

التحليل المكاني للخدمات المصرفية فى مدينة دمنهور: دراسة جغرافية

د. محمد عبده السيد بدرالدين

مدرس بقسم الجغرافيا

كلية الآداب - جامعة دمنهور

DOI: [10.21608/qarts.2022.115109.1336](https://doi.org/10.21608/qarts.2022.115109.1336)

مجلة كلية الآداب بقنا - جامعة جنوب الوادي - العدد ٥٣ (الجزء الثاني) يوليو ٢٠٢١

ISSN: 1110-614X الترقيم الدولي الموحد للنسخة المطبوعة

ISSN: 1110-709X الترقيم الدولي الموحد للنسخة الإلكترونية

<https://qarts.journals.ekb.eg>

موقع المجلة الإلكتروني:

التحليل المكاني للخدمات المصرفية فى مدينة دمنهور:

دراسة جغرافية

إعداد

د. محمد عبده السيد بدرالدين

مدرس بقسم الجغرافيا

كلية الآداب - جامعة دمنهور

mabadreldin@gmail.com

الملخص:

تتناول الدراسة التحليل الجغرافى للخدمات المصرفية فى مدينة دمنهور، وقد باتت الحاجة ملحة لوجود المصارف خلال القرن العشرين مع انتشار الثورة الصناعية وزيادة الطلب على رؤوس الأموال وتتخذ الدراسة مدينة دمنهور حيزا جغرافيا، ورغم تواجد اكثر من ثلاثة وعشرون مصرفا فيها إلا ان الدراسة اثبتت حاجة المدينة الى المزيد من المصارف على اعتباركون المدينة عاصمة محافظة البحيرة المترامية الاطراف والتي تصل مساحتها الى مايقرب من عشرة الاف كم ٢ ويقارب عدد سكانها ال ٧ ملايين نسمة وتقوم المدينة بوظيفتها الادارية التي تخدم تلك المحافظة وتهدف الدراسة الى تسليط الضوء على توزيع المصارف بالمدينة ومدى كفايتها لخدمة السكان. كذلك التعرف على خصائص رحلة العملاء ومستويات رضاهم من خلال التعامل مع تلك المصارف .واستخدمت الدراسة المنهج الوصفى كمنهج رئيسى للدراسة بالاضافة الى مناهج أخرى، كما استعانت الدراسة ببعض الأساليب الكمية،

هذا بالاضافة الى الدراسة الميدانية التى استخدمت لقياس مدى رضا العملاء عن الخدمة المقدمة

وقد توصلت الدراسة الى عدد من النتائج منها تركز ماكينات الصرف الآلى فى منطقتى وسط وقلب المدينة التجارى، بالإضافة الى استحواذ البنك الأهلى المصرى على غالبية ماكينات الصرف فى المدينة بنسبة ٢٢٪. ايضا تصدر الفئة العمرية ٣٠ سنة لاقل من ٤٥ سنة عينة العملاء، لأنهم الأكثر عملا وحركة ونشاط، يليها الفئة العمرية ٤٥ لاقل من ٦٠ سنة.

وتوصى الدراسة بتحسين الخدمات المقدمة للعملاء من داخل مقر المصرف، كما طالب المستخدمون بمداومة الحرص على تغذية ماكينات الصرف الآلى بمختلف فئات النقود، بالإضافة إلى التوصية بالتوسع فى استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية وعدم الإكتفاء بسحب النقود فقط.

الكلمات المفتاحية: البنوك، الصراف الآلى، دمنهور

مقدمة

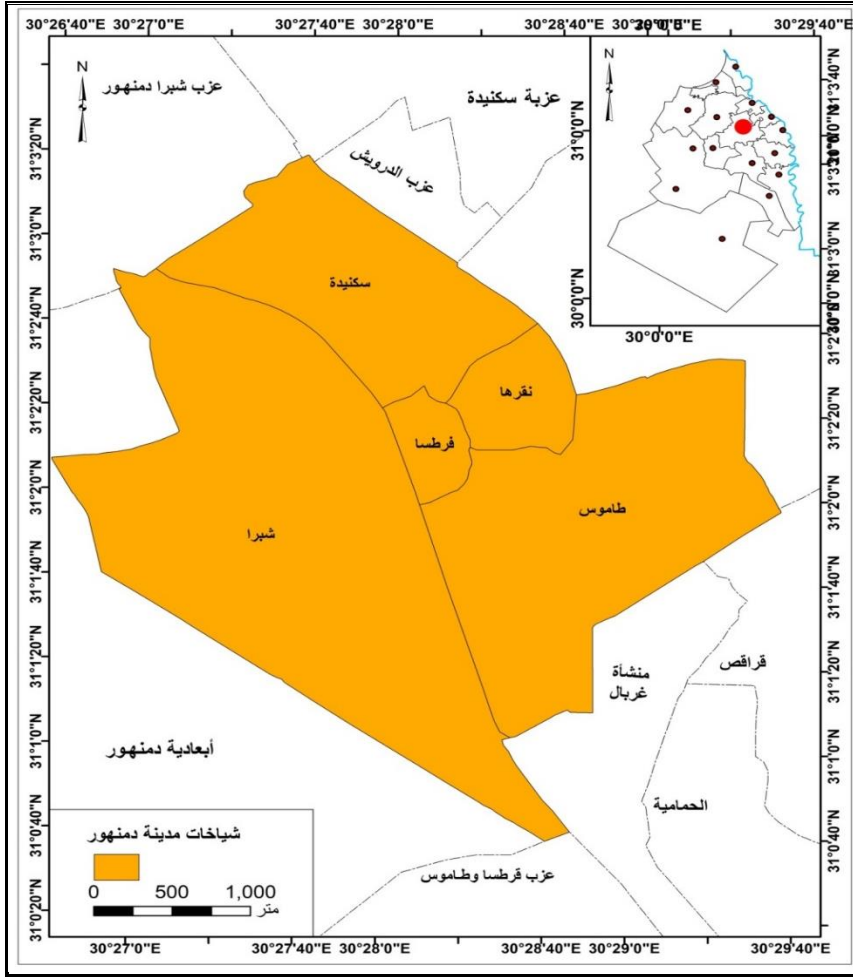
تؤثر المصارف تأثيرًا كبيرًا في الاقتصاد الوطنى، وقد زادت أهميتها فى الفترة الأخيرة نتيجة للتطورات الاقتصادية، حيث لم يقتصر دورها بوصفها مؤسسات اقتصادية فى العمليات الادخارية للأفراد، وإنما أصبح لها تأثير فى العمليات الإنمائية والاستشارية بمختلف أنواعها، لذلك لا يمكن لأى نظام اقتصادى أن ينمو ويزدهر دون الاستعانة بها (الصادق سعيدات وزملاؤه، ١).

ولقد لقيت المصارف اهتمامًا كبيرًا منذ أقدم العصور، حيث ترجع نشأتها إلى العصر البابلى فى الألف الرابع قبل الميلاد، ولكنها لم تظهر حرفة مستقلة، وفى خلال القرنين الثالث والرابع عشر الميلاديين ظهرت الخدمات المصرفية بشكلها الحالى فى المدن الإيطالية (شعبان فرج، ٩) ثم أخذت فى التطور التدريجى خلال القرن التاسع عشر مع انتشار الثورة الصناعية، حيث زاد الطلب على رؤوس الأموال لدخولها بوصفها عناصر إنتاج فى الحرف المختلفة فظهرت فكرة الشركات المساهمة والمصارف المتخصصة، وخلال القرن العشرين والسنوات الأولى من القرن الواحد والعشرين تميزت المصارف بالتطور وتجديد الأعمال، نظرًا لظهور ابتكارات جديدة فى مجال التقنيات الحديثة، واستخدامها فى تقديم الخدمات المصرفية، والاعتماد على الوسائل الإلكترونية فى تطوير التداول المصرفى، وتبنى الخدمات المصرفية الإلكترونية من خلال شبكة "الإنترنت" وأطلق عليها اسم "الموبايل بنكى" أو "المصرفى (محمد على خليل، رائد محمد العضايلة، ١٩٢) حيث تتيح للعميل تنفيذ العمليات المصرفية دون الذهاب إلى المصرف والتعامل مع موظفيه (أمجد ماردينى، ٢) مما يحول المصارف التجارية التقليدية إلى مصارف شاملة تحقق التوازن بين الربحية والسيولة والأمان من الأخطار، ومن ثم يجد العميل لدهار الحل لمشاكله كافة (Gray & Schmid, Frank, 29)

١ = الإطار المكانى:

تقع مدينة دمنهور شمال غربي دلتا النيل وسط محافظة البحيرة، حيث تمثل واحدة من أفضل حواضر المحافظات المصرية توسطاً لإقليمها، فعند اتخاذها مركزاً لدائرة فإن محيطها يمر بأطراف المحافظة كلها باستثناء الزمام الزراعي.

وتقع مدينة دمنهور عند التقاء دائرة عرض 30° / 28° شمالاً وخط طول 3° / 31° ، وعلى ارتفاع ثلاثة أمتار فوق مستوى سطح البحر، ويحيط بها أراضي سهلية من جميع الجهات، وتشغل المدينة مساحة تقدر بحوالي $9,35$ كم² (2310 فدان) عام 2020 ، وهى تعد أكبر مدن المحافظة الست عشرة سكاناً، حيث تستحوذ على ما يزيد على ربع سكان الحضر بالمحافظة، وتحترقها ترعة الخندق الشرقي من الجنوب تجاه الشمال بطول $3,12$ كم، وخط سكة حديد القاهرة/ الإسكندرية، والذي يقسم المدينة إلى قسمين: غربي ويضم شياخة شبرا، وهى أكبر الشياخات مساحة، إذ تشغل 45% من جملة مساحة المدينة، وسكانها 44% من جملة سكان المدينة، وشرقي ويضم شياخات سكنية وطاموس ونقرها وقرطسا، إضافة إلى اختراق خط سكة حديد دمنهور/ دسوق في القسم الشرقي بها، ويبلغ أقصى امتداد طولي للمدينة نحو 2300 متر، في حين يبلغ أقصى امتداد عرضي لها نحو 1900 متر، كما يمر بأطرافها الجنوبية الغربية طريق القاهرة/ الإسكندرية الزراعي، وتبعد عن مدينة الإسكندرية بحوالي 63 كيلو متراً.



شكل (١) موقع مدينة دمنهور وأقسامها الإدارية عام ٢٠٢٠

٢ = مشكلة البحث:

بالرغم من إنشاء ثلاثة وعشرين مصرفا في مدينة دمنهور، فإنها تحتاج للمزيد، حيث إن المدينة تقوم بالوظيفة الإدارية لخدمة كل مدن وقرى محافظة البحيرة، الأمر الذى يؤثر فى كفاءة تقديم الخدمات المصرفية بها.

٣ = دراسات سابقة:

تتنوع دراسات المصارف بين جغرافية، وغير جغرافية، وفيما يلي عرض لكل منهما على النحو التالى:

أ=الدراسات الجغرافية:

لم تحظ دراسة المصارف فى المكتبة الجغرافية العربية- على حد اطلاع الباحث- إلا بثلاث دراسات هى: دراسة إسماعيل^١ عام ٢٠١٨ عن التحليل المكانى للخدمات المصرفية فى مدينة بورسعيد من خلال دراسة تصنيف الخدمات المصرفية وتوزيعها الجغرافى وتحليلها الكمى، وخصائص المستفيدين من الخدمات، مع الإشارة إلى مستقبلها.

وتناولت الصاوى^٢ عام ٢٠١٨ التوزيع المكانى لماكينات الصرف الآلى للبنوك الحكومية فى مدينة الإسكندرية، من خلال دراسة توزيع ماكينات الصراف الآلى التابعة للبنوك الحكومية فى محافظة الإسكندرية وحى شرق، والتحليل المكانى لماكينات، وخصائص المستخدمين، ومستويات رضاهم.

وأوضحت دراسة جابر سمير^٣ التباينات المكانية للخدمات المصرفية فى مدينة المحلة الكبرى بمحافظة الغربية، باستخدام نظم المعلومات الجغرافية.

