العديد من الشوارع مثل: شارع طلعت حرب

وشارع سعد زغلول وشارع الجلاء البحري، وأمام تنوع الأنشطة الاقتصادية بالمدينة فقد تنوعت نسبة العاملين بهذه الأنشطة.

وتجذب ماكينات الصراف الآلي بالمدينة أنماطاً عديدة من العملاء الذين تتباين وظائفهم (شكل ١٢)، وتؤثر الحالة الوظيفية للعملاء في معدلات استخدام الماكينة ومعدلات الطلب عليها، حيث جاء أصحاب الأعمال الحرة الذين تتطلب أعمالهم فتح حساب بنكي ليتمكنوا من السحب والإيداع في أي وقت دون قيود في المرتبة الأولى بنحو الثلث، حيث أتاحت ماكينات الصراف الآلي لهم عديد من الخدمات التي توفر الوقت والجهد عليهم من ناحية، وتقلل من ترددهم على مقر البنوك من ناحية أخرى، خصوصاً أن طبيعة عملهم تتطلب توافر السيولة المالية في الوقت المناسب، وبعد ذلك تصبح الماكينة بمثابة البنك الصغير بالنسبة لهم.



شكل (١٢) : الحالة الوظيفية لعينة عملاء ماكينات الصراف الآلي

بمدينة شبين الكوم عام ٢٠٢٠.

ويلي ذلك الطلاب والعاملون بالحكومة، فقد أتاحت بطاقة ميزة للطلاب الفرصة للاستفادة من الكثير من الخدمات المصرفية، خصوصاً بعد تحصيل المصروفات الدراسية للطلاب وسائر الخدمات التي تقدمها من خلال الفيزا أو غيرها من بطاقات الدفع الإلكتروني، وتحويل المرتبات الحكومية إلى حسابات الموظفين وحاجتهم للتردد على

الماكينات لسحبها من خلال كروت ATM أو غيرها من الكروت، كما تتوفر عديد من الخدمات بماكينات الصراف الآلي بجانب الوظيفتين الأساسيتين، وهما السحب والإيداع، منها الاستعلام عن الرصيد، وعمل كشف حساب مفصل، أو مختصر بحسب الطلب ودفع مقابل الخدمات لكثير من الجهات.

٤) الحالة التعليمية لعملاء ماكينات الصراف الآلي:

للحالة التعليمية لعملاء ماكينات الصراف الآلي أهميتها، حيث تنعكس على كفاءة ومعدلات استخدامهم والخدمات التي يمكنهم الحصول عليها، وترتبط بدرجة المستخدم وثقافته ومستواه التعليمي، فالاهتمام بالثقافة المصرفية صار مطلوباً في الوقت الحالي أكثر من أي وقت مضى.

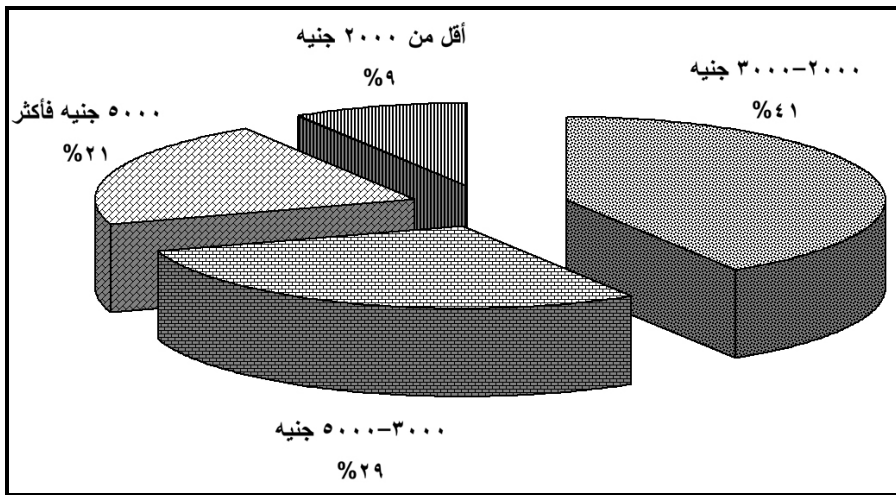
ورغم تباين الحالة التعليمية لعينة العملاء؛ فإن نحو ثلث العملاء حاصلون على مؤهل جامعي، يليهم حاصلون على مؤهل فوق متوسط بنحو ٢٢%، أي أنهما ضما أكثر من نصف العملاء (٥٥%)، يلي ذلك الحاصلون على دبلوم متوسط، والحاصلون على شهادة فوق جامعية، وفي ذيل القائمة يأتي الأميون بنحو ٦,٣%، ويعكس هذا التباين النسب الأكثر استخداماً لها بين السكان من ناحية، والكفاءة التي تتمتع بها بعض الفئات في استخدامها مقارنة بغيرها من ناحية أخرى.

وتؤدي وجود هذه النسبة من الأميين وممن يقرأون ويكتبون الذين بلغت نسبتها معاً ١٦,١% إلى وجود بعض المشكلات في عملية الاستخدام من خلال الاستعانة ببعض الوسطاء وما يحدثه ذلك من مشكلات عديدة.

٥) الحالة الاجتماعية ومتوسط الدخل الشهري لعملاء ماكينات الصراف الآلي:

تتباين الحالة الاجتماعية لعملاء ماكينات الصراف الآلي بمنطقة الدراسة، حيث استأثر المتزوجون بنحو النصف، يليهم غير المتزوجين بنسبة ٣٥,٨%، وسبب ذلك ارتباط هذه الفئة بطلاب الجامعة الذين يمثلون نسبة مهمة من المستخدمين، وارتفعت نسبة غير المتزوجين عن متوسط المدينة بشياختي علي سليمة التي تضم معظم كليات الجامعة وشياخة سيد أحمد القط التي توجد بها بعض الكليات والمدن الجامعية، مقابل انخفاضها بصورة واضحة بشياخة جودة حبيب.

ويؤثر الدخل في معدلات تردد العملاء على ماكينات الصراف الآلي وعلى توجههم نحو الاستفادة من الخدمات التي تقدمها، لذا فإن زيادة دخل العملاء يمكن أن تنعكس على نشاطها وكثافة عملها وتعدد خدماتها، وعموماً يتباين متوسط الدخل الشهري للعملاء بمدينة شبين الكوم (شكل ١٣)، وإن اتصف بمحدوديته لغالبية العملاء، خاصة في ظل ارتفاع معدلات التضخم وزيادة حجم الأسر التي بلغ متوسطها ٤,٨ فرداً، حيث إن نصف العملاء ينخفض دخلهم الشهري عن ٣٠٠٠ جنيهاً، ويرتبط بهذه الفئة بعض الموظفين والعاملين بأجر ببعض الشركات بالمدينة وأرباب المعاشات، في المقابل يزيد الدخل الشهري لنحو نصف العملاء عن ٣٠٠٠ جنيهاً، وأوضحت الدراسة الميدانية أن متوسط الدخل الشهري للكثير من العملاء القادمين من القرى المجاورة أقل بكثير عن عملاء لمدينة شبين الكوم، كما تبين أن متوسط الدخل الشهري يرتفع بشياختي علي سليمة وسيد أحمد القط بالمقارنة بباقي الشياخات.



شكل (١٣) : التوزيع النسبي لمتوسط الدخل الشهري لعينة عملاء ماكينات الصراف الآلي بمدينة شبين الكوم عام ٢٠٢٠.

المبحث الخامس - درجات رضا العملاء عن ماكينات الصراف الآلي بالمدينة :

لا يرتبط مستوى تقديم خدمات الصراف الآلي بعدها فقط، بل إن هناك مؤشرات أخرى تؤثر في كفاءتها، وتعد دراسة درجات رضا العملاء عنها على جانب كبير من الأهمية، لأن دراسة الخدمات بمنأى عن التعرف على درجات رضا العملاء عنها يفتقد إلى تقييم هذه

الخدمات الذي من شأنه أن يوجه متخذي القرار نحو تصحيح المسار، أو الاستمرار في تقديم الخدمات بصورتها الحالية.

وقد اعتمدت دراسة (نعينع، ٢٠٢٠، ص ٢٥٥٩) على ستة متغيرات لقياس رضا العملاء عن الخدمات المصرفية هي: تلبية الخدمات المصرفية للعملاء، ومدة الانتظار عند السحب أو الإيداع، وتوافر الأمان في التعاملات المصرفية الالكترونية، ودرجة تحقيق الخصوصية والسرية، ومدى كفاية الخدمات المقدمة، وسهولة استخدامها.