كما قام محمد أحمد إبراهيم على نعينع^٤ بتحليل جغرافى للخدمات المصرفية فى مدينة كفر الدوار بمحافظة البحيرة،

^١ عبد السلام عبد الستار إسماعيل (٢٠١٨): التحليل المكانى للخدمات المصرفية فى مدينة بورسعيد" دراسة فى جغرافية الاتصالات"، المجلة الجغرافية العربية، الجمعية الجغرافية المصرية، العدد ٧١، السنة التاسعة والأربعون، القاهرة.

^٢ جيهان أبو بكر الصاوى (٢٠١٨) التوزيع المكانى لماكينات الصراف الآلى (ATM) للبنوك الحكومية فى مدينة الإسكندرية" بالتطبيق على حى شرق"، مجلة كلية الآداب، جامعة الإسكندرية، العدد ٨٨، ٢٠١٨

^٣ جابر سمير عبد الحميد (٢٠١٨): التباين المكانى للخدمات المصرفية فى مدينة المحلة الكبرى: دراسة جغرافية باستخدام نظم المعلومات الجغرافية، مجلة كلية الآداب، جامعة طنطا،

العدد: ع 33 ج 1 ، يونيو. الصفحات 124 - 196

وتهدف دراسة شريف^٥ عام ٢٠١٩ بعنوان التحليل المكاني للخدمات المصرفية بمدينة الدمام فتهدف إلى بيان تطور الخدمات المصرفية بمدينة الدمام وتحليلها الكمي مع دراسة المستهلك، وخصائص المستخدمين ومستقبلهم.

ب= الدراسات غير الجغرافية

أما الدراسات غير الجغرافية فهي متوفرة في مجال علوم المحاسبة وإدارة الأعمال والاقتصاد، وغيرها والتي تناولت موضوع الدراسة بين أجزائها، منها: دراسة غالي^٦ عام ٢٠١٧ عن دور تطوير الخدمات المصرفية وخصائصها التسويقية في المصارف التجارية، حيث تهدف إلى معرفة مفهوم الخدمات المصرفية وتطويرها وأنواعها وتوزيعها، وخصائصها التسويقية والعوامل المؤثرة فيه، وتأثيرها في تطوير عمل المصارف التجارية.

ثم جاءت دراسة السميرات، العضيلة^٧ عام ٢٠١٧ عن العوامل المؤثرة في استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الهاتف المحمول بإقليم جنوب الأردن، حيث تناول خلالها الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الهاتف المحمول والعوامل المؤثرة فيها.

^٤ محمد أحمد إبراهيم على نعينع (٢٠٢٠): تحليل جغرافي للخدمات المصرفية في مدينة كفر

الدوار، مجلة كلية الآداب للإنسانيات والعلوم الإجتماعية مج ١٢، ع ٢ (يوليو)

^٥ شريف عبد السلام شريف (٢٠١٩): التحليل المكاني للخدمات المصرفية بمدينة الدمام" دراسة في جغرافية الاتصالات"، مجلة كلية الآداب والدراسات الإنسانية، جامعة بورسعيد.

^٦ بتول عبد على غالي (٢٠١٧): دور تطوير الخدمات المصرفية وخصائصها التسويقية في المصارف التجارية" دراسة استطلاعية في عينة من المصارف التجارية. العراقية"، مجلة المثني للعلوم الإدارية والاقتصادية، مجلد ٧، عدد ٤

^٧ محمد على خليل السميرات، رائد محمد العضيلة (٢٠١٧): العوامل المؤثرة في استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الهاتف المحمول من وجهة نظر العملاء "دراسة ميدانية إقليم الجنوب - الأردن"، مجلة جامعة الشارقة للعلوم الإنسانية والاجتماعية، مجلد ١٤، عدد ١

واختصت دراسة ماردينى^٨ عام ٢٠١٨ بعنوان العوامل المؤثرة فى نية استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الهاتف المحمول فى سورية، بدراسة أهم العوامل المؤثرة فى نية الاستخدام لمحاولة مساعدة المصارف فى زيادة إقبال العملاء عليها. وكذلك دراسة^٩ أبو سمرة عام ٢٠١٨ بعنوان أثر الاستراتيجيات التسويقية على التحول المصرفى من البنوك التقليدية إلى البنوك الشاملة، وهى تهدف إلى دراسة مفاهيم التسويق المصرفى واستراتيجياته وأساليب التحول إليها. وأوضحت دراسة إيناس محمد العباسى وزملاؤها^{١٠} عام ٢٠٢٠ العلاقة التبادلية بين الذكاء التنظيمى والتعلم التنظيمى، وذلك بالتطبيق على العاملين بالبنوك التجارية العامة بمحافظة البحيره".

٤ = أهداف الدراسة:

ترمى الدراسة إلى تحقيق الأهداف الرئيسة التالية:

- التعرف على تطور خدمات المصارف بالمدينة.
- تسليط الضوء على أنماط توزيع المصارف بمدينة دمنهور.
- تحديد نفوذ المصارف.

^٨ أمجد ماردينى (٢٠١٨): العوامل المؤثرة فى نية استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الهاتف المحمول "فى سورية، رسالة ماجستير، إدارة الأعمال التخصصى، الجامعة الافتراضية، سوريا .

^٩ محمد عادل حسن أبو سمرة (٢٠١٨): أثر الاستراتيجيات التسويقية على التحول المعرفى من البنوك التقليدية إلى البنوك الشاملة، رسالة ماجستير، إدارة أعمال، كلية العلوم الإدارية، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية.

^{١٠} إيناس محمد العباسى ومنى محمد السنديونى وعبده أبو الريش احمد قرواش (٢٠٢٠): العلاقة التبادلية بين الذكاء التنظيمى والتعلم التنظيمى "دراسة تطبيقية على العاملين بالبنوك التجارية العامة بمحافظة البحيره"، مجلة الدراسات التجارية المعاصرة، المجلد السادس، العدد العاشر، الجزء الاول.

-التعرف على خصائص الرحلة والعملاء ومستويات رضاهم.

-إبراز أهم المشكلات التي تواجه العملاء وحلولها المقترحة.

٥ = مناهج الدراسة وأساليبها:

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي، كما استخدمت عدة مداخل، منها المدخل الموضوعي، إضافة إلى المدخلين الأصولي عند دراسة العوامل الجغرافية المؤثرة في توزيع المصارف وماكينات الصراف الآلي، والمدخل التاريخي عند تتبع الظاهرة المدروسة، وتطورها.

واستعانت الدراسة بعدة أساليب منها: الأسلوب الخرائطي في تفسير الظاهرة في إنتاج الخرائط (GIS) قيد الدراسة، والأسلوب الكمي. كما استعان الباحث بالدراسة الميدانية Field Work لسد النقص في البيانات الخاصة بموضوع الدراسة، لذلك صُمم نموذج استبيان (ملحق ١) لعينة مفرداتها الصحيحة ٦٠٠ حالة، وذلك من مجموع ٦٦٠ استبانة؛ تم اختيارها بأسلوب العينة العشوائية البسيطة لتكون ممثلة لجميع المصارف بمدينة دمنهور وعلى جميع الفئات العمرية، وتم التوزيع على عملاء المصارف بمدينة دمنهور بواقع ٢٦ استبانة لكل بنك.

وقد أجريت الدراسة الميدانية خلال مارس وإبريل عام ٢٠٢٠، وبالاستعانة بعدد من المساعدين، إضافة إلى القيام بعدد من الزيارات الميدانية.

والغرض من هذه الدراسة التعرف على الخصائص الاجتماعية والاقتصادية للعملاء، وتقييم الخدمات المقدمة ومعرفة مستويات رضا العملاء، إضافة إلى التعرف على المشكلات التي تواجه العملاء والوقوف على حلولها المقترحة.

ولتحقيق أهداف البحث تركز الدراسة على المحاور التالية:

- تعريف المصارف وتطورها.

-التوزيع الجغرافي للمصارف في مدينة دمنهور.

-استخدام المصارف لماكينات الصراف الآلي.

-رحلة العملاء وخصائصهم ومستويات رضاهم.

-مشكلات المصارف وحلولها المقترحة.

أولاً - التوزيع الجغرافى للمصارف وماكينات الصرف الآلى بمدينة دمنهور

إن توزيع الخدمات المصرفية بصورة لا تتفق مع توزيع السكان يؤدي إلى قصور فى مستوى الخدمة ونقصها، والأولى تحقيق إمكانية سهولة الوصول بالنسبة للسكان، وتخفيض تكلفة انتقالهم، والوقت المستهلك فى الحصول على الخدمة لأدنى حد.

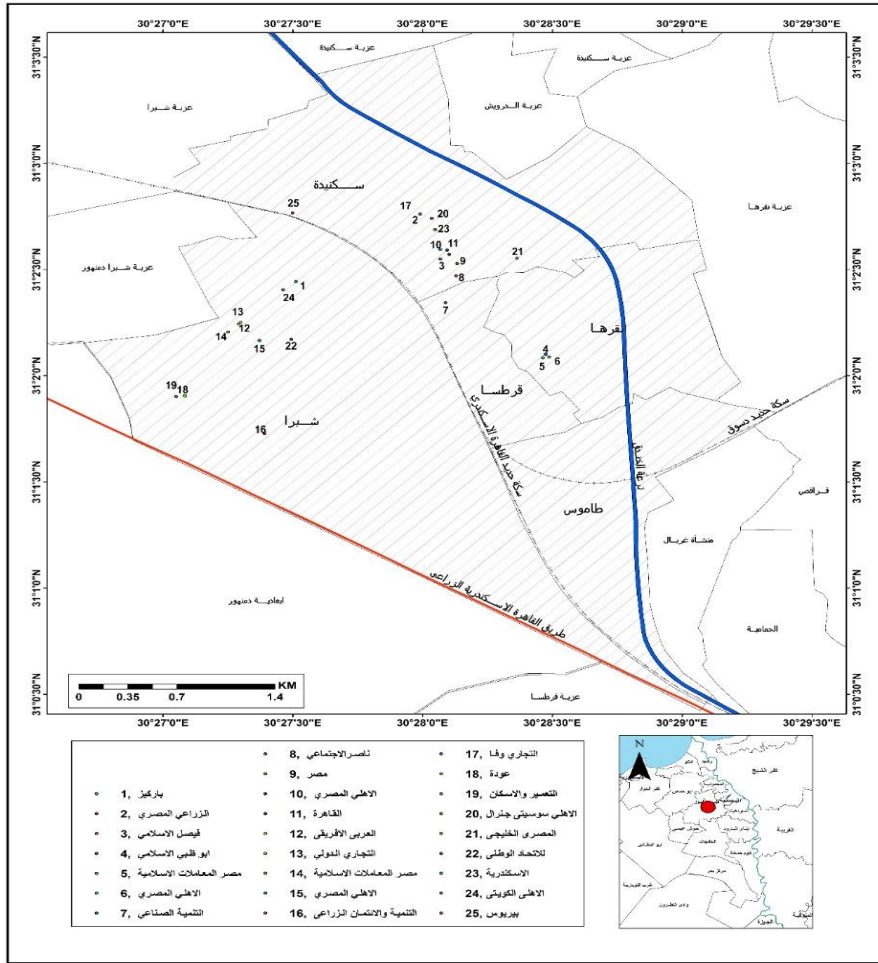
١ - التوزيع الجغرافى للمصارف:

يعد التنوع فى الخدمات المصرفية من مظاهر التطور والنمو السريع فى مختلف الأنشطة الاقتصادية فى دول العالم المختلفة (محسن أحمد الخضيرى، ١٩٩٩: ٤١)، حيث يعد التوزيع عاملاً أساسياً ومهماً يساعد على تحليل أين يجب أن توجد هذه الخدمة، ولتقدير الاحتياجات المستقبلية فى المدينة.

يمكن دراسة توزيع المصارف بمدينة دمنهور من خلال ثلاثة محاور رئيسة هى: التوزيع العددي، والتوزيع المساحي، وتوزيع العاملين.

أ- التوزيع العددي للمصارف:

تستحوذ مدينة دمنهور على ٢٦ مصرفاً، تشكل ٣٠ % من جملتها بالمحافظة، لتحتل المرتبة الأولى بين مدن المحافظة فى أعداد المصارف. وتتركز تلك المصارف فى شارعين اثنين هما الجمهورية وعبد السلام الشاذلي؛ بنسبة ٧٩% من مجموعها، إذ يتركز فى هذين الشارعين أغلب المديريات الخدمية والمنشآت التجارية والأجهزة التنفيذية فى المحافظة.



(شكل ٢) التوزيع الجغرافي للمصارف في مدينة دمنهور عام ٢٠٢٠

ب- التوزيع المساحي للمصارف:

تعد مساحة المصرف من العوامل المهمة في تحديد كفاءة تقديم الخدمات المصرفية للسكان، حيث توفر المساحة الجيدة سهولة تقديم الخدمة وتوفير أماكن انتظار للعملاء لحين تقديم الخدمة، مما يسهم في منع التكدس (نهى حسنى عفيفى، ٢٠٠٥: ١٥٣)، كما يؤثر ذلك في زيادة عدد العاملين والاهتمام بالتجهيزات والمرافق الخدمية.. وهذا ما يوضحه جدول (١).

جدول (١) مساحة المصارف فى مدينة دمنهور عام ٢٠٢٠

البنك	المساحة م ^٢	%	البنك	المساحة م ^٢	%
أبو ظبي الاسلامي	٤٤٠	٣,٨	العربى الافريقى	٤٥٠	٣,٨
الاتحاد الوطنى	٥١٠	٤,٦	القاهرة	٣١٠	٢,٦
الإسكندرية	٣٨٠	٣,٣	المصري الخليجي	٣٨٠	٣,٣
الأهلي الكويتي	٦١٠	٥,٣	باركليز	٣٦٠	٣,٢
الأهلي المصري (٣)	١٢١٠	١٠,٥	بيريوس	٣٨٥	٣,٣
الأهلي سوسيتيه جنرال	٤٩٠	٤,٣	عودة	٤٩٠	٤,٣
التجاري الدولي	٥٠٥	٤,٦	فيصل الاسلامي	٥٣٠	٤,٨
التجاري وفا	٤٣٠	٣,٧	قطر الوطني الأهلى	٦٠٦	٥,٢
التعمير والإسكان	٥٣٠	٤,٨	مصر	٤٠٠	٣,٥
التنمية الصناعي	٣٩٠	٣,٤	مصر للمعاملات الاسلامية (٢)	٧٨٠	٧,٠
التنمية والائتمان الزراعي (٢)	٧٧٠	٧,١	ناصر الاجتماعي	٤٢٠	٣,٦
الجملة	١١٣٨٠	١٠٠			

المصدر : نتائج الدراسة الميدانية.

يتضح من تحليل الجدول أن جملة مساحة المصارف بمدينة دمنهور تبلغ

١١٣٨٠ م^٢ بمتوسط ٣٩٠ م^٢ للمصرف الواحد جدول (١)، وهى مساحة محدودة

بالمقارنة بمساحة المدينة، مما يظهر تضائل الاهتمام بها.

ويمكن تفصيل توزيع تلك المساحات على النحو التالي:

= بنوك ذات مساحة أقل من ٥٠٠ م^٢

تشمل هذه الفئة ١٣ بنكا (جدول ١) بإجمالي مساحة ٤٩٠٥ م^٢، وهو يمثل نسبة ٤٣,١% من جملة مساحة البنوك في مدينة دمنهور.

وبلغ متوسط مساحة البنك الواحد في هذه الفئة ما يقارب ٤٠٨ م^٢، وتعد هذه مساحة صغيرة خاصة في ظل تزايد أعداد المترددين على البنوك، الأمر الذي انعكس على الازدحام الكبير في البنوك، وهو ما ترتب عليه قيام البنوك بعمل استراحات خارج مباني البنوك لاستيعاب أعداد العملاء، وهو ما يبدو من خلال (صورة ١).



المصدر: من تصوير الباحث يوم الثلاثاء ٢٤ مارس ٢٠٢٠، ناظرا صوب الشمال

(صورة ١) الاستراحات أمام بنك الإسكندرية فرع دمنهور نظرا لجائحة كورونا

في حين جاء بنك القاهرة في المرتبة الأخيرة بمساحة ٣١٠ م^٢، بنسبة لا تتجاوز ٢,٦% مما يؤثر في أداء الخدمة المصرفية به لما ينتج عنها من ازدحام العملاء وعدم توافر أماكن للانتظار، وسبب صغر المساحة أن كلا من بنك القاهرة والبنك المصري من أقدم البنوك في مصر، والتي كانت فروعها الأولى تقام في فيلات

تتميز بتراثها المعماري ، وما زالت تلك السمة المعمارية تميز الفروع القديمة لهذين البنكين على مستوى الجمهورية حتى الآن.

= بنوك ذات مساحة أكبر من ٥٠٠ م^٢

تشمل هذه الفئة العدد الباقي من البنوك في مدينة دمنهور، وعددها ١٤ بنكا؛ بإجمالي مساحة قدرها ٦,٤٧٥ م^٢، وهو ما يمثل نسبة ٥٦,٩٪ بمتوسط مساحة ٥٤٠ م^٢ لكل بنك في هذه الفئة.

ويعد البنك الأهلي الكويتي أكبر المصارف بالمدينة من حيث المساحة، إذ يبلغ ٦١٠ م^٢، مما يدل على كفاءة أداء المصرف، يليه بنك قطر الوطنى الأهلي بنحو ٥,٢٪.



المصدر: من تصوير الباحث يوم الثلاثاء ٢٤ مارس ٢٠٢٠، ناظرا صوب الشمال

(صورة ٢) الاستغلال الأمثل للمساحة رأسيا في بنك مصر فرع دمنهور

ج- توزيع المصارف وفق عدد العاملين:

يعبر عدد العاملين بالمصارف عن مدى يسر وسهولة تقديم الخدمة أو صعوبتها، فكلما زاد عدد العاملين زادت كفاءة تقديم الخدمة بالمصرف. (جدول ٢)

جدول (٢) توزيع العاملين في مصارف مدينة دمنهور عام ٢٠٢٠

البنك	العدد	البنك	العدد
أبو ظبي الاسلامي	١٨	العربي الافريقي	٣,٠
الاتحاد الوطني	١٦	القاهرة	٢٤
الإسكندرية	٢١	المصري الخليجي	٢٣
الأهلي الكويتي	١٧	باركليز	٢٠
الأهلي المصري (٣)	٨٧	بيريوس	٢٥
الأهلي سوسيتيه جنرال	١٣	عودة	١٨
التجاري الدولي	١٥	فيصل الاسلامي	٣٢
التجاري وفا	١٥	قطر الوطني الأهلى	٢٠
التعمير والإسكان	٢٧	مصر	٢٩
التنمية الصناعي	٢٢	مصر للمعاملات الاسلامية (٢)	٦٠
التنمية والائتمان الزراعي (٢)	٤٣	ناصر الاجتماعي	٢٥
		الجملة	٥٩٠

المصدر : نتائج الدراسة الميدانية.

ومن تتبع أعداد العاملين في جدول (٢) يمكن استخلاص النتائج التالية:

-ارتفاع أعداد جملة العاملين بالمصارف بمدينة دمنهور، إذ بلغ ٥٩٠ عاملا عام ٢٠٢٠، بمتوسط ٢٢ عامل/ مصرف، ويزيد المتوسط في مصارف: بنك مصر، وفروع

البنك الأهلى المصرى الثلاثة، ومصر للمعاملات الاسلامية، وفيصل الإسلامى، والتعمير والإسكان، إذ تضم السبعة معاً ٢٣٥ عاملاً بما يساوى خمسي أعداد العاملين بالبنوك بالمدينة.



المصدر: من تصوير الباحث يوم الثلاثاء ٢٤ مارس ٢٠٢٠، ناظراً صوب الشمال

(صورة ٣) البنك الأهلى المصرى فرع دمهور

- سبب ارتفاع أعداد العاملين فى تلك البنوك تزايد أعداد العملاء بها عن بقية البنوك، مما يؤثر فى كفاءة تقديم الخدمة، حيث يعمل العدد الوفير من العاملين على تيسير تقديم الخدمة للعملاء، مما يترتب عليه زيادة أعدادهم؛ إضافة لشهرة تلك البنوك وانتشارها فى أغلب مدن وقرى الجمهورية.

٢ - التوزيع الجغرافى لماكينات الصرف الآلى:

أصبحت ماكينات الصرف الآلى من ضروريات الحياة بالمدن، نظراً لمشاركتها فى التسهيلات الحياتية للسكان لزيادة استخدامها وكثرة الطلب عليها يوماً بعد يوم.

ويمكن دراستها من خلال محورين رئيسيين هما : التوزيع العددي وفقا لمناطق المدينة، وملكية البنك التابعة له، وفيما يلي دراسة لكل منهما:

أ- توزيع ماكينات الصرف الآلي تبعًا لشيخات المدينة:

يمثل التوزيع المكاني الأنسب للخدمات المصرفية إطارًا فاعلاً في تحديد مدى نجاح الأنشطة الاقتصادية، وتحسين تقديم خدمات الرعاية المصرفية، وتنتشر ماكينات الصرافة الآلية في كل شيخات مدينة دمنهور، ويمكن تقسيم الشياخات إلى ما يلي:

جدول (٣) توزيع ماكينات الصرف الآلي على شيخات مدينة دمنهور عام ٢٠٢٠

الشيخة	السكان (ألف نسمة)	%	المساحة (كم ^٢)	%	ماكينات	%
سكنيدة	٣٥	١٣,٧	١,٩	١٦,٨	٣٦	٣٣
شبرا	١٣٨	٥٤	٥,٤	٤٧,٩	٢٩	٢٧
طاموس	٥٥	١٩,٩	٣,٢	٢٨,٣	٨	٧
قرطسا	٦	٢,٣	٠,٣	٢,٦	٢٢	٢٠
نقرها	٢٥	١٠,١	٠,٥	٤,٤	١٥	١٣
الجملة	259	١٠٠	11,3	١٠٠	١١٠	١٠٠

المصدر: الجدول من حساب الباحث اعتمادًا على النتائج النهائية لتعداد محافظة البحيرة عام ٢٠١٧

+نتائج الدراسة الميدانية.