وقد تباينت درجات رضا العملاء عن كثير من المتغيرات المتعلقة بماكينات الصراف الآلي وكفاءتها بمدينة شبين الكوم على النحو التالي:

١) درجات رضا العملاء عن مواقع ماكينات الصراف الآلي بالمدينة:

تباينت درجات تقييم العملاء لمواقع ماكينات الصراف الآلي بمنطقة الدراسة، حيث يرى ٣٨,٢% أن مواقعها جيدة، ويرى ٣٩,١% أن مواقعها مقبولة، بينما يرى ٢٢,٧% أن مواقعها ضعيفة، ويتباين ذلك بين الشياخات حيث ارتفعت درجات رضا العملاء عن مواقع الماكينات بشياخة علي سليمة التي تشهد كثافة في توزيعها، لذا فإذا كان الوضع الحالي لمواقع بعض الماكينات غير مرضٍ؛ فينبغي أن يراعى اختيار الموقع الأنسب عند توقيع ماكينات جديدة، أو نقل بعض الماكينات الحالية لمواقع أكثر أهمية وأكثر طلباً عليها؛ حتى يمكن تقليل مشكلات الازدحام التي تشهدها بعض المناطق.

٢) درجات رضا العملاء عن إمكانية الوصول إلى ماكينات الصراف الآلي:

يرتبط الوصول إلى ماكينات الصراف الآلي بإتاحتها وتكلفتها ونوعها وجودتها (Hong, 2011, p. 13)، وتمثل إمكانية الوصول أهمية كبيرة للعملاء، وقد تباينت درجات رضا العملاء عن إمكانية الوصول، إذ اتضح أن حوالي رُبُع عينة العملاء يرون أن إمكانية الوصول إلى الماكينات ضعيفة وغير مناسبة، وهذه نسبة كبيرة تتطلب ضرورة الاختيار الجيد لمواقع الخدمات الذي ينعكس على إمكانية الوصول إليها، كما يرى ٤٠,٣% أن إمكانية الوصول مقبولة، وتضم درجات الرضا الضعيفة والمتوسطة حوالي ثلثي درجات

الرضا، في المقابل ضمت درجات الرضا الجيدة نحو ٣٥,٦% من جملة العينة، وترتفع درجات الرضا الضعيفة عن إمكانية الوصول إلى الماكينات بشياختي جودة حبيب وميت خاقان، حيث تصل في الأولى إلى ٣١,٠% وفي الثانية إلى ٢٩,٨%، في ظل بعدهما عن قلب المدينة الذي يشهد تركيز الماكينات.

٣) درجات رضا العملاء عن سرعة الاستجابة للمقترحات والشكاوى بالمدينة:

يمثل درجة استجابة البنوك لمقترحات وشكاوى العملاء المتعلقة بخدمات الصراف الآلي أحد مؤشرات جودة خدماتها، حيث يوجد رقم خاص ببطاقات الصراف الآلي ويجوار بعض الماكينات للاتصال به عند حدوث بعض المشكلات المرتبطة بسحب البطاقة أو حدوث خطأ أثناء الاستخدام، وعدم إعادة الرصيد الذي لم يتم سحبه إلى حساب العميل وغير ذلك من المشكلات، وتتباين درجات رضا العملاء عن الاستجابة للمقترحات والشكاوى.

ويتضح من نتائج الدراسة الميدانية أن نحو خمس العملاء يرون أن الاستجابة للشكاوى والمقترحات الخاصة بهم ضعيفة، في حين يرى نحو ٤٦,٩% أنها مقبولة، كما يراها ٣٣% جيدة، وهذا يتطلب أن تكون هناك آلية تنفيذية من قبل البنوك نحو سرعة الاستجابة للشكاوى والمقترحات التي كانت محل عدم رضا من بعض العملاء.

٤) درجات رضا العملاء عن صيانة ماكينات الصراف الآلي:

تمثل صيانة ماكينات الصراف الآلي مكوناً مهماً من مكونات استمراريتها، حيث تعهد البنوك لبعض الشركات الخاصة بعملية الصيانة الدورية لها، بغرض تقليل المشكلات التي تعوق كفاءة الخدمة مثل: انقطاع الكهرباء أو خروج الماكينة عن الخدمة أو انتهاء الإيصالات أو عدم الاستجابة لأوامر العميل، وتتباين درجات رضا العملاء عن عمليات الصيانة، ويتبين منه أن نحو نصف العملاء يرون أن عمليات الصيانة ضعيفة، وهذه مشكلة تتطلب التدخل السريع، كما يرى ٣٢,٩% أن عمليات الصيانة مقبولة، بينما يراها نحو خمس العينة جيدة، الأمر الذي يتطلب المتابعة الجيدة من قبل البنوك لعمليات الصيانة وفعاليتها حتى تتعكس بالإيجاب على درجات رضا العملاء.

٥) درجات رضا العملاء عن توافر كافة الخدمات بماكينات الصراف الآلي:

تتوافر بماكينات الصراف الآلي عديد من الخدمات التي تتجاوز السحب والإيداع، لكن هناك إشكالية في عدم وجود الخدمات ذاتها بكل ماكينات البنوك من ناحية، وعدم دراية بعض العملاء في كيفية الاستفادة المثلى من هذه الخدمات من ناحية أخرى، الأمر الذي انعكس على درجات رضا العملاء عنها.

وتوضح نتائج الدراسة الميدانية أن نحو ثلاثة أخماس عينة العملاء سجلوا درجات رضا ضعيفة ومقبولة عن توافر كافة الخدمات بماكينات الصراف الآلي، مقابل نحو خمسي العملاء سجلوا درجات رضا جيدة، وهذا يتطلب الاهتمام بزيادة الخدمات التي تقدمها الماكينات بكل البنوك، والتوعية الجيدة عن كيفية الاستفادة منها.

٦) درجات رضا العملاء عن زمن الحصول على الخدمات:

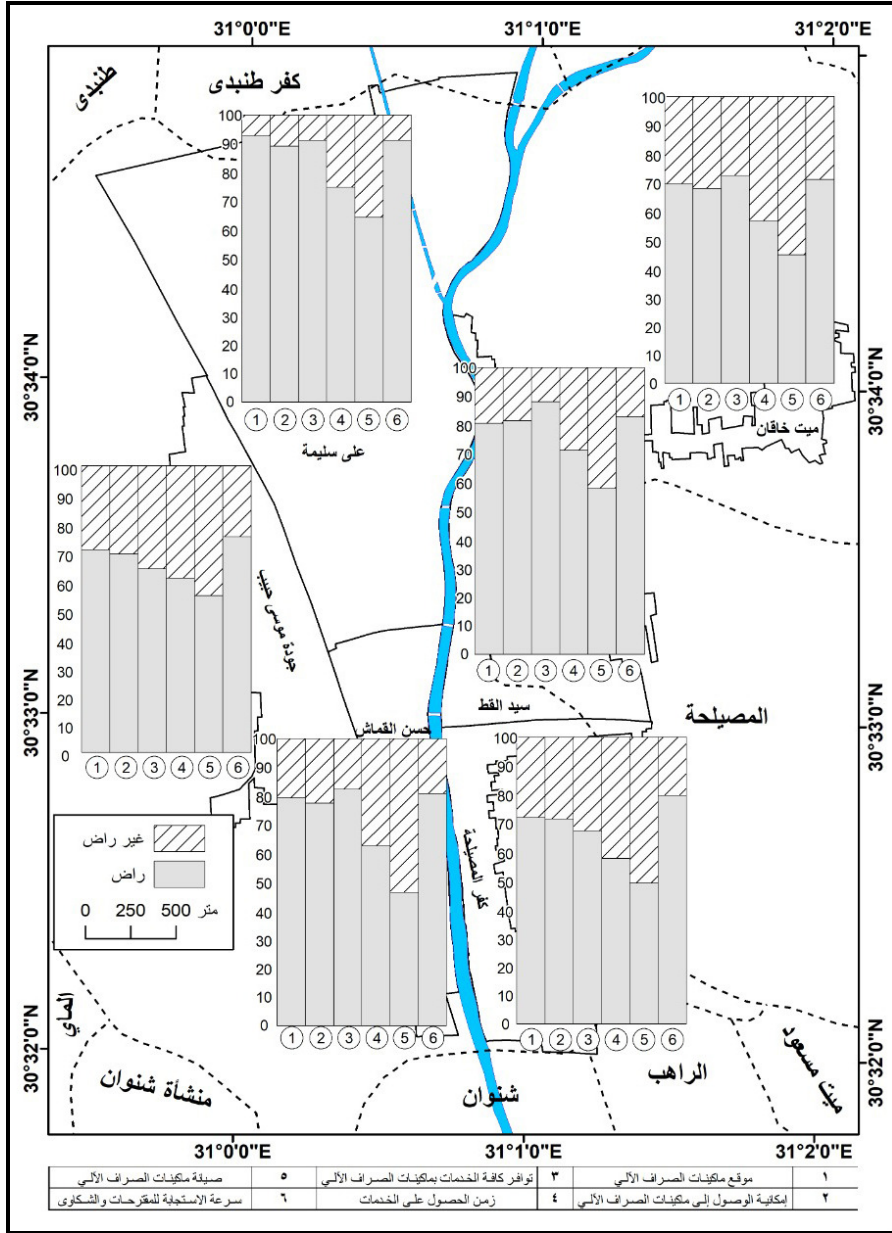
انعكست كفاءة ماكينات الصراف الآلي ودراية العملاء باستخدامها والاستفادة من خدماتها وعدد العملاء على زمن الحصول على خدماتها التي تتباين درجات رضا العملاء عنها، وتوضح نتائج الدراسة الميدانية أن ٣٦,٦% أبدوا درجات رضا ضعيفة، كما أبدى ٤٣,٥% درجات رضا مقبولة، مقابل نحو ٢٠% أبدوا درجات رضا جيدة، وهذا يتطلب التوعية والتثقيف المستمر للعملاء وتخفيف الضغوط على الماكينات والاهتمام بصيانتها ومتابعتها.