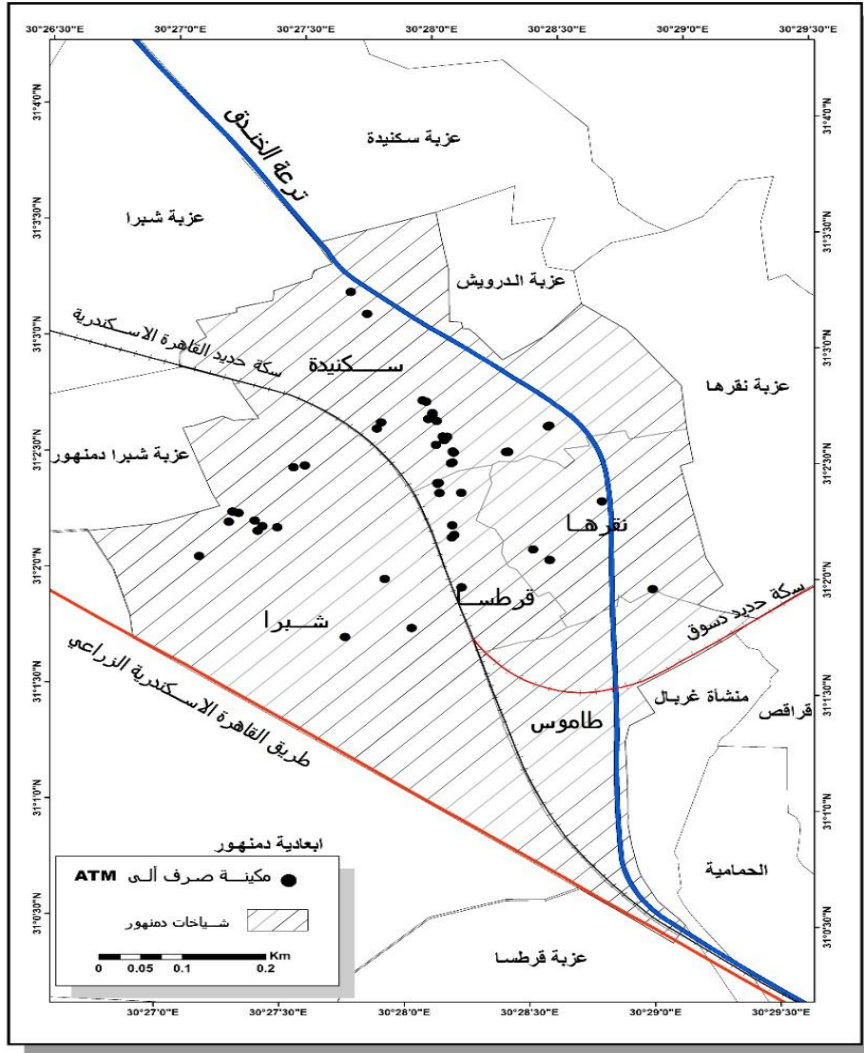
= شيخات بها ٢٠ ماكينات صرف آلي فأكثر:

يقع داخل هذه الفئة ثلاث شيخات هي سكنيدة وشبرا اللتان تتركز فيهما كل بنوك المدينة؛ إضافة إلى شيخة قرطسا، والتي تشكل امتدادا للقلب التجاري للمدينة؛ إضافة إلى جملة من المحلات التجارية الكبرى التي تعتمد لوجود تلك الماكينات لديها؛ إضافة إلى ارتفاع مستوى معيشة السكان، وموقعها في القلب التجاري وعامل الأمن

وكثرة المترددين عليها من المناطق الأخرى، لسهولة الوصول إليها، كما أنها تربط أجزاء المدينة المختلفة.

= شياخات بها أقل من ٢٠ ماكينة صرف آلي:

تقع في شياختي نقرها وطاموس، ويرجع ذلك إلى انخفاض مستوى المعيشة لسكان هذه المناطق، وتركز معظم الاستخدام الصناعي بها إضافة إلى الظهير الزراعي.



(شكل ٣) توزيع ماكينات الصرف الآلي على شياخات مدينة دمنهور عام ٢٠٢٠

ب- توزيع ماكينات الصرف الآلى وفقاً لملكية البنك:

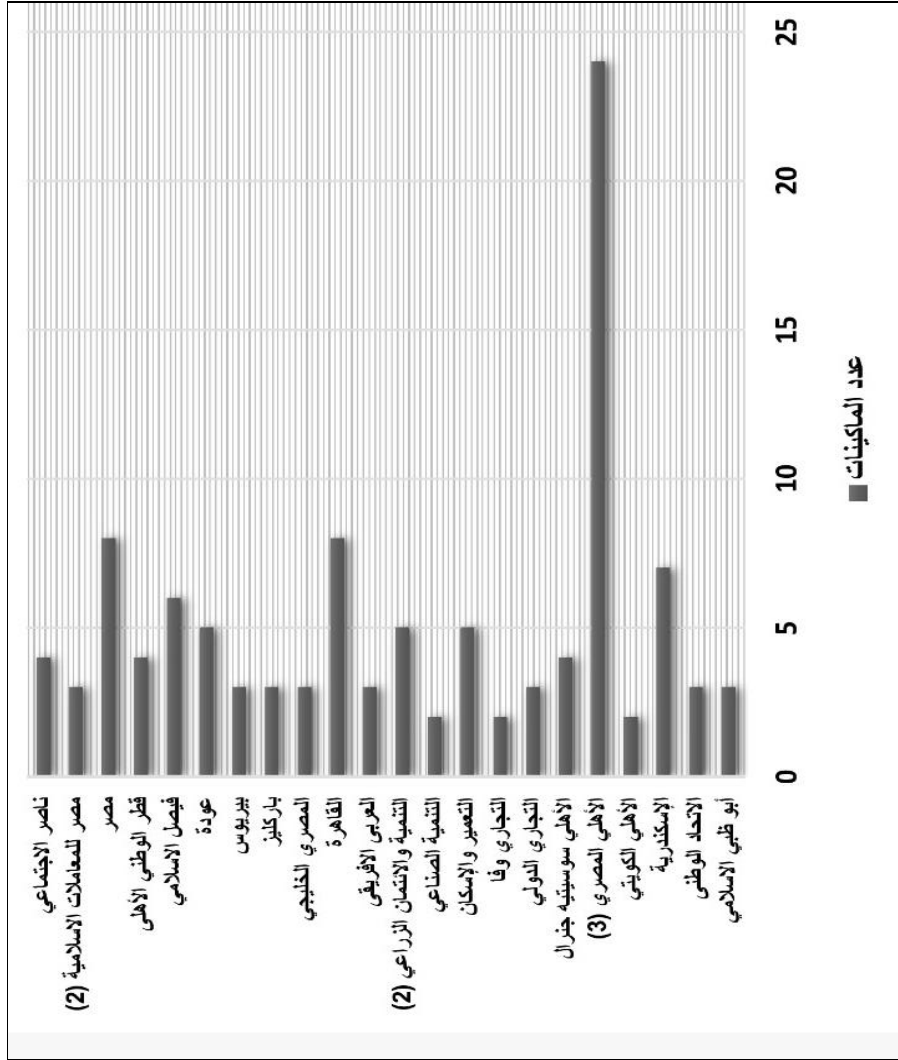
يبلغ عدد ماكينات الصرف الآلى بمدينة دمنهور ١١٠ ماكينة صرف، ومن تتبع أرقام جدول (٤) و(شكل ٤) نستخلص الحقائق التالية:

جدول (٤) التوزيع الجغرافى لماكينات الصرف الآلى وفق ملكية البنك فى مدينة

دمنهور عام ٢٠٢٠

البنك	عدد الماكينات	%	البنك	عدد الماكينات	%
أبو ظبي الاسلامي	٣	٢,٧	العربى الافريقى	٣	٢,٧
الاتحاد الوطنى	٣	٢,٧	القاهرة	٨	٧,٤
الإسكندرية	٧	٦,٥	المصري الخليجي	٣	٢,٧
الأهلي الكويتي	٢	١,٨	باركليز	٣	٢,٧
الأهلي المصري (٣)	٢٤	٢١,٨	بيريوس	٣	٢,٧
الأهلي سوسيتيه جنرال	٤	٣,٦	عودة	٥	٤,٥
التجاري الدولي	٣	٢,٧	فيصل الاسلامي	٦	٥,٨
التجاري وفا	٢	١,٨	قطر الوطني الأهلى	٤	٣,٦
التعمير والإسكان	٥	٤,٥	مصر	٨	٧,٤
التنمية الصناعي	٢	١,٨	مصر للمعاملات الاسلامية (٢)	٣	٢,٧
التنمية والائتمان الزراعي (٢)	٥	٤,٥	ناصر الاجتماعي	٤	٣,٦
الجملة	١١٠	١٠٠			

المصدر : نتائج الدراسة الميدانية.



(شكل ٤) التوزيع الجغرافى لماكنات الصرف الآلى، وفقا لملكية البنك بمدينة دمنهور

عام ٢٠٢٠

= سيادة انتشار مماكنات الصرف الآلى التابعة للبنك الأهلئ المصرئ، إذ تستحوذ على ٢٤ مماكنة، تشكل ما يقرب من خمس أعداد مماكنات الصرف الآلى بالمدينة، ويشير ذلك إلى ضخامة استثماراته وفروعه، وتزايد أعداد عملائه، حيث إن أكثر من ٧٠% من الجهات الحكومئة تقوم بتحويل الرواتب الشهرئة والمكافآت عليه، وتنتشر المماكنات فى معظم أرجاء مدينة دمنهور، وإن تركزت بمنطقة وسط المدينة،

مما يدل على ارتفاع المستوى المعيشى لسكانها ولتوافر عنصر الأمن واتساع القلب التجارى للمدينة.

-تأتى أعداد ماكينات الصرف الآلى الخاصة ببنك مصر والقاهرة فى المرتبة الثانية بعدد ٨ ماكينات لكل منهما، نظرا لتحويل بعض الجهات الحكومية الرواتب الشهرية للعاملين عليها، يليهما بنك الإسكندرية بعدد ٧ ماكينات.

= تتقارب أعداد بقية البنوك فى عدد ماكينات الصرف الآلى المنتشرة فى المدينة، وذلك لقلّة أعداد العملاء بها مقارنة بالبنوك آنفة الذكر، أو لعدم الاعتماد عليها فى السحب أو الإيداع كما فى البنك الزراعى المصرى أو بنك ناصر.

ويعد التحليل المكانى من أفضل الأساليب المستخدمة لقياس العلاقات المكانية بين الظاهرات اعتماداً على قياس الموقع والشكل والأبعاد والمساحات (محمد إبراهيم حسن شرف، ٢٠٠٨: ٥١) وذلك لتقييم الوضع الراهن.

وفيما يلى تطبيق لبعض أساليب التحليل المكانى والكمى:

١- الجار الأقرب Nearest Neighbor

يستخدم لقياس نمط التوزيع النقطى وفق نموذج كمى مستمر، فى تحليل النقاط وتوزيعها، وتتراوح قيمته بين (صفر، ١٥، ٢) ويستدل منه على نمط التوزيع، وله ثلاثة أشكال رئيسة هى النمط المتجمع، والعشوائى، والمنتظم (جمعة محمد داود، ٢٠١٨: ٣٢).

وتبين من تطبيقه على مصارف مدينة دمنهور أن القيمة الناتجة عن قسمة متوسط المسافة المحسوبة على متوسط المسافة المتوقعة بلغت ٢٥ مما يشير إلى نمط توزيع متباعده منتظم ذى شكل سداسى.

وفى المقابل بلغ معامل تحليل الجار الأقرب لماكينات الصراف الآلى ٠,٨٤، مما يعنى أنها تأخذ نمط التوزيع المتقارب والذى يتجه نحو العشوائية المتزايدة، وذلك لارتباطها بمركز المدينة والقلب التجارى وعُقد النقل المختلفة.

ب - المسافة المعيارية¹¹ Standard Distance

هى المسافة التى تظهر مدى انتشار مجموعة من النقاط حول نقطة الوسط الجغرافى، وتقيس درجة تشتت الظاهرة حول الوسط المكاني، من خلال رسم دائرة معيارية مركزها هو المتوسط المكاني، ونصف قطرها قيمة المسافة المعيارية المستخرجة، وكلما كانت قيمة المسافة المعيارية كبيرة زاد تشتت التوزيع والعكس صحيح، وبلغت قيمة المسافة المعيارية لتوزيع المصارف فى مدينة دمنهور ٤٨١ متراً، وهو نصف قطر الدائرة المعيارية، وتضم ٩٨ % من جملة المصارف بالمدينة، والتى تتوزع على شارعى الجمهورية، وعبد السلام الشاذلي، حيث تتجمع الأنشطة التجارية والخدمية، ومن ثم ميل التوزيع إلى التركيز، حيث يتركز ٩٨ % من المصارف داخل الدائرة المعيارية، فى حين بلغت المسافة المعيارية لتوزيع ماكينات الصرافة الآلية فى مدينة دمنهور ٨٦١ متراً، وهو نصف قطر الدائرة المعيارية، والتى تعنى تركيز ٩٨ % من ماكينات الصرافة داخل الدائرة المعيارية.

ثانياً- الخدمات المصرفية:

يمكن قياس حجم خدمات المصارف وتتبعه من خلال دراسة العناصر المرتبطة بأنشطة المصارف حيث أسباب التعامل مع المصرف، وسنة التعامل، وزمن انتظار الخدمة، ونوع العمليات المصرفية.