وتتباين نسبة درجات عن المتغيرات السابقة كما يوضح جدول (٩) وشكل (١٤)، حيث يتضح منهما أن ٧٧,٣% من عينة الدراسة راضون عن مواقع ماكينات الصراف الآلي، وترتفع النسبة بشيخة علي سليمة التي تضم العدد الأكبر منها، بينما تنخفض بصورة واضحة في شيخاتي جودة حبيب وميت خاقان، كما أن ٧٥,٩% راضون عن إمكانية الوصول إلى ماكينات الصراف الآلي مقابل ٢٤,١% غير راضين عنها، وتتنخفض نسبة الراضين عن إمكانية الوصول بشيخاتي جودة حبيب وميت خاقان، كما تتباين درجات الرضا عن المتغيرات الأخرى بين الشياخات، مما يوجه أنظار متخذي القرار باتخاذ اللازم نحو الارتقاء بخدمة الصراف الآلي على المستوى الكمي والكيفي؛ حتى ينعكس ذلك على ارتفاع درجات الرضا عنها.

جدول (٩) : نسبة درجات الرضا عن خدمات ماكينات الصراف الآلي بمدينة شبين الكوم عام ٢٠٢٠.

الاشياخة	موقع ماكينات الصراف الآلي		إمكانية الوصول إلى ماكينات الصراف الآلي		توافر كافة الخدمات بماكينات الصراف الآلي		زمن الحصول على الخدمات		صيانة ماكينات الصراف الآلي		سرعة الاستجابة للمقترحات والشكاوى	
	غير راض	راض	غير راض	راض	غير راض	راض	غير راض	راض	غير راض	راض	غير راض	راض
علي سليمة	٩٣,٠	٧,٠	٨٩,٣	١٠,٧	٩١,١	٨,٩	٧٥,٠	٢٥,٠	٦٤,٦	٣٥,٤	٩١,٤	٨,٦
سيد أحمد القط	٨٠,٢	١٩,٨	٨١,٤	١٨,٦	٨٧,٩	١٢,١	٧٠,٩	٢٩,١	٥٧,٥	٤٢,٥	٨٢,٥	١٧,٥
جودة حبيب	٧٠,٤	٢٩,٦	٦٨,٨	٣١,٢	٦٣,٦	٣٦,٤	٦٠,٢	٣٩,٨	٥٤,٢	٤٥,٨	٧٤,٩	٢٥,١
حسن القماش	٧٩,١	٢٠,٩	٧٧,٢	٢٢,٨	٨٢,٠	١٨,٠	٦٢,١	٣٧,٩	٤٥,٩	٥٤,١	٨٠,٦	١٩,٤
ميت حقاان	٦٩,٠	٣١,٠	٦٧,٦	٣٢,٤	٧٢,٠	٢٨,٠	٥٦,٤	٤٣,٦	٤٤,٠	٥٦,٠	٧٠,٤	٢٩,٦
كفر المصلحة	٧٢,٠	٢٨,٠	٦٧,٣	٢٨,٧	٦٧,٣	٣٢,٧	٥٧,٧	٤٢,٣	٤٨,٩	٥١,١	٧٩,٦	٢٠,٤
المتوسط	٧٧,٣	٢٢,٧	٧٥,٩	٢٤,١	٧٧,٣	٢٢,٧	٦٣,٧	٣٦,٣	٥٢,٥	٤٧,٥	٧٩,٩	٢٠,١

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية للباحث، ديسمبر ٢٠٢٠.



شكل (١٤) : التوزيع النسبي لدرجات الرضا عن خدمات ماكينات الصراف الآلي بمدينة شبين الكوم عام ٢٠٢٠.

ويتبين مما سبق ارتفاع نسبة درجات الرضا بين عينة العملاء عن مواقع ماكينات الصراف الآلي بشياختي علي سليمة وسيد أحمد القط مقارنة بباقي الشياخات ومتوسط المدينة، في ظل تضمنهما العدد الأكبر من الماكينات التي تقع في مواقع متميزة، وهذا انعكس على إمكانية الوصول إليها، حيث جاءت الشياختان في الصدارة في نسبة درجات الرضا، واستمرت الشياختان في احتلال المراتب الأولى في باقي المتغيرات؛ الأمر الذي يتطلب مراعاة الشياخات الأخرى بالمدينة من حيث إضافة ماكينات جديدة بها، مع مراعاة الصيانة وإمكانية الوصول وتوافر كافة الخدمات بالماكينات.

ويمكن بدلالة خريطة درجات رضا عينة العملاء عن بعض المتغيرات المرتبطة بماكينات الصراف الآلي بالمدينة توجيه خطط وبرامج التنمية التي تستهدف تنمية خدمات الصراف الآلي وانتشارها ورفع كفاءتها.

المبحث السادس - مشكلات استخدام ماكينات الصراف الآلي بالمدينة :

يعد التعرف على المشكلات التي تواجه عينة عملاء ماكينات الصراف الآلي بمدينة شبين الكوم من الأمور المهمة لتنميتها والتخطيط المستقبلي الجيد لها، ويتباين الوزن النسبي للمشكلات (جدول ١٠).

جدول (١٠) : الوزن النسبي للمشكلات التي تواجه عينة عملاء

ماكينات الصراف الآلي بمدينة شبين الكوم عام ٢٠٢٠.

النسبة %	التكرار	المشكلة
٢٢,٣	٢٢,٣	عدم وجود مبالغ مالية كافية
١٧,٣	١٧,٣	عدم التعامل الجيد مع الماكينات
١٦,٠	١٦,٠	كثرة أعطال الماكينات
١٣,٨	١٣,٨	قلة أعداد الماكينات
٨,٥	٨,٥	عدم توافر الأمان والخصوصية
٧,٥	٧,٥	حدوث بعض الأخطاء عند السحب والإيداع
١٤,٥	١٤,٥	مشكلات أخرى
١٠٠,٠	١٠٠,٠	الجملة

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية للباحث، ديسمبر ٢٠٢٠.

ويتضح مما سبق تعدد المشكلات التي تواجه ماكينات الصراف الآلي بالمدينة على النحو التالي:

(١) عدم وجود مبالغ كافية بالماكينات:

تعد مشكلة نفاذ الأموال بماكينات الصراف الآلي من أهم المشكلات التي تواجه عينة العملاء، وتزداد المشكلة في الماكينات البعيدة عن مقر البنوك كما هو الحال في بعض الماكينات بشيخة سيد أحمد القط والماكينات التي يتزايد الطلب عليها من قبل العملاء مثل بعض ماكينات شيخة علي سليمة، الأمر الذي يؤدي إلى خلق مشكلة نتيجة زيادة معدلات الطلب عليها، مما يؤدي إلى نفاذها، وتزداد المشكلة في أوقات صرف المرتبات الحكومية التي تزداد فيها معدلات السحب وفي أوقات الأعياد وبعض العطلات التي لا يتم تغذية الماكينات بالأموال حتى تستمر في خدمة العملاء حتى نهاية العطلة. وتبين من الدراسة الميدانية أن هذه المشكلة تعود إلى شركات نقل الأموال التي تقوم بتغذية عدد كبير من الماكينات بدرجة تفوق إمكاناتها، الأمر الذي يؤثر في نفاذ الأموال من بعض الماكينات التي يتزايد الطلب عليها.

(٢) عدم التعامل الجيد مع الماكينات من قبل بعض العملاء:

يتعامل بعض العملاء مع الماكينات بصورة غير حضارية، مثل وضع بطاقات غير صالحة للاستخدام فيها، والضغط على مفاتيح التشغيل بعنف مما يؤدي إلى إتلافها، وتكرار العديد من العمليات التي لا يعرف العميل كيفية الخروج منها، واستخدام بعض الآلات المعدنية لفتح النافذة الخاصة بخروج النقود، وغير ذلك من طرق التعامل غير الجيد مع الماكينات التي تؤدي إلى انخفاض كفاءتها أو خروجها عن الخدمة في غياب الرقابة والتأمين حول بعض الماكينات.