١ - أسباب التعامل مع المصارف:

¹¹ ثم، Arc Gis 10 داخل برنامج Spatial Statistics Tools 4 (استخدام الباحث) واعتمد، Directional Distribution واختيار Measuring Geographic Distribution

لتغطية ٩٨ % من الظاهرة Standard Deviation. على

لمعرفة معادلة المسافة المعيارية وتحليلها انظر: (جمعة محمد داود، ٢٠١٨، ٣٢)

تتمثل تلك الأسباب فيما يلي جدول (٥):

أ- يقصد بـ "التعاملات الوظيفية" ربط المؤسسات أعمالها ببنك بعينه، مثل الرواتب الدورية أو المعاشات أو دفع مصروفات المدارس أو دفع أي أقساط أو مصاريف إدارية، وقد سجل هذا المطلب ما يقرب من ثلث حجم العينة، إذ تزيد نسبة العملاء من العاملين بقطاع الأعمال والهيئات الحكومية لصرف مرتباتهم على المصارف، يؤكد ذلك معامل ارتباط طردى قوى بلغ ٠,٩١ بين العملاء وظروف العمل، ومن الطبيعي أن تختلف المصارف فيما بينها فى التعامل مع هذه النسبة، لتسجل أقصاها في بنوك الأهلي ٤٧٪ ومصر ٣٨٪، والقاهرة ٢١٪ وهى المصارف الحكومية التى تحول الدولة المرتبات الشهرية للعاملين عليها، فى حين بلغت أدناها لعملاء بنك بيربوس ٥٪.

جدول (٥) نسب عينة عملاء المصارف بمدينة دمنهور وفقاً لأسباب التعامل عام

٢٠٢٠

البنك	تعاملات الوظيفة	القرب من محل الإقامة	القرب من العمل	المعاملة الأفضل	قروض	الثقة بالبنك	أخرى	المتوسط العام
أبو ظبي الاسلامي	١١	١٨	٩	٦٠	١٣	٨٥	٣	١٩٩
الاتحاد الوطنى	٨	١٨	٧	٦٤	١٤	٨٢	٤	١٩٧
الإسكندرية	٢١	١٧	١٤	٧٠	١٣	٩٢	٥	٢٣٢
الأهلي الكويتي	١٥	١٥	٩	٦٦	١٢	٨٣	٢	٢٠٢
الأهلي المصري (٣)	٤٧	١٩	٣٨	٧٠	١٠	٩٧	٣	٢٨٤

البنك	تعاملات الوظيفة	القرب من محل الإقامة	القرب من العمل	المعاملة الأفضل	قروض	الثقة بالبنك	أخرى	المتوسط العام
الأهلي سوسيتيه جنرال	٧	١٤	١٠	٦٨	١١	٨٠	٤	١٩٤
التجاري الدولي	٦	١٧	١١	٦٠	١٣	٨٤	٦	١٩٧
التجاري وفا	٥	١٧	٥	٥٥	١٦	٨٠	٢	١٨٠
التعمير والإسكان	١٢	١٥	٧	٦٥	١٤	٩٥	٣	٢١١
التنمية الصناعي	١٣	١٢	٧	٥٠	١٥	٩٦	٢	١٩٥
التنمية والائتمان الزراعي (٢)	١٣	١٦	١٥	٧٠	١٢	٩٥	٤	٢٢٥
العربي الافريقى	١٤	١٤	١٢	٤٨	١١	٨٨	٥	١٩٢
القاهرة	٢٠	١٢	١٤	٦٧	١٧	٩٢	٣	٢٢٥
المصري الخليجي	١٠	١٠	٦	٥٩	١٥	٨٧	٢	١٨٩
باركليز	١٤	١٢	١١	٤٧	١٤	٨٤	٤	١٨٦
بيربوس	٥	١٢	٨	٦٥	١٢	٨٢	٥	١٨٩
عودة	٤	١٤	٨	٧٠	١١	٨٨	٢	١٩٧
فيصل الاسلامي	١٦	١٢	١٢	٧٠	١٨	٩١	٣	٢٢٢
قطر الوطني الأهلى	١٢	٨	٢	٥٧	١٢	٨٦	٢	١٧٩
مصر	٣٨	١٥	١٣	٦٧	١٣	٩٠	١	٢٣٧
مصر للمعاملات الاسلامية (٢)	١٦	١١	٥	٦١	١٧	٩٠	٤	٢٠٤
ناصر الاجتماعي	٥	١٢	١٠	٦٠	١٥	٩٣	٣	١٩٨

المصدر : نتائج الدراسة الميدانية. المتوسط العام أكثر من ١٠٠٪ لأن العميل يختار أكثر من سبب للتعامل.

ب : القرب من محال الإقامة بنحو ربع عدد عينة العملاء، وذلك لموقع معظم المصارف فى وسط مدينة دمنهور، وقد بلغت أقصاها لعملاء البنك الأهلي (١٩%) حيث إن له ثلاثة فروع بالمدينة، وأدناها بنك قطر الوطنى الأهلى (٨%)، وقد كشف معامل الارتباط عن علاقة طردية قوية جدًا بلغت قيمته (٠,٩٤) بين القرب من محال الإقامة، والعملاء من الأفراد فئات السن "٦٠ سنة فما فوقها" والذين يجدون صعوبة من الانتقال لمسافات طويلة.

ج : قرب المصرف من جهة العمل بنسبة ٨ % من حجم العينة، وذلك لتركز المصارف فى منطقة وسط المدينة وقربها من المنشآت الإدارية الحكومية والمصانع، وقد تبين ثبوت علاقة ارتباطية طردية قوية جدًا بين العملاء من الذكور وقربه من محل العمل (٩٥,٠) وجاءت أقصاها لعملاء بنك قطر الوطنى الأهلى (٢%).

د : سجلت "المعاملة الأفضل" ٨% ، وذلك لمحاولة المصارف جذب عملاء جدد عن طريق تقديم مزايا جديدة، وهو ما يؤكد معامل الارتباط الطردى القوى جدًا وبقيمة (٩١,٠) بين المعاملة الأفضل والعملاء من فئات السن الكبيرة " ٦٠ سنة فأكثر"، وقد تباينت النسبة بين عملاء المصارف لتصل أقصاها لعملاء بنك التنمية والائتمان الزراعى (٧٠%) لأنه المختص بتقديم سلف وقروض ميسرة للزراع، فى حين بلغت أدناها لعملاء بنك باركليز (٤٧%).

هـ : سجلت القروض النسب الأعلى فى بنوك: أبو ظبي الاسلامي وفيصل الاسلامي ومصر للمعاملات الاسلامية وناصر الاجتماعي، بنسب ١٣ و ١٨ و ١٧ و ١٥% على الترتيب. حيث يعتقد بعض العملاء أن هذه البنوك تقوم بالإقراض الحسن، بعكس البنوك الأخرى التي تقوم بالإقراض الربوي.

وسجلت "الثقة بهذا المصرف" النسبة الأعلى فى البنوك الحكومية بمتوسط

نسبة ٩٠% مقابل ٨١% للبنوك الخاصة.

٢ - مدة التعامل مع المصرف:

ما يزيد على ثلاثة أخماس حجم عينة العملاء تركزت مدة تعاملهم مع المصارف بين أعوام ٢٠١١ و٢٠٢٠ وهو ما أكدته قيمة معامل الارتباط الطردى القوى جدًا بينهما (٩٥,٠)، ويعزى ذلك إلى تطبيق نظام تحويل مرتبات العاملين بالقطاع الحكومى والأعمال للمصارف، وإلغاء الصرف من داخل المؤسسات الحكومية. وباستقصاء آراء العملاء المترددين على المصارف بمدينة دمنهور بتغير المصرف المتعامل معه منذ البداية أو الثبات عليه، وعدم تغييره، تبين عدم تغيير ٨٨ % من العملاء المصرف واستمرارهم التعامل معه لرضاهم عن الخدمات المقدمة، ولكن قام ١٢ % منهم بتغيير المصرف المتعامل معه.

جدول (٦) نسب عينة عملاء المصارف بمدينة دمنهور وفقاً لأسباب تغيير المصرف

عام ٢٠٢٠

البنك	العمل يربط المرتب بمصرف آخر	إضاعة الوقت من الزحام	أخرى	البنك	العمل يربط المرتب بمصرف آخر	إضاعة الوقت من الزحام	أخرى
أبو ظبي الاسلامي	٦٠	-	٤٠	العربي الافريقي	٧٢	-	٢٨
الاتحاد الوطني	٧١	-	٢٩	القاهرة	١٨	٤٩	٣٣
الإسكندرية	٥٨	٢٢	٢٠	المصري الخليجي	٨١	-	١٩
الأهلي الكويتي	٧٠	-	٣٠	باركليز	٤٠	-	٦٠
الأهلي المصري (٣)	٤٦	٣٣	٢١	بيربوس	٥٥	-	٤٥
الأهلي سوسيتيه جنرال	٧٩	-	٢١	عودة	٦٣	-	٣٧
التجاري الدولي	٨٠	-	٢٠	فيصل الاسلامي	٧٠	١٠	٢٠
التجاري وفا	٨١	-	١٩	قطر الوطني الأهلي	٨٧	-	٢٢
التعمير والإسكان	٣٦	٣٥	٢٩	مصر	٧٠	٢٢	٨
التنمية الصناعي	٤٠	٣٣	٢٧	مصر للمعاملات الاسلامية (٢)	٨١	١١	٨
التنمية والائتمان الزراعي (٢)	٥٠	٣٤	١٦	ناصر الاجتماعي	٣٠	٤٤	٢٦
المتوسط				٦٠			
				١٦			
				٢٤			

المصدر : نتائج الدراسة الميدانية.

وقد ساقنا الدراسة الميدانية إلى التعرف على تباين آراء العملاء لأسباب تغيير المصرف، والتي يمكن حصرها فى ثلاثة أسباب رئيسة جدول (٦)، يتصدرها أن مؤسسة العمل تربط المرتبات ببنك بعينه؛ بما يقارب ثلثي حجم العينة، وذلك لتحويل مرتبات العملاء العاملين بالحكومة وقطاع الأعمال للمصارف مباشرة، خاصة الحكومية، وهو ما أكدته قيمة معامل الارتباط الطردى القوى بين ظروف العمل والعملاء (٨٩,٠)

وكان لضياع الوقت في الزحام والانتظار سبب لتغيير البنك بنسبة ١٦% من الأسباب، وكل التغيير كان في البنوك الحكومية؛ إذ أنها تتميز بالزحام مقارنة بالبنوك الخاصة.

وبالاستعانة بآراء عملاء المصارف: هل تتمنى فتح فروع جديدة للمصارف بالمدينة؟ أشار ٩٧% منهم بعدم حاجتهم إلى إنشاء مصارف جديدة لكفاية المصارف الحالية لسكان المدينة، فى حين وافق ٣% من جملة حجم العينة على فتح فروع أخرى لبنوك الأهلى، ومصر، والإسكندرية وذلك للزحام بها.

٣- زمن انتظار أداء الخدمة:

تعد مدة انتظار أداء الخدمة مؤشرا لجودة الأداء، كما تشير إلى حجم الطلب على المصارف خلال اليوم الواحد، ونتناول هذه الخدمة من خلال دراسة زمن انتظار خدمتى العملاء: السحب والإيداع.

= بلغت نسبة العملاء الذين استغرقت مدة عمليات السحب والإيداع "أقل من ربع ساعة" ما يقرب من نصف أفراد العينة، وجميعها سجلت في البنوك الخاصة، مما يدل على كفاءة أداء تلك المصارف بالمدينة.

= جاء العملاء الذين استغرقوا مدة السحب والإيداع "١٥، لأقل من ٣٠ دقيقة" ما يقرب من ربع أفراد العينة، وذلك في بنوك: بيريوس وعودة وفيصل الاسلامي وقطر الوطني الأهلي.

= جاء العملاء الذين استغرقوا زمن عمليات السحب والإيداع لهم " ٣٠ لأقل من ٤٥ دقيقة" في المرتبة الثالثة بنحو ٨ % من جملة حجم العينة.