(٣) كثرة أعطال الماكينات:

تمثل كثرة أعطال ماكينات الصراف الآلي مشكلة متعددة الأسباب، فقد تعود إلى حدوث عطل في الماكينة أو في أحد أجزائها، أو في تعثر خروج بعض العملات الورقية أثناء عملية السحب، أو في عبث بعض السكان بلوحة المفاتيح الخاصة بالماكينة، مما يخرجها عن العمل، أو في عدم استجابة الماكينة للأوامر، أو في تأثير بعض العوامل الجوية عليها، أو في ضعف عملية الاتصال بين الماكينة والبنك مما يؤدي إلى إظهار رسالة أن الماكينة خارج الخدمة.

كما يرتبط بأعطال ماكينات الصراف الآلي انقطاع الاتصال بينها وبين البنوك التابعة لها، إما بسبب الضغط المتزايد على الماكينة، أو بسبب عطل فني في عملية الاتصال، أو ضعف عملية الاتصال، الأمر الذي يؤدي إلى خروج الماكينة عن الخدمة وحاجتها للصيانة من قبل المختصين، وتزداد مشكلة انقطاع اتصال الماكينة بالبنك في بعض الماكينات البعيدة عن مقر البنوك أو التي تعاني من نقص عملية التأمين والحماية لها.

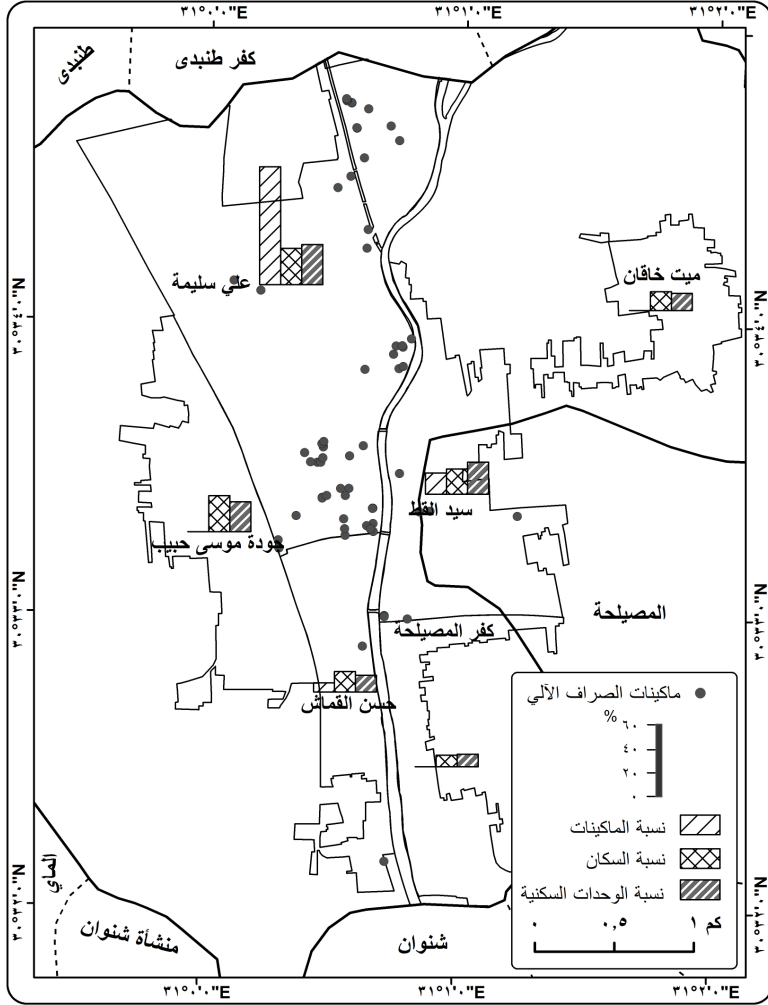
٤) قلة أعداد الماكينات:

تمثل قلة أعداد ماكينات الصراف الآلي إحدى المشكلات التي يعاني منها نسبة كبيرة من عينة العملاء، حيث أكد ما يقرب من ثلاثة أرباع العملاء عدم كفاية أعداد ماكينات الصراف الآلي بالمدينة، ومن أسباب ذلك عدم كفاية أعدادها مقارنة بالطلب المتزايد عليها بنحو الثلث، وتوافد أعداد كبيرة من العملاء من خارج المدينة بحوالي الخمس، وكثرة أعداد سكان المدينة بنسبة ١٤,٣%، وتركز المؤسسات الحكومية والخدمية بمناطق محددة بالمدينة بنسبة ١٢,٣%، ويلي ذلك الأسباب الأخرى.

ولا يقتصر الأمر على قلة أعداد الماكينات بالمدينة، كما يرى معظم عينة العملاء، بل يمتد إلى تركزها في بعض الشياخات رغم أهميتها للسكان، حيث يتباين الوزن النسبي لأعداد السكان وأعداد الوحدات السكنية وأعداد ماكينات الصراف الآلي (شكل ١٥)، ويتبين منه التفاوت الواضح بين نسبة عدد الماكينات ونسبة السكان والوحدات السكنية بالشياخات المخدومة، إضافة إلى وجود نسبة كبيرة من السكان بباقي الشياخات لم تصل إليهم الخدمة، الأمر الذي يؤدي إلى توجيههم إلى أقرب ماكينة بالشياخات المجاورة.

٥) عدم توافر الأمان والخصوصية:

تمثل مشكلة عدم توافر الأمان والخصوصية لماكينات الصراف الآلي مشكلة مركبة، حيث تفتقد ١٩% من الماكينات لكاميرات المراقبة، كما أن ٣٩,٧% من الماكينات لا توفر لمستخدميها الخصوصية المطلوبة، كما أن رغبة البعض في التعرف على رصيد غيره وعدم التباعد عن مستخدم الماكينة بمسافة معقولة، أو إدعاء البعض بمعرفة الخدمات المختلفة التي تقدمها الماكينة حال دون تحقيق الخصوصية المطلوبة، وفي بعض الأحيان كان سبباً في حدوث بعض مشكلات السرقة أو النصب على بعض العملاء الذين يلجأون إلى بعض الوسطاء للدخول على حسابهم.



شكل (١٥) : التوزيع النسبي لعدد السكان وعدد الوحدات السكنية وعدد

ماكينات الصراف الآلي بمدينة شبين الكوم عام ٢٠٢٠.

٦) حدوث بعض الأخطاء عند السحب والإيداع:

قد تحدث بعض المشكلات عند عملية السحب والإيداع على الماكينة، ففي بعض الأحيان يسحب العميل مبلغاً من المال ولا يتسلمه لتخبره الماكينة أن المبلغ تم إرجاعه إلى الحساب ليفاجأ أن المبلغ لم يتم إرجاعه، الأمر الذي يجعل العميل يتصل بالبنك أو الرقم المختصر للإبلاغ عن المشكلة التي واجهته، أو الذهاب إلى فرع البنك التابع له الماكينة، لكي يقوم البنك بحل مشكلته.

ويمكن بدلالة الوزن النسبي للمشكلات التي تواجه ماكينات الصراف الآلي توجيه جهود التنمية والتخطيط لكي تقدم هذه الخدمات بصورة أفضل على المستوى الكمي والكيفي، حيث يعد تنمية خدمات ماكينات الصراف الآلي مطلباً مهماً، في ظل زيادة أعداد العملاء الذين يتعاملون معها والتوسع في خدمات الشمول المالي بكافة صوره.

المبحث السابع - مقترحات حل مشكلات ماكينات الصراف الآلي بالمدينة :

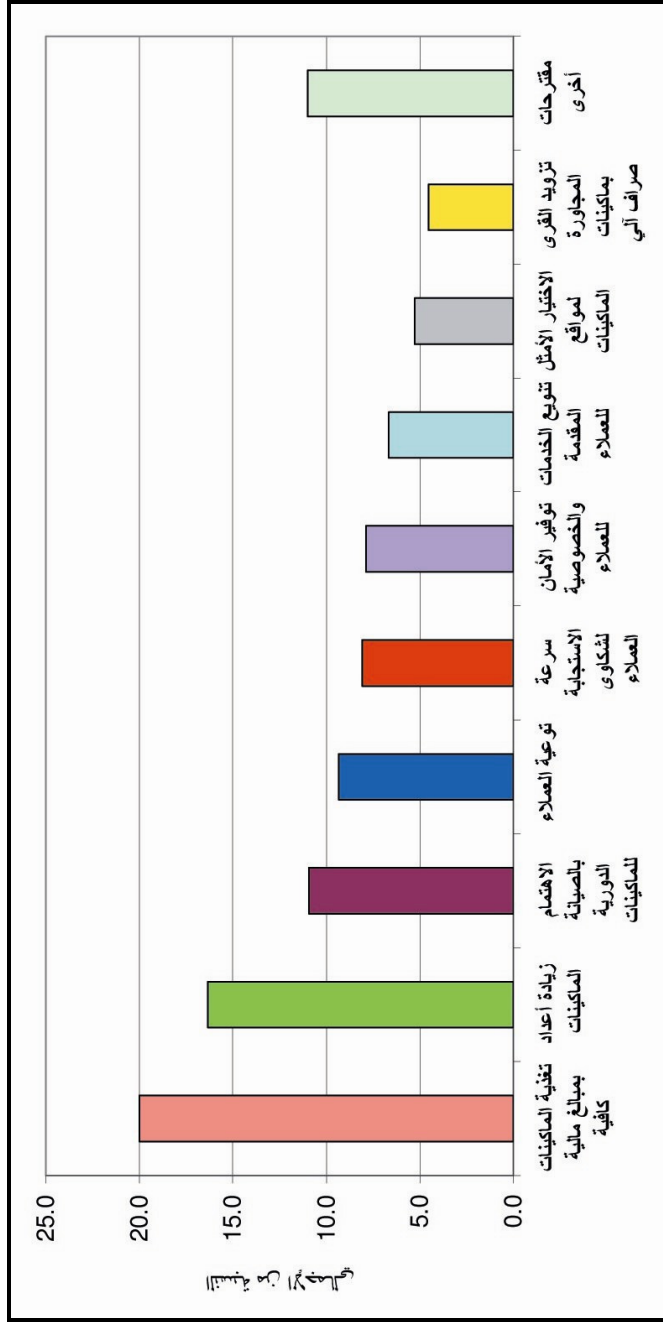
تعد الخدمات المصرفية الالكترونية هي المستقبل، وتعد خدمات الصراف الآلي أكثرها انتشاراً، لدرجة أن البعض يطلق عليها بنوك آلية، في ظل الخدمات العديدة التي تؤديها للعملاء (Hossain, et al, 2013, p. 63)، ولا تقتصر الدراسة الجغرافية لخدمات الصراف الآلي على تشخيص المشكلات التي تواجهها ودرجات رضا العملاء عنها، بل إنها تهتم كذلك بإبراز مقترحات العملاء من أجل حل هذه المشكلات والتغلب عليها، ويتباين الوزن النسبي لمقترحات حل مشكلات ماكينات الصراف الآلي بالمدينة (جدول ١١ وشكل ١٦).

جدول (١١) : الوزن النسبي لمقترحات حل مشكلات ماكينات الصراف الآلي

بمدينة شبين الكوم عام ٢٠٢٠.

النسبة %	التكرار	المقترحات
٢٠,٠	١٥,٣	تغذية الماكينات بمبالغ مالية كافية
١٦,٣	١٣,٧	زيادة أعداد ماكينات الصراف الآلي
١٠,٩	١٠,٩	الاهتمام بالصيانة الدورية للماكينات
٩,٣	٩,٣	توعية العملاء
٨,١	٨,١	الاستجابة السريعة لشكاوى ومقترحات العملاء
٧,٩	٧,٩	توفير الأمان والخصوصية للعملاء
٦,٧	٦,٢	إتاحة المزيد من الخدمات بالماكينات
٥,٣	٥	الاختيار الأمثل لمواقع ماكينات الصراف الآلي
٤,٥	٤,٥	تزويد القرى المجاورة بماكينات صراف آلي
١١,٠	١٠,٢	مقترحات أخرى
١٠٠,٠	١٥,٣	الجملة

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية للباحث، ديسمبر ٢٠٢٠.



شكل (١٦) : الوزن النسبي لمقترحات عينة العملاء لحل مشكلات ماكينات الصراف الآلي بمدينة شبين الكوم عام ٢٠٢٠.

ويتبين مما سبق تعدد مقترحات حل مشكلات ماكينات الصراف الآلي بالمدينة، التي يمكن عرضها على النحو التالي:

١) تغذية الماكينات بمبالغ مالية كافية:

- إن توفير مبالغ مالية كافية بالماكينات يمثل مقترحاً مهماً من مقترحات تنمية خدمات الصراف الآلي، ويمكن أن يتم ذلك من خلال:
- توفير مبالغ مالية بالماكينات من خلال المتابعة المستمرة لمخزونها من النقود الذي يمكن لإدارة البنوك متابعته بدقة.
 - مرور الشركات الخاصة بنقل الأموال وتغذية الماكينات أكثر من مرة في اليوم، حسب كثافة التردد على الماكينات ومعدلات السحب منها.
 - توحيد المبالغ والعمولات الخاصة بعملية السحب من الماكينات بين البنوك المختلفة؛ حتى يمكن للعملاء الاستفادة من الأموال الموجودة بكافة الماكينات.

٢) زيادة أعداد الماكينات ونشرها:

- إن زيادة أعداد الماكينات يمثل حلاً لتخفيف الكثافة على الماكينات الحالية ونشر الماكينات في المناطق المحرومة منها من خلال:
- دعم مبادرة ماكينة صراف آلي أو أكثر لكل قرية؛ لأن ذلك من شأنه تخفيف تردد العملاء على ماكينات المدينة.
 - ضرورة الموازنة بين أعداد السكان وكثافة الاستخدام في شياخات المدينة وعدد ماكينات الصراف الآلي بها.
 - مراعاة مناطق الضغط على الماكينات، كما هو الحال بميدان عمر أفندي وحول مجمع المصالح وديوان عام المحافظة بزيادة أعداد الماكينات بها.
 - من الممكن لبعض البنوك الكبيرة تشجيع مبادرة الماكينات المتنقلة بحيث توجد الماكينة لساعات أو لمدة معينة بمناطق الكثافة السكانية ومناطق زيادة الطلب.
 - ويواجه إنشاء المزيد من الماكينات أن الاستثمار في ماكينات الصراف الآلي وتشغيلها يتطلب تكلفة مرتفعة تتضمن تكلفة الصيانة والمتابعة والإيجار، وتكاليف تشغيلية أخرى.

٣) الاهتمام بالصيانة الدورية للماكينات:

تمثل عملية صيانة ماكينات الصراف الآلي وإصلاح أعطالها عملية مهمة لضمان استمراريتها في عملها، في ظل الضغط الكبير على الكثير من هذه الماكينات التي تشهد كثافة مرتفعة في الاستخدام، ولجأت البنوك إلى بعض الشركات الخاصة من أجل صيانة الماكينات لكن عكليات الصيانة ينقصها المتابعة المستمرة للحفاظ على كفاءة العمليات التي تؤديها الماكينات للعملاء.

٤) توعية العملاء بخدمات ماكينات الصراف الآلي:

توجد مشكلة تتمثل في عدم وعي الكثير من العملاء بهذه الخدمات وكيفية الحصول عليها، الأمر الذي يتطلب تكثيف الدور الإعلامي والتثقيفي من أجل توعية العملاء بكافة الخدمات؛ لأن ذلك سيكون له دوره الإيجابي على العملاء، وسيكون له دوره في زيادة معدلات استخدام الماكينات وزيادة العوائد التي تحققها للبنوك.

٥) سرعة الاستجابة لمقترحات وشكاوى العملاء:

يمثل التأخر في الرد على الكثير من الشكاوى أحد أبرز مشكلات الكثير من العملاء، الأمر الذي يتطلب تسريع وتيرة الاستجابة لحل مشكلات العملاء؛ حتى لا يفقدوا الثقة في الخدمات المصرفية الالكترونية ويعودوا إلى التعامل مع البنوك بصورة مباشرة.

٦) توفير الأمان والخصوصية للعملاء:

في ظل غياب الخصوصية أثناء عملية استخدام ماكينات الصراف الآلي؛ فإن الأمر يتطلب أن يكون لكل ماكينة مكاناً مخصصاً يساهم في الحفاظ على خصوصية العميل، ونشر ثقافة التعامل الآمن مع الماكينات، كما يتعرض بعض العملاء للسرقة أو تتعرض بعض الماكينات للإتلاف المتعمد، الأمر الذي يتطلب توفير المزيد من الخدمات الأمنية في أماكن وجود الماكينات.

٧) تنويع الخدمات المقدمة:

يجب ألا تقتصر وظيفة ماكينة الصراف الآلي على تقديم الخدمات المصرفية التي تعتمد على السحب والإيداع بصورة رئيسية، بل إن هناك الكثير من الخدمات الأخرى التي

يمكن تقديمها من أجل تخفيف الضغوط على البنوك في ظل جائحة كورونا، فقد أوضح ٨٠,٤% من العملاء زيادة الطلب على خدمات الصراف الآلي في ظل جائحة كورونا، حيث يمكن للماكينات أن يكون لها دورها في تقديم خدمات مدفوعات المدارس والجامعات والجهات الحكومية وغيرها أسوة بما تقدمه مكاتب البريد، كما يمكنها المساهمة في توفير قروض صغيرة للعاملين بالدولة بضمان مرتباتهم المحولة بالفعل للبنوك، وهذا يحتاج إلى قرارات وضوابط من البنك المركزي المصري.