= احتل العملاء الذين استغرقوا مدة خدمة السحب والإيداع لهم ساعة فأكثر المرتبة الأخيرة بنسبة لا تتعدى ٩,٣ % ، وتمثل ذلك لعملاء المصارف الحكومية ببنكي مصر، والأهلي المصري، حيث يزداد الطلب عليهما من العملاء لتقتهما بهما.

وقد تغيرت الصورة في المدة المستغرقة عند القيام بعمليات خدمة العملاء، إذ أسفرت عن نتائج مختلفة يمكن ايجازها فيما يلي جدول (٧)، و(شكل ٥)

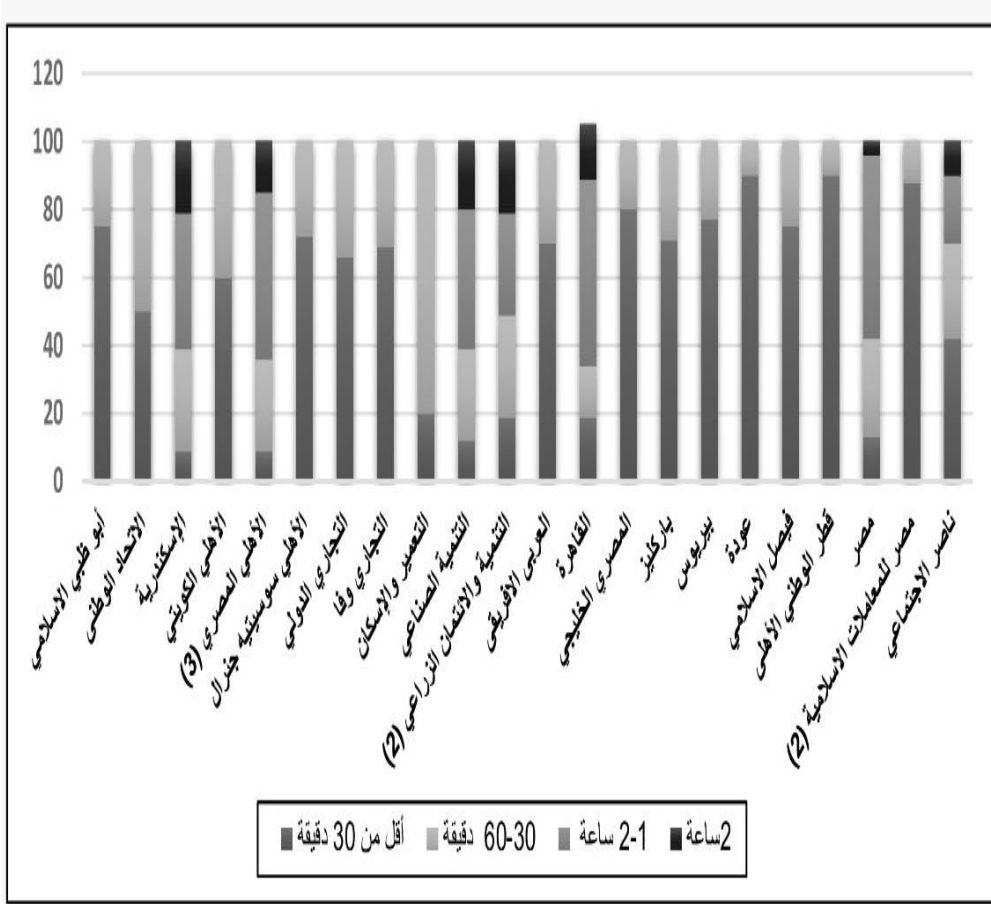
جدول (٧) نسب عينة عملاء المصارف بمدينة دمنهور وفقاً للزمن المستغرق

عند خدمة العملاء عام ٢٠٢٠

البنك	أقل من ٣٠ دقيقة	٣٠-٦٠ دقيقة	أقل من ٣٠ دقيقة	البنك	٢-٣ ساعة فأكثر	٣٠-٦٠ دقيقة	أقل من ٣٠ دقيقة	٢-٣ ساعة فأكثر
أبو ظبي الاسلامي	٧٥	٢٥	٧٠	العربي الافريقي	-	-	٣٠	-
الاتحاد الوطني	٥٠	٥٠	١٩	القاهرة	-	-	١٥	١٦
الإسكندرية	٩	٣٠	٨٠	المصري الخليجي	٢١	٤٠	٢٠	-
الأهلي الكويتي	٦٠	٤٠	٧١	باركليز	-	-	٢٩	-
الأهلي المصري (٣)	٩	٢٧	٧٧	بيريوس	١٥	٤٩	٢٣	-
الأهلي سوسيتيه	٧٢	٢٨	٩٠	عودة	-	-	١٠	-

البنك	أقل من ٣٠ دقيقة	٣٠-٦٠ دقيقة	٦٠-٩٠ دقيقة	أقل من ٣٠ دقيقة	البنك	٢-٣ ساعة فأكثر	٣-٤ ساعة فأكثر	٤-٥ ساعة فأكثر	٥-٦ ساعة فأكثر
جنرال									
التجاري الدولي	٦٦	٣٤	-	-	فيصل الاسلامي	٧٥	٢٥	-	-
التجاري وفا	٦٩	٣١	-	-	قطر الوطني الأهلى	٩٠	١٠	-	-
التعمير والإسكان	٢٠	٨٠	-	-	مصر	١٣	٢٩	٥٤	٤
التنمية الصناعي	١٢	٢٧	٤١	٢٠	مصر للمعاملات الاسلامية (٢)	٨٨	١٢	-	-
التنمية والائتمان الزراعي (٢)	١٩	٣٠	٣٠	٢١	ناصر الاجتماعي	٤٢	٢٨	٢٠	١٠
المتوسط						١٧	٢٣	٤٧	١٣

المصدر : نتائج الدراسة الميدانية.



(شكل ٥) نسب عينة عملاء المصارف بمدينة دمنهور وفقاً للزمن المستغرق عند خدمة العملاء عام ٢٠٢٠

- المدة الأقل التي يقضيها العميل داخل البنك تشير إلى كفاءة البنك، وعليه يُظهر جدول (٦) نسبة العملاء الذين استغرقت مدة خدمة البنك لهم "أقل من ٣٠ دقيقة" ما يقرب من سدس أفراد العينة، وهي الأقل انتظاراً بين المدد الأخرى.

- جاء في المرتبة الثانية العملاء الذين استغرق زمن الخدمة لهم ما بين نصف ساعة وساعة، بنحو ربع حجم العينة، وذلك لتعدد المترددين على المصارف وزيادة الطلب

على الخدمة بخاصة، وقد بلغت أقصاها لعملاء البنك المصري الخليجي ٢٦٪، فى حين بلغت أداها لعملاء بنك القاهرة ٩٪ وذلك لارتفاع نسبة العملاء بفئة أقل من ساعة.

- سجلت المدة (١-٢ ساعة) النسبة الأكبر للعملاء "٤٧٪" مما يشير إلى وجوب مضاعفة عدد الموظفين فى البنوك الحكومية.

- ضالة نسبة أفراد العينة الذين تستغرق مدة عمليات خدمة العملاء ساعتين فأكثر لتبلغ ١٣ ٪ من الإجمالى، وقد تمثل ذلك فى عملاء البنوك الحكومية.

٢ - استخدام ماكينات الصرف الآلى: (ATM)

يمكن تتبع الخدمات المصرفية الخاصة بماكينات الصرف الآلية من خلال التعرف على الخدمات التى تقدمها، وفترات التردد، وخصائصها، واستخدام بطاقات الصرف الآلية وأنواعها وأعدادها ومستقبلها.

وقد أظهر ما يزيد على أربعة أضعاف حجم عينة العملاء باستخدام ماكينات الصرف الآلية، وذلك لسهولة استخدامها ولتقديمها عديداً من التسهيلات والخدمات فى أى وقت مما خفف من العبء الواقع على المصارف، فضلاً عن انتشارها فى أرجاء المدينة، وقد تباينت النسبة بين العملاء لتزيد مع عملاء البنك الأهلى المصرى لتسجل ٩٤ ٪ من جملة حجم العينة، فى حين تنخفض مع عملاء بنك قطر الوطنى الأهلى ٧٩٪.

ويعنى ذلك أن النسبة الباقية لا تستخدم ماكينات الصرف الآلية، لتفضيلهم الذهاب إلى مقر المصرف، ربما لكثرة الأموال التى يتعاملون فيها، بينما الاستخدام اليومي للماكينات مرتبط بسقف معين للسحب.

أ - أسباب استخدام ماكينات الصرف الآلى:

كشفت نتائج الدراسة الميدانية عن أهم أسباب استخدام ماكينات الصرف الآلى، يتصدرها سهولة التعامل وسرعته بما يزيد على ثلاثة أخماس حجم العينة، حيث لا يتعامل العملاء مع موظفى البنوك.

جاء فى المرتبة الثانية تحويل الراتب الشهرى، على الحساب بنحو خمس جملة حجم العينة، وذلك لتحويل المرتبات الحكومية وقطاع الأعمال على المصارف، وهو ما أكدته قيمة معامل الارتباط الطردى القوى بين استخدام العملاء لماكينات الصرف الآلية كل شهر، وقد تصدر عملاء البنك الأهلى المصرى عينة العملاء بأكثر من الثلث، فى حين سجلت أدناها لمستخدمى ماكينات بنكى التنمية والائتمان الزراعى، ومصر بنسبة ١٢ و ١١٪ على الترتيب .

ويأتى قرب المسافة المقطوعة إلى الماكينات فى المرتبة الثالثة بأقل قليلاً من خمس جملة العينة، وهو ما أكدته قيمة معامل الارتباط الطردى القوى بين تفضيل استخدام ماكينات الصرف الآلية فى السحب لقرب المسافة بينهما بلغت (٩٥,٠).

ب - خدمات ماكينات الصرف الآلية:

تعدد الخدمات المصرفية التى تقدمها ماكينات الصرف سواء الخاصة بالعمليات المالية وكشف الحساب أو تغيير الرقم السرى. وأشار نحو تسعة أعشار جملة حجم عينة العملاء مستخدمى ماكينات الصرف الآلى إلى أن الخدمات المقدمة تنحصر فى السحب فقط، وذلك لزيادة الطلب عليه، واستخدامها فى سحب رصيدهم سواء الراتب الشهرى أم غيره، وهو ما أكده وجود معامل ارتباط، إذ ثبت وجود علاقة طردية قوية جداً بين الخدمات المالية" السحب" و"فترات استخدام الماكينة كل شهر بقيمة ٩٨,٠، وقد تباينت النسبة بين المستخدمين، لترتفع مع عملاء بنك التنمية الائتمان الزراعى، لتضم جميع مفردات العينة، فى حين تنخفض لعملاء البنك الأهلى المصرى بخاصة.

ويأتى مستخدمو ماكينات الصراف الآلى فى السحب والإيداع فى المرتبة الثانية بنسبة ضئيلة تقترب من عُشر حجم العينة، وذلك لأن معظم الماكينات غير مهيأة لعملية الإيداع، مما يعد عائقاً أمام العملاء لتنفيذ مهامهم والتكسب أمام الماكينات، وهو ما أكده معامل الارتباط الطردى القوى بين الصعوبات التى تواجه المستخدمين والتكسب أمام ماكينات الإيداع بقيمة ٩٧,٠، فضلاً عن أن ما يزيد على ثلاثة أخماس حجم عينة العملاء يفضل التعامل مع مقر المصرف مباشرة فى الإيداع بخاصة، وقد تصدر عملاء البنك الأهلى المصرى بما يقرب من ربع حجم عينة العملاء.

وتتعدد الخدمات الإدارية المقدمة من ماكينات الصرف الآلى، يأتى فى مقدمتها طلب كشف حساب أو تغيير الرقم السرى، فقد أوضحت نتائج الدراسة الميدانية أن ما يزيد على أربعة أخماس حجم العينة يكون ذهابهم إلى مقر المصرف للحصول على هذه الخدمة.