٨) الاختيار الأمثل لمواقع ماكينات الصراف الآلي:

يمثل الاختيار الأمثل لمواقع ماكينات الصراف الآلي مطلباً مهماً من قبل غالبية العملاء، وهذا يمكن تحقيقه من خلال:

- الربط بين مواقع الخدمات ومناطق الكثافات السكانية وكثافة الطلب عليها.
- اختيار المواقع التي لا تؤدي إلى مشكلات مرورية نتيجة زيادة أعداد السيارات والدراجات النارية حول الماكينات.
- الحرص على توزيع الخدمات بمناطق المدينة، بشرط اختيار المواقع الأكثر تأمناً.
- مراعاة خريطة تباعد الماكينات وكثافتها عند توقيع ماكينات جديدة.

وينبغي الأخذ في الاعتبار عند توقيع ماكينات الصراف الآلي الجديدة المسافة بينها ومعدلات تباعدها، والكثافة السكانية والعمرانية، وطبيعة الأنشطة الاقتصادية، والمناطق المخدومة وغير المخدومة، والمسافة الزمنية والمكانية التي يقطعها العملاء (Rachmawati, 2009, p. 144).

٩) تزويد القرى المجاورة للمدينة بماكينات صراف آلي:

في ظل وجود نسبة كبيرة من عملاء ماكينات الصراف الآلي بمدينة شبين الكوم من القرى المجاورة؛ فإن تزويد القرى بالماكينات من شأنه تخفيف الضغط على ماكينات المدن من ناحية، وتوفير المسافة المقطوعة والمبالغ المدفوعة من قبل عملاء القرى من ناحية أخرى.

وفقاً لمعدلات النمو السكاني بمدينة شبين الكوم تم التوصل إلى الاحتياجات المستقبلية للمدينة من ماكينات الصراف الآلي، حيث قدر البنك الدولي عام ٢٠١٧ (World Bank, 2017) أن العدد الأنسب لنصيب السكان من ماكينات الصراف الآلي هو ٢٠٠٠ نسمة/ماكينة، ومن ثم فإن المدينة من المفترض وجود ١٢٤ ماكينة بها عام ٢٠٢٠، لكن المتاح منها ٦٣ ماكينة فقط، وبذلك فإن مقدار العجز ٦١ ماكينة صراف آلي عام ٢٠٢٠، ترتفع إلى ٨٧ ماكينة عام ٢٠٢٥ وإلى ١٢٠ ماكينة عام ٢٠٣٠؛ وذلك إذا استمرت معدلات النمو السكاني على حالها خلال الفترة ٢٠١٧/٢٠٠٦ (جدول ١٢).

جدول (١٢) : عدد ماكينات الصراف الآلي المطلوبة بمدينة شبين الكوم حتى ٢٠٣٠.

العام	عدد ماكينات الصراف الآلي المطلوبة
٢٠٢٠	٦١,٠
٢٠٢١	٦٦,٠
٢٠٢٢	٧١,٠
٢٠٢٣	٧٦,٠
٢٠٢٤	٨١,٠
٢٠٢٥	٨٧,٠
٢٠٢٦	٩٣,٠
٢٠٢٧	٩٩,٠
٢٠٢٨	١٠٦,٠
٢٠٢٩	١١٣,٠
٢٠٣٠	١٢٠,٠

المصدر: الجدول من حساب الباحث اعتماداً على حساب النمو السكاني المتوقع للمدينة وربطه بعدد الماكينات المطلوبة على أساس ٢٠٠٠ نسمة/ماكينة.

وفي ضوء الاحتياجات السكانية المتزايدة، والفجوة بين العرض والطلب على ماكينات الصراف الآلي بالمدينة، فإن هذا يؤشر على ضرورة إضافة المزيد من الماكينات ورفع كفاءة الماكينات الحالية؛ ويتباين العجز أو الفائض في ماكينات الصراف الآلي بشياخات مدينة شبين الكوم عام ٢٠٢٠ (جدول ١٣).

جدول (١٣) : العجز والفائض في ماكينات الصراف الآلي

بشياخات مدينة شبين الكوم عام ٢٠٢٠.

العجز/ الفائض عام ٢٠٢٠	عدد الماكينات المكافيء لعدد السكان عام ٢٠٢٠	عدد ماكينات الصراف الآلي الحالي ٢٠٢٠	الشيخة
٢١ +	٣٠,٠	٥١	على سليمة
١٢ -	٢١,٠	٩	سيد القط
٣٠ -	٣٠,٠	٠	جودة حبيب
١٤ -	١٧,٠	٣	حسن القماش
١٠ -	١٠,٠	٠	كفر المصليحة
١٦ -	١٦,٠	٠	ميت خاقان
٦١,٠-	١٢٤,٠	٦٣	جملة المدينة

المصدر: الجدول من حساب الباحث تشير الإشارات السالبة إلى العجز والموجبة إلى الفائض.

وتبين مما سبق أن أولويات إضافة المزيد من الماكينات بشياخات المدينة يجب أن تعتمد على الوزن السكاني بالشياخات، وعدد الماكينات الحالي بها، ومدى وجود عجز أو فائض بالماكينات، وبعد الشيخة عن قلب المدينة، ووفقاً لهذه الاعتبارات فإن شيخة جودة حبيب بمفردها بحاجة إلى ٣٠ ماكينة صراف آلي، في ظل ارتفاع كثافة سكانها، وعدم وجود أي ماكينات بها، وبعدها عن قلب المدينة الذي تتركز به الماكينات، وقيام خط سكة حديد شبين- طنطا بعزلها عن باقي المدينة، تليها شيخة حسن القماش التي لا يتناسب عدد الماكينات الحالي بها مع عدد سكانها، وبعدها النسبي عن قلب المدينة، ثم شياختي ميت خاقان وكفر المصليحة المحرومتان من هذه الخدمة المهمة حتى الآن، رغم قطع عينة العملاء بهما مسافة زمنية ومكانية طويلة للوصول إلى ماكينات الصراف الآلي، وارتفاع معدلات النمو السكاني بهما في ظل تحول النمو العمراني للمدينة نحوهما، وبلي ذلك شيخة سيد أحمد القط التي تعاني من عجز بلغ ١٢ ماكينة، لكنها أقرب الشياخات إلى قلب المدينة، وبالتالي فهي تأتي في مرتبة متأخرة في أولويات إضافة ماكينات جديدة بها مقارنة بالشياخات الأخرى.

النتائج والتوصيات :

أسفر البحث عن بعض النتائج منها:

- ضمت مدينة شبين الكوم ٦٣ ماكينة صراف آلي تشكل خُمس عددها بالمحافظة، الأمر الذي يعكس تركيز ماكينات الصراف الآلي وتوطنها بالمدينة.
- ارتفاع معامل توطن ماكينات الصراف الآلي بالمدينة، إذ بلغ ١٠,٥.
- بلغ نصيب السكان من ماكينات الصراف الآلي بالمدينة ٣٩٣٧ نسمة/ماكينة.
- ارتفاع دليل التركيز لماكينات الصراف الآلي بالمدينة ليلبلغ ٧,٨، ويشير ذلك إلى التباين الواضح بين نسبة السكان ونسبة أعداد ماكينات الصراف الآلي بها.
- ضمت شياخة علي سليمة نحو أربعة أخماس ماكينات الصراف الآلي بالمدينة، كما أن جميع فروع البنوك بالمدينة البالغ عددها ١٧ فرعاً تقع بها في ظل وجود القلب التجاري للمدينة بها.
- ضم شارع جمال عبد الناصر أكثر من خُمسي عدد ماكينات الصراف الآلي، حيث يقع به العدد الأكبر من البنوك.
- استأثر البنك الأهلي المصري على أكثر من نصف أعداد ماكينات الصراف الآلي بالمدينة، حيث يعد أكبر البنوك المصرية في السوق المصرفي.
- ارتباط موقع نحو ٣٨,١% من ماكينات الصراف الآلي بجوار البنوك التابعة لها، وارتبط ٢٥,٤% منها بالمجمعات التجارية، كما تقع ٨١% منها بجوار المؤسسات الحكومية بالمدينة.
- جاء نحو ثلاثة أخماس عينة عملاء ماكينات الصراف الآلي من سكان المدينة ذاتها، مقابل نحو ٢٣,٥% من نواح أخرى بالمركز، ونحو ١٣,٥% من أماكن أخرى بالمحافظة، ونحو ٤,٩% من خارج المحافظة.
- يأتي توافر العملة بصفة مستمرة على رأس أسباب تفضيل العملاء لماكينة دون غيرها، بنسبة ٢٧,٦%، يليه القرب من السكن بنسبة ٢٦,٥%.
- ارتفاع نسبة الذكور بين عملاء ماكينات الصراف الآلي بالمدينة، حيث بلغت نسبتهم ٦٣,٩% لارتباطهم بالعمل.
- يتركز نحو ٢٦,٧% من عينة عملاء ماكينات الصراف الآلي في الفئة (٤٠-٥٠ سنة)، مع ملاحظة انخفاض الدخل الشهري لنحو نصف عينة العملاء عن ٣٠٠٠ جنيهاً.