ج - فترات التردد على ماكينات الصرف الآلى:

أشار ما يقرب من نصف حجم عينة عملاء المصارف بعدم وجود وقت محدد لترددهم على ماكينات الصرف الآلى، مما يزيد من الضغط على ماكينات الصرف معظم الأيام، ويزيد الضغط بخاصة لعملاء بنك الإسكندرية، لتضم ما يزيد على نصف عينة العملاء، فى حين بلغت أداها لعملاء بنك فيصل، وهذا ما يوضحه جدول (٨).

جدول (٨) نسب عينة العملاء المستخدمين لماكينات الصرف الآلية بمدينة

دمنهور وفقاً لفترات التردد عام ٢٠٢٠

فترة التردد	%
أسبوعياً	٦,٣
كل شهر	٤١,٣
كل ثلاثة أشهر	٦,٢
لا يوجد وقت محدد	٤٦,٢
الجملة	١٠٠

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

ويتضح من تحليل جدول (٨) ما يلي:

= يأتي العملاء الذين يترددون مرة واحدة شهرياً في المرتبة الثانية بنحو ٤١,٣ % ، خاصة من العاملين بالحكومة وقطاع الأعمال، وكذلك القطاع الخاص، إضافة إلى أصحاب المعاشات، لتحويل راتبهم الشهري، على المصرف، مما يزيد الضغط على الماكينات في أيام محددة من الشهر مقابل فراغها في أيام أخرى، ويزيد الضغط، بخاصة لعملاء البنك الأهلي وبنك القاهرة.

= جاء العملاء الذين يترددون أسبوعياً في المرتبة الثالثة بنحو ٦,٣ % وذلك لكثرة مستلزماتهم واحتياجاتهم لعمليات السحب أو الإيداع، أو لمعرفة رصيدهم.

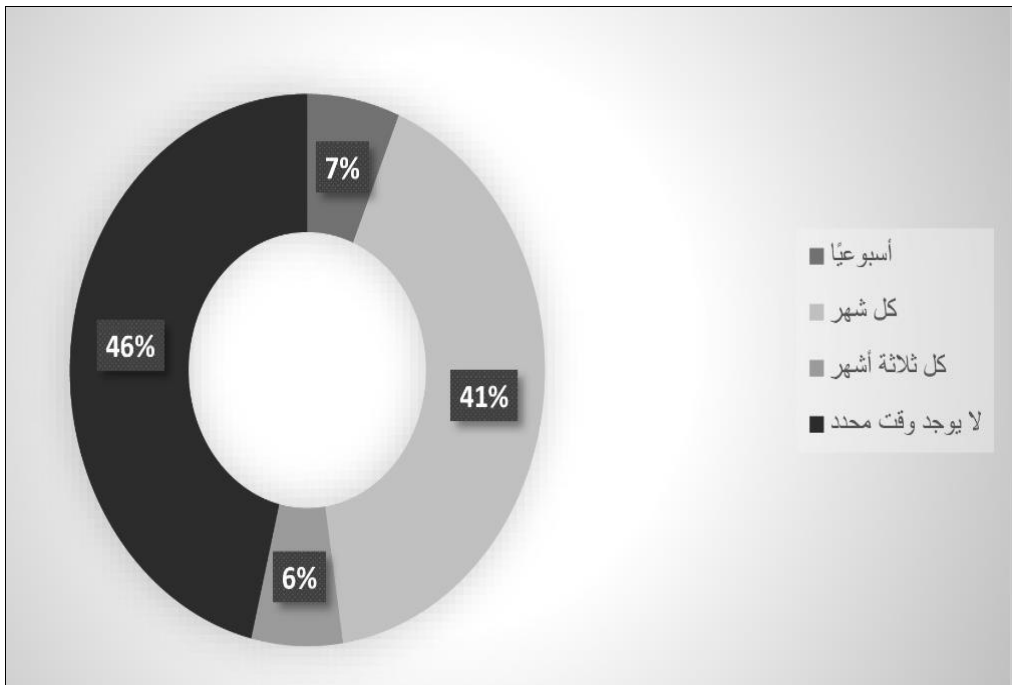
ضآلة أعداد العملاء المستخدمين لماكينات الصرف كل ثلاثة أشهر بنسبة لا تتجاوز ٦,٢ % ، وذلك لصرف معاشات النقابات مثل المعلمين، أو أرباح الشهادات الإدخارية.

د- رضا العملاء عن التعامل مع ماكينات الصرف الآلى:

إذا ما انتقلنا إلى طبيعة ماكينات الصراف الآلى فقد أوضحت الدراسة الميدانية

ارتفاع نسبة العملاء الراضين عن الخدمات المصرفية الآلية، حيث إنها تحقق

الخصوصية والسرية بنسبة ٩٩٪، مما يكون لها أبلغ الأثر فى النجاح والاستمرار فى استخدامها، وهو ما بينته العلاقة الارتباطية الطردية القوية جدًا بينهما، إذ بلغت قيمتها ٩٩,٠، ويرجع ذلك إلى عاملين أولهما أن لكل عميل رقمًا سرّيًا خاصًا به بما يقرب من ثلاثة أرباع حجم العينة، مع ملحوظة تحقق علاقة ارتباطية طردية قوية بين تحقيق الخدمات المصرفية الآلية الخصوصية والسرية، ولكل عميل رقم سرّي خاص بقيمة ٩٣,٠. ثانيهما حفظ بيانات العميل.



(شكل ٦) نسب عينة العملاء المستخدمين لماكينات الصرف الآلية بمدينة دمنهور وفقاً

لفتحات التردد عام ٢٠٢٠

وثمة ملاحظة لا تقل أهمية تتمثل فى استخدام ماكينات آلية لمصرف آخر فى السحب، فقد أوضحت نتائج الدراسة الميدانية ارتفاع نسبة مستخدمى ماكينات الصرف الآلية للبنك الخاص التابع لهم فقط بنسبة ٦٧٪، فى حين أشار ٣٣ % من جملة حجم عينة العملاء استخدامهم ماكينات الصرف الآلى خاصة بالمصارف الأخرى،

لعدم كفاية ماكينات الصرف الآلى للمصارف الخاصة بهم، أو بعدهم عن أماكن الماكينات، أو الزحام على ماكينات مصارفهم.

هـ - استخدام بطاقات الصرف:

تقسم البطاقات التي تستخدم في ماكينات الصرف الآلى إلى:

= **بطاقات الخصم** والتي تصدرها المصارف المصرية لعملائها من أصحاب الحسابات الجارية وحسابات التوفير، وكذلك أصحاب الرواتب الشهرية المحول على المصرف.
 = **بطاقات الائتمان** التي تصدرها المصارف المصرية بالتعاون مع الهيئات العالمية، وأهمها مؤسسة فيزا العالمية، وماستر كارد، مما يتيح لعملائها الشراء والسحب النقدي من داخل مصر وخارجها.

وكشفت نتائج الدراسة الميدانية عن تعدد أنواع البطاقات المستخدمة بماكينات الصرف الآلى بمدينة دمنهور، تتصدرها فيزا (Visa) بنحو تسعة أعشار جملة عينة العملاء، حيث ضمت جميع عملاء العينة، في حين جاءت بطاقة ماستر كارد في المرتبة الثانية بما يزيد على عُشر حجم العينة، وترتفع بشكل ملحوظ لعملاء البنك الأهلي المصري لتسجل ١٨٪.

واختلف عملاء المصارف في أعداد البطاقات المستخدمة، حيث استأثر العملاء المستخدمون لبطاقة إلكترونية واحدة بما يزيد على أربعة أخماس حجم عينة العملاء. ويأتى العملاء الذين يمتلكون بطاقتين في المرتبة الثانية بنسبة ٨,١٤% من جملة حجم العينة، وذلك لزيادة دخول بعض الأفراد، أو لأن العملاء كانوا مشتركين في فتح حسابات في بعض المصارف قبل تحويل رواتبهم من قبل الحكومة وبذلك أصبح للعميل بطاقتان، لذا ارتفعت النسبة بشكل لافت مع بنكي مصر، والإسكندرية. أما العملاء الذين يملكون أكثر من بطاقتين فيأتون في المرتبة الأخيرة بنسبة لا تتجاوز ٧,٢ % من جملة حجم العينة.

وعند استقصاء آراء مستخدمى بطاقات الصرف الآلية فى دفع ثمن شراء بعض السلع بمدينة دمنهور أشار ٨٩ % من جملة حجم العينة إلى عدم استخدامها، وهذا يدل على عدم التعود أو تدنى مستويات المعيشة؛ كذلك يرجع إلى عدم انتشار المحلات التي تستخدم بطاقات الصرف الآلي؛ فهي تكاد تكون محصورة على المجمعات الاستهلاكية المحدودة الانتشار في مدينة دمنهور.

فى حين أيد ١١ % من جملة حجم العينة استخدام البطاقات فى دفع ثمن بعض السلع، ويعزى ذلك إلى سهولة التعامل والدفع، ولعدم توافر النقود حين الدفع.

رابعاً : رحلة العملاء وخصائصهم ومستويات رضاهم:

تفيد خصائص الرحلة إلى المصارف وخصائص العملاء ومستويات رضاهم فى التعرف على أهم المشكلات التي تواجه الخدمات المصرفية بمدينة دمنهور ووضع تصور باقتراحات لهذه المشكلات.

١ - خصائص رحلة العملاء:

تتباين خصائص رحلة العملاء إلى المصارف بمدينة دمنهور على أساس وسيلة النقل المستخدمة، وأسباب استخدامها، والمسافة بين مقر إقامة العملاء والمصارف وماكينات الصرافة، كما يتضح مما يلي:

أ - وسيلة النقل وأسباب استخدامها:

تختلف وسيلة النقل المستخدمة للوصول إلى المصارف وفقاً للحالة الاقتصادية والبعيد عن المصارف. ويستخدم عملاء المنشآت المصرفية فى دمنهور عدداً من وسائل النقل جدول (٩)، أهمها السيارة الأجرة "تاكسى" بنسبة ٥٠% من حجم العينة، فى حين احتلت الدراجة المركز الأخير بنسبة ضئيلة لا تتجاوز ١%.

جدول (٩) نسب عينة عملاء المصارف بمدينة دمنهور وفقاً لوسيلة الانتقال عام

٢٠٢٠

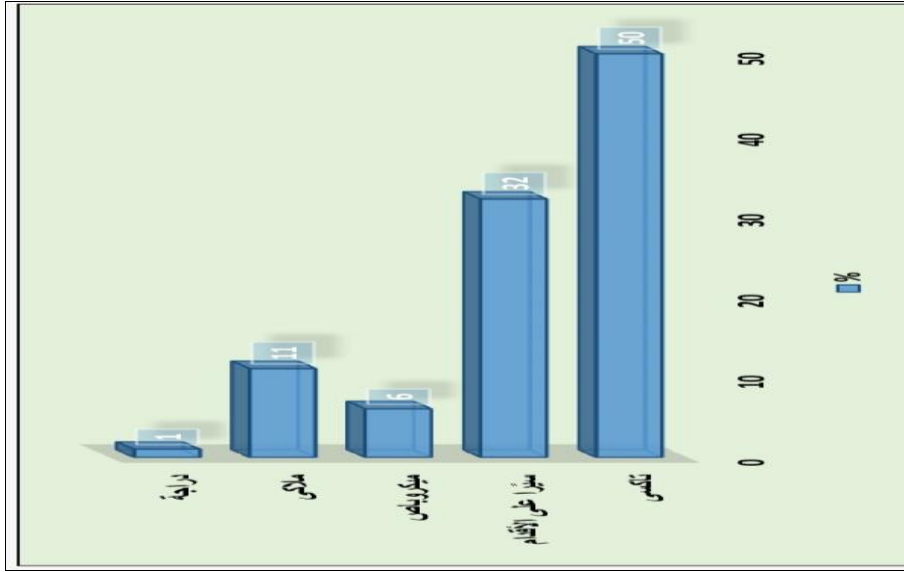
وسيلة الانتقال	%
تاكسى	٥٠
سيراً على الأقدام	٣٢
ميكروباص	٦
ملاكى	١١
دراجة	١
الجملة	١٠٠

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

ويتضح من تحليل جدول (٩) ما يلي:

= تشير نسبة الذين يتخذون الرحلة إلى المصارف باستخدام " التاكسى " بنحو نصف حجم عينة المترددين، لسرعتها وعدم تقيدها بخطوط سير موحدة، مع توفر الأمان والانتقال من الباب إلى الباب، يؤكد ذلك ثبوت علاقة ارتباطية طردية قوية جداً بين عينة العملاء واستخدام التاكسى، بلغت قيمتها ٩٦,٠.