- يتخذ توزيع ماكينات الصراف الآلي بالمدينة النمط المتقارب الذي يتجه ناحية العشوائية ونحو النمو العنقودي المتجمع، إذ سجلت قيمة مؤشر الجار الأقرب ٠,٥٣.
- يتقارب المركز الجغرافي الافتراضي مع المركز الفعلي لتوزيع ماكينات الصراف الآلي بالمدينة.
- يأخذ اتجاه توزيع ماكينات الصراف الآلي بالمدينة شكلاً بيضاوياً يمتد في محور شمالي/جنوبي، ويرجع ذلك إلى امتداد شارع جمال عبد الناصر الذي يتركز به أكثر من خمسي أعدادها.
- عدم العدالة في توزيع ماكينات الصراف الآلي بشياخات المدينة.
- يصل نحو ثمن عينة العملاء إلى ماكينات الصراف الآلي في مدة تقل عن نصف الساعة، كما تتراوح المدة بين ٣٠-٤٥ دقيقة لنحو ٢٨%، ويتراوح بين ٤٥-٦٠ دقيقة لنحو ٣٩,١%.
- يتردد أكثر من ثلاثة أضعاف على ماكينات الصراف الآلي بمعدل ثلاث مرات فأكثر شهرياً، وهذا بلا شك يعكس أهميتها بالنسبة لهم.
- يأتي الحصول على المرتب في المرتبة الأولى بين خدمات الماكينات، يليه سحب الأموال.
- تعد ماكينات البنك الأهلي المصري الأكثر انتشاراً بين الماكينات، في ظل زيادة أعدادها وانتشارها في ثلاث شياخات، تليها ماكينات بنك مصر، ثم البنك التجاري الدولي.
- تباين كثافة ماكينات الصراف الآلي ومعدل تباعدها بشياخات المدينة.
- تباين درجات رضا عينة العملاء عن الكثير من المتغيرات المرتبطة بماكينات الصراف الآلي.
- يأتي على رأس المشكلات التي تواجه ماكينات الصراف الآلي بالمدينة عدم وجود مبالغ كافية بالماكينات، وكثرة أعطالها، وغياب الصيانة الدورية لها، وقلة أعدادها، وعدم توافر الأمان والخصوصية.
- تعددت مقترحات العملاء من أجل حل مشكلات خدمات الصراف الآلي بمنطقة الدراسة، ويأتي في مقدمتها تغذية الماكينات بمبالغ مالية كافية، وزيادة أعدادها ونشرها بكافة الشياخات، والاهتمام بالصيانة الدورية لها، وتوعية العملاء بالخدمات المتاحة.

- بلغ العجز في ماكينات الصراف الآلي بالمدينة ٦١ ماكينة وفق عدد السكان عام ٢٠٢٠، وتعد شياخة جودة حبيب أكثر الشياخات عجزاً، وبلغت الاحتياجات المستقبلية للمدينة ٨٧ ماكينة عام ٢٠٢٥ و ١٢٠ ماكينة عام ٢٠٣٠.

وأوصى البحث بما يلي :

- ضرورة اختيار المواقع المثلى عند توقيع ماكينات الصراف الآلي الجديدة، أو عند نقلها إلى مواقع أكثر أهمية تحقق رضا العملاء عنها وتخفف الازدحام الذي تشهده بعض المناطق.
- إحداث التوازن بين خريطة توزيع السكان وخريطة توزيع ماكينات الصراف الآلي بشياخات المدينة، حيث يفتقد توزيعها الجغرافي إلى العدالة المكانية.
- زيادة أعداد ماكينات الصراف الآلي، مع التوعية المستمرة للعملاء بكيفية الحصول عليها.
- اتخاذ الإجراءات الكفيلة لرفع نسبة درجات الرضا عن الخدمات التي تقدمها ماكينات الصراف الآلي.
- نشر الوعي المصرفي بكيفية الاستخدام الأمثل لماكينات الصراف الآلي، وتعظيم الاستفادة من خدماتها.
- مواكبة معدلات تغذية الماكينات بالأموال بمعدلات السحب ودوريتها وكثافتها التي ترتفع في بعض المناطق دون غيرها، وفي بعض الأيام دون الأخرى.
- نشر المزيد من ماكينات الصراف الآلي بالقرى المجاورة للمدينة؛ لتخفيف الضغوط على المدينة وتقليل الرحلة إليها.
- المتابعة الجيدة لعمليات الصيانة من قبل البنوك؛ حتى تنعكس بالإيجاب على درجات رضا العملاء.



ملحق (١)

استبانة عن تحليل جغرافي لخدمة الصراف الآلي في مدينة شبين الكوم

١. محل الإقامة:
٢. السن : سنة.
٣. الوظيفة
٤. عدد أفراد الأسرة فرد الحالة الاجتماعية
٥. الحالة التعليمية: أمي يقرأ ويكتب دبلوم متوسط
- مؤهل جامعي فوق جامعي
٦. متوسط دخل الأسرة شهرياً: أقل من ٢٠٠٠ - (٢٠٠٠-٣٠٠٠) - (٣٠٠٠-٥٠٠٠) أكبر من ٥٠٠٠ جنيهاً
٧. موقع ماكينة الصراف الآلي : شارع رئيس شارع فرعي ميدان
٨. موقع الماكينة: تقاطع طرق ميدان شارع عام شارع خاص
٩. البنك التابع له الماكينة. بنك
١٠. موقع الماكينة: بجوار البنك بعيدة عن البنك..... ملحقة بنشاط آخر
١١. موقع الماكينة: داخل البنك خارج البنك
١٢. البنك الذي تتعامل معه :
١٣. أسباب تفضيلك لهذه الماكينة؟ القرب من محل العمل - القرب من محل السكن - سرعة الأداء - يتوافر بها العملة - قربها من البنك - تابعة للبنك الذي أتعامل معه - أسباب أخرى وهي
١٤. الإمكانيات الموجودة بالماكينة: السحب فقط الإيداع فقط
- الاتيين معا.....
١٥. عدد مرات استخدام ماكينات الصراف في الشهر:
حسب الظروف - مرة - مرتان - ثلاث مرات - أكثر من ٣ مرات.

١٦. وسيلة الذهاب إلى ماكينات الصراف الآلي: سيرا على الأقدام الأتوبيسات
ميني باص القطار باستخدام وسيلة نقل خاصة.
١٧. تكلفة الذهاب إلى ماكينة الصراف الآلي والعودة..... جنيهاً.
١٨. المسافة بين المسكن وماكينة الصراف الآلي متراً.
١٩. المدة التي تستغرقها للوصول إلى ماكينة الصراف الآلي:
أقل من ٣٠ دقيقة - ٣٠-٤٥ دقيقة - ٤٥-٦٠ دقيقة أكثر من ٦٠ دقيقة
٢٠. تقييمك للخدمات التي تقدمها ماكينات الصراف الآلي:
ضعيفة مقبولة جيدة
٢١. تقييم موقع ماكينات الصراف الآلي: ضعيفةمقبولة.....جيدة
٢٢. تقييم إمكانية الوصول إلى ماكينات الصراف الآلي:
ضعيفة مقبولة جيدة
٢٣. تقييم زمن الحصول على خدمات الصراف الآلي: ضعيفةمقبولة.....جيدة.....
٢٤. تقييم طريقة التعامل مع الشكاوى الخاصة بماكينات الصراف الآلي:
ضعيفة مقبولة جيدة
٢٥. تقييم عمليات صيانة ماكينات الصراف الآلي: ضعيفة مقبولة جيدة
٢٦. درجة رضاك عن موقع ماكينات الصراف الآلي: راض غير راض
٢٧. درجة رضاك عن إمكانية الوصول إلى ماكينات الصراف الآلي: راض ... غير راض
٢٨. درجة رضاك عن زمن الحصول على خدمات الصراف الآلي: راض غير راض
٢٩. درجة رضاك عن طريقة التعامل مع شكاوى الصراف الآلي: راض ... غير راض
٣٠. درجة رضاك عن توافر كافة الخدمات بماكينات الصراف الآلي: راض .. غير راض ...
٣١. درجة رضاك عن عمليات صيانة ماكينات الصراف الآلي: راض .. غير راض
٣٢. هل توجد خصوصية في استخدام ماكينات الصراف الآلي؟ نعم لا.....
٣٣. تقييم توافر الخصوصية في استخدام ماكينات الصراف الآلي؟
ضعيفة مقبولة جيدة
٣٤. أكثر الخدمات التي تتردد على ماكينة الصرف لإتمامها: الحصول على المرتب
- سحب أموال - دفع فواتير - إيداع أموال - أخرى وهي :
-
٣٥. أي ماكينات الصراف الآلي أفضل في سرعة إنهاء الخدمات الخاصة بك؟ بنك

٣٦. هل ترى أن عدد ماكينات الصراف بالمدينة كافٍ لخدمة السكان؟ نعم لا

٣٧. تقييم مدى كفاية ماكينات الصراف الآلي؟ غير كافية كافية إلى حد ما
كافية

٣٨. هل يوجد ازدحام للعملاء بجوار ماكينات الصراف الآلي؟ نعم لا

٣٩. هل أدى وجود ماكينات الصراف الآلي إلى قلة الذهاب لمقر البنوك؟ لا ... نعم

٤٠. ما هي مشكلات ماكينات الصراف الآلي من وجهة نظرك حسب أهميتها؟

.....
.....
.....

٤١. ما هي مقترحاتك لحل مشكلات ماكينات الصراف الآلي من وجهة نظرك؟

.....
.....
.....

شكراً لتعاونكم الصادق مع الباحث

المصادر والمراجع

أولاً: المصادر والمراجع العربية.

١. أحمد أبو اليزيد قطب حبيب، التحليل المكاني لخدمة الصراف الآلي في مدينة طنطا باستخدام نظم المعلومات الجغرافية GIS، حولية كلية الآداب جامعة بني سويف، مايو ٢٠٢١.
٢. أشرف محمد إبراهيم عوض، دوافع استخدام أجهزة الصراف الآلي في البنوك التجارية المصرية، دراسة ميدانية بمنطقة القاهرة الكبرى، المجلة المصرية للدراسات التجارية، كلية التجارة جامعة المنصورة، العدد ٤، ٢٠١٠.
٣. البنك الدولي، مؤشرات التنمية في العالم، ٢٠٢٠.
٤. البنك المركزي المصري، تقرير الاستقرار المالي في مصر ٢٠١٩، ٢٠٢٠.
٥. جمعة محمد داود، أسس التحليل المكاني في إطار نظم المعلومات الجغرافية، مكة المكرمة، ٢٠١٨.
٦. الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، التعداد العام للسكان والإسكان والمنشآت، محافظة المنوفية، سنوات متعددة.
٧. الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، النشرة السنوية للإحصاءات والمؤشرات المالية للبنوك وشركات التأمين والصرافة والسمسرة، سنوات متفرقة.
٨. الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، الخريطة الرقمية لمدينة شبين الكوم، الإسكندرية، العدد ٨٨، ٢٠١٨.
٩. جيهان أبو بكر الصاوي، التوزيع المكاني لماكينات الصراف الآلي (ATM) للبنوك الحكومية في مدينة الإسكندرية، بالتطبيق على حي شرق، مجلة كلية الآداب، جامعة الإسكندرية، العدد ٨٨، ٢٠١٨.
١٠. شريف عبد السلام شريف، التحليل المكاني للخدمات المصرفية بمدينة الدمام، دراسة في جغرافية الاتصالات، مجلة كلية الآداب والدراسات الإنسانية، جامعة بورسعيد، ٢٠١٩.
١١. عبد السلام عبد الستار إسماعيل، التحليل المكاني للخدمات المصرفية في مدينة بورسعيد، المجلة الجغرافية العربية، الجمعية الجغرافية المصرية، العدد ٧١، ٢٠١٨.

١٢. فايز محمد العيسوي، خرائط التوزيعات البشرية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، ٢٠٠٠.
١٣. فتحي محمد أبو عيانة، جغرافية السكان، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، ١٩٩٣.
١٤. فتحي محمد مصيلحي، جغرافية الخدمات، مطابع جامعة المنوفية، ٢٠٠١.
١٥. محافظة المنوفية، مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار، نشرات معلومات المحافظة، سنوات مختلفة.
١٦. محمد إبراهيم شرف، التحليل المكاني باستخدام نظم المعلومات الجغرافية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، ٢٠٠٨.
١٧. محمد إبراهيم رمضان، الأساليب الكمية والنظام الإحصائي في معالجة البحوث الإنسانية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، ٢٠٠٩.
١٨. محمد أبو القمصان عبد الوهاب وآخرون، أثر جودة خدمات ماكينات الصراف الآلي على الأداء التسويقي - دراسة تطبيقية على البنوك التجارية بكفر الشيخ، مجلة الدراسات التجارية المعاصرة، كلية التجارة، جامعة كفر الشيخ، العدد ٨، ديسمبر ٢٠١٩.
١٩. محمد أحمد إبراهيم نعينع، تحليل جغرافي للخدمات المصرفية في مدينة كفر الدوار، مجلة كلية الآداب جامعة الفيوم، المجلد ١٢، العدد الثاني، يوليو ٢٠٢٠.
٢٠. محمد محمود إبراهيم الديب، الجغرافيا الاقتصادية، منظور معاصر، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، ٢٠٠٦.
٢١. وزارة الإسكان والمرافق والتنمية العمرانية، الهيئة العامة للتخطيط العمراني، المخطط الاستراتيجي العام لمدينة شبين الكوم، الرؤية المستقبلية والمخطط الاستراتيجي للمدينة عام ٢٠٢٧.

ثانياً: المراجع الإنجليزية.

1. Brown, E. & et al., Towards financial geographies of the unbanked: International financial markets, and access to financial services in Latin America. *The Geographical Journal*, Vol. 179, Sep. 2013.
2. Central Bank of Egypt, Financial inclusion through digital financial services, The case of Egypt, 2020.
3. Efiog, J. & et al., The distribution of Automated Teller Machine (ATM) in Calabar Metropolis, Cross River State, Nigeria, *Scholars Journal of Economic, Business and Management*, Vol. 7, 2016.

4. Germana, C., The geography of financial inclusion across Europe during the global crisis. *Journal of Economic Geography*, Vol. 15, September 2015.
5. Hong, N, Improving Accessibility of Financial Services, the case study of Vietnam. Asian Development Bank, Vol. 1, 2011.
6. Hossain, M & et al., Electronic Banking Services: A study on selected commercial banks in Bangladesh, *Asian Business Review*, Vol. 3, 2013.
7. Nagle, G, *Advanced Geography*. Oxford UNIV. Press, New York, 2010.
8. Pietro, A. & et al., *The Changing Geography of Banking and Finance*. Library of Congress, New Yourk, 2009 .
9. Rachmawati, R. & et al., Model for Location Development of ATM Banking Services in urban Areas. *The Indonesian Journal of Geography*, Vol. 41, 2009.
10. Scholnick, B. & et al., The economics of credit cards, debit cards and ATMs: A survey and some new evidence. *The Journal of Banking & Finance*, Vol. 32, 2008.
11. Stutz, F. and Warf, B., *The World Economy, Resources, Location, Trade and Development*, Fourth Edition, Prentice Hall, New Jersey, 2005.
12. World Bank, *Global Economic Prospects*, 2017.

Geographical Analysis of Automated Teller Service in Shebin El-Kom Town

Dr. Mousa Fathy Mousa Atlam

Assistant Professor of Economic Geography,
Faculty of Arts - Menoufia University

ABSTRACT

This research aimed to study Automated Teller Machine (ATM) service in the town of Shebin El-Kom, by studying its geographical distribution, efficiency indicators, and spatial analysis using Geographic Information System (GIS), revealing the characteristics of the customer sample and their degrees of satisfaction. The research also diagnosed its problems and presented suggestions to resolve them to provide a better service.

The research used the descriptive and analytical approach and mainly relied on the field study, as well as on statistical, cartographic and graphical approach. The research concluded that there is a geographical variation in the distribution of ATMs in town's districts, and a variation in their density, divergence rate and the share of the population from them, and also a variation in the degrees of customer satisfaction.

The research also concluded that the distribution of ATMs in Shebin El-Kom takes a converging pattern that tends towards randomness and clustered growth, as the value of the Nearest Neighbour index was 0.53, and the direction of its distribution takes an oval shape that extends in north/south axis. According to the most appropriate number of populations per ATM, the deficit in the city reached 61 ATMs in 2020, and the Joudah Habib area is the most deficient location in the city of Shebin El-Kom. The research also provided the number of ATMs needed for the future that include 87 ATMs in 2025 and 120 ATMs in 2030.

The lack of sufficient money in ATMs, their frequent malfunction, the absence of regular maintenance, their small numbers compared to the numbers of customers, and the lack of security and privacy are the most common problems of ATMs in the town.

The research recommended that there is a necessity to choose the optimal locations when installing new ATMs to create a balance between the population distribution and the machinery distribution in the city's districts. The research also recommended taking necessary measures to raise the level of service satisfaction, keep feeding ATMs with money to the rates of withdrawal, its periodicity and intensity, considering regular maintenance of ATMs and providing security and privacy for customers.

Key Words: Automatic Teller Machine, Banking services, ATM problems.