= يأتي الذين يشرعون في الرحلة إلى المصارف سيراً على الأقدام فى الترتيب الثانى بما يقارب ثلث جملة العينة، وذلك إلى توسط المصارف مدينة دمنهور والقرب من مكان السكن أو الحصول على الخدمة ضمن التسوق.



(شكل ٦) نسب عينة عملاء المصارف بمدينة دمنهور وفقاً لوسيلة الانتقال عام ٢٠٢٠ وسجل الانتقال بواسطة السيارة الخاصة" الملاكي "المرتبة الثانية بحوالي ١١٪ من جملة العينة، حيث يقتصر امتلاكها على شريحة معينة من السكان، من ذوى الدخل المرتفع نسبياً، وهى وسيلة تتصف بالمرونة وتمكنهم من تفادى العناء والازدحام والنقل من الباب إلى الباب، ولكن بعض العملاء يملك سيارات، ولكنه يفضل استخدام التاكسي، لعدم وجود أماكن انتظار للسيارات بالقرب من البنوك.

وجاء استخدام الحافلات الصغيرة" الميكروباص "فى الترتيب قبل الأخير بنسبة ٦ % من جملة العينة، فرغم أنها وسيلة نقل جماعية ملائمة للعامة ولسرعتها ومرونتها إلا أن خط سير " الميكروباص " ربما لا يقع على طريق المصارف، كما أن حامل المال يخشى على ماله من السرقة في الزحام أو وسائل النقل العام.

وتؤكد النسب على ضآلة استخدام الدراجة فى الوصول إلى مقر المصارف، إذ لا تتجاوز نسبتها ١%، حيث يمتلكها بعض العملاء لسرعة حركتها ومرونتها وهى تخص الفئات من ٣٠ - ٥٥ سنة غالباً، ويستخدمها كثير من عمال المصانع وبعض العاملين فى الهيئات الحكومية بالمدينة لرخص أسعارها.

ب - زمن رحلة العملاء :

يختلف زمن رحلة عملاء المصارف فى مدينة دمنهور وفقاً لطول المسافة ووسيلة النقل المستخدمة، ومن ثم فقد أظهرت الدراسة الميدانية استقبال المصارف للعملاء من جميع مناطق المدينة، ومن ثم يختلف زمن الوصول إلى هذه المواقع لاختلاف المسافة بين مواقع الإقامة والمصرف، وبسبب صغر مساحة المدينة، وموقع المصارف فى وسطها وقلبها التجارى يمكن دراسة زمن الوصول إلى المصرف على النحو التالى:

-زمن الوصول إلى مقر المصرف:

تشير أرقام جدول (١٠) إلى ما يلى:

-يستخدم نصف حجم عينة عملاء المصارف فى مدينة دمنهور مدة أقل من ١٥ دقيقة" فى الرحلة إلى المصرف، تقصر المسافة بين محل الإقامة ومقر المصرف.
جدول (١٠) نسب عينة عملاء المصارف بمدينة دمنهور وفقاً لزمن الرحلة

للوصول للمصرف عام ٢٠٢٠

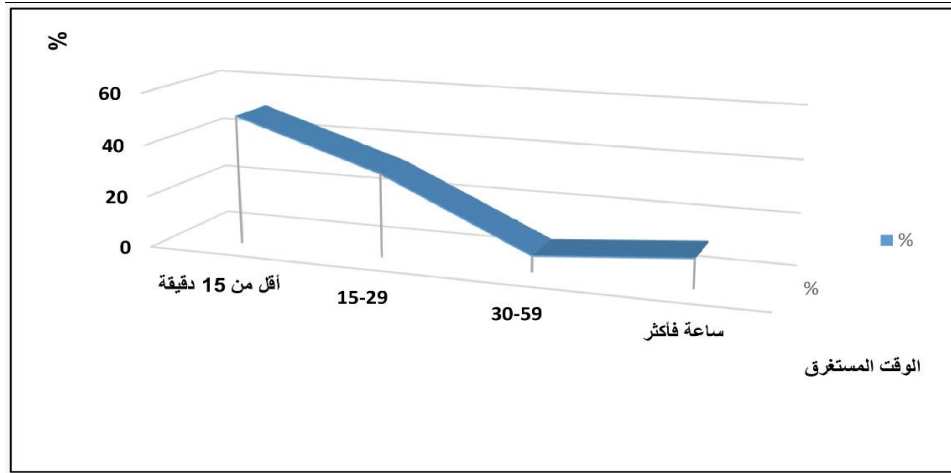
الوقت المستغرق	%
أقل من ١٥ دقيقة	٥٠
٢٩-١٥	٣٢
٥٩-٣٠	٦
ساعة فأكثر	١١
الجملة	١٠٠

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

- جاء من استغرق زمن الوصول (١٥-٢٩ دقيقة) في المرتبة الثانية بما يقارب ثلث العينة، وذلك لبعدها عن مقر المصرف.

- استغرق زمن وصول من "ساعة إلى نصف ساعة" ٦ % من عملاء المصارف، أي بما يقارب الساعة، وذلك لإقامتهم على أطراف مدينة دمنهور، أو القرى المجاورة في مركز دمنهور.

- استغرق زمن وصول ١١ % من عملاء المصارف ما يزيد على الساعة، وذلك لإقامتهم خارج مركز دمنهور في بقية مراكز البحيرة.



(شكل ٧) نسب عينة عملاء المصارف بمدينة دمنهور وفقاً لزمن الرحلة للوصول

للمصرف عام ٢٠٢٠

- زمن الوصول إلى ماكينة الصرف الآلي:

يختلف زمن الرحلة لعملاء ماكينات الصرف الآلي وفقاً لطول المسافة وتوزيعها، إذ أظهرت الدراسة نتائج مختلفة مقارنة بزمن الرحلة إلى المصارف، حيث أن:

- ما يقرب من ثلث جملة حجم عينة العملاء بمدينة دمنهور يستغرق زمن الوصول (بين ١٠ إلى أقل من ٢٥ دقيقة)"، وذلك لكثرة أعداد ماكينات الصرف مقارنة بأعداد المصارف في المدينة، وكثافة التوزيع والانتشار للماكينات على معظم مناطق مدينة دمنهور وقربها من محل إقامة العملاء.

- شغل المستخدمون للماكينة من فئة" أقل من ١٠ دقائق"المرتبة الثانية بما يزيد على خمس حجم العينة، مما يشير إلى التوزيع الجيد لماكينات الصرافة على مستوى مناطق المدينة، ويؤكد ذلك تحقق علاقة ارتباطية طردية قوية بين عينة العملاء وفئة" أقل من ١٠ دقائق"بلغت قيمتها ٠,٨٨.

- جاء من استغرق زمن الوصول (أكثر من ٢٥ دقيقة) في المرتبة الثالثة بخمس جملة حجم عينة العملاء وهذا يشير لقصر المسافة بين مقر السكن وموقع ماكينات الصرف، مما يسهل من عمليات الوصول إليها.

٢- خصائص عملاء المصارف:

تتمثل تلك الخصائص في مجال الإقامة والخصائص الديموجرافية، والاجتماعية، والاقتصادية، ويفيد ذلك في التعرف على الفئات الأكثر تردداً على المصارف.

وفيما يلي دراسة لكل منها على النحو التالي:

أ - مجال الإقامة:

يتحدد مجال نفوذ مصارف مدينة دمنهور وفقاً لمحل إقامة العملاء لما له من تأثير في استخدام وسائل النقل وزمن الرحلة وتكلفتها، بل اختيار المصرف المناسب، وتشكل نسبة استخدام المصارف لسكان مدينة دمنهور ٧٠٪ من إجمالي العينة، وتتصرف النسبة المتبقية لسكان قرى مركز دمنهور، وبقيّة مراكز البحيرة.

جدول (١١) توزيع نسب عينة عملاء مصارف مدينة دمنهور وفقاً لمحال الإقامة عام

٢٠٢٠

محل الإقامة	%
مدينة دمنهور	٧٠
قرى مركز دمنهور	٢٢
مراكز محافظة البحيرة	٨
الجملة	١٠٠

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

ومن تتبع أرقام جدول (١١) نستخلص النتائج التالية:

- تعد مدينة دمنهور المحل الرئيس لإقامة ما يزيد على ثلثي حجم العينة، وتتباين النسبة بين عملاء المصارف، إذ تزيد فى بنكى مصر، والإسكندرية لتسجل حوالى الثلثين لكل منهما، وذلك لقربها من منطقة سكن العملاء أو لدواعى مهنة العمل.

- جاء العملاء من قرى مركز دمنهور فى المرتبة الثانية بما يزيد على خمس عينة العملاء وذلك لاتساع مساحتها وكبر حجم سكانها، وترتفع النسبة لعملاء البنك الأهلى المصرى عن بقية البنوك بالمدينة.

- يأتى المقيمون فى بقية مراكز البحيرة فى المرتبة الثالثة بنسبة لا تتجاوز ٨ % من جملة حجم عينة العملاء، ويستأثر البنك الأهلى بنسبة ٦٥ % من حجم العينة فى تلك الفئة.

ب - الخصائص الديموجرافية:

تضم التركيب العمرى والنوعى للعملاء والذى يعد من أهم أنواع التركيب السكانى، حيث يعد المصدر الرئيس للمخططين فى المجالات كافة، فلا يمكن إهمال تأثيره فى الملامح الديموجرافية بالمجتمع (Pietro, 2018: 85)

-التركيب النوعى:

أظهرت نتائج الدراسة الميدانية تردد كل من العملاء ذكوراً وإناثاً على المصارف بمدينة دمنهور، وإن كان الذكور هم الأعلى نسبة (٦٦%)، ويتناسب ذلك مع الفجوة النوعية فى العمل وسيطرة الذكور على فرص العمل، خاصة أن دمنهور تعد من المدن الصناعية فى غرب الدلتا، إضافة إلى وظيفتها الإدارية كحاضرة لمحافظة البحيرة، وهو ما أكدته ثبوت علاقة ارتباطية طردية قوية جداً بين جملة العملاء وفئة الذكور بلغت قيمتها (٩٢,٠).

ويعزى انخفاض نصيب الإناث (٣٤%) إلى قلة من يعملن منهن، كما أن نسبة كبيرة منهن بدون عمل، ويذهبن لصرف معاش لشخصها أو معاش الأسرة، ويظهر ذلك بوضوح مع عملاء البنك الأهلى المصرى بما يزيد على خمسى حجم عينة العملاء، فى حين يقل ظهوره لعملاء البنوك غير الحكومية.

-التركيب العمرى:

ومن تتبع الأرقام الخاصة بفئات سن العملاء نستخلص ما يلى:

-توزيع عملاء المصارف على جميع فئات السن، وإن تصدرها أفراد الفئة العمرية (٣٠ - لأقل من ٤٥ سنة) بنسبة ٣٦% ، وهو أمر طبيعى لأن أفراد هذه الفئة هم الأكثر عملاً والأكثر حركة ونشاطاً وجمّعا للأموال وهم يمثلون الشريحة الرئيسة فى سوق العمل، لذلك تزداد نسبة مشاركتهم فى العمليات المصرفية

- تليها الفئة (٤٥، لأقل من ٦٠ سنة) بما يزيد على ربع حجم العينة، لأنهم الأكثر عملاً وحركة وقرباً من محل الإقامة، وهو ما أكدته معامل الارتباط الطردى القوى بين تلك الفئة والقرب من محل الإقامة بقيمة بلغت (٩٣,٠).

- تأتى الفئة العمرية (٦٠ سنة فأكثر) فى المرتبة الثالثة بنسبة ٢٣٪ وذلك لترددهم لصرف المعاشات والحوالات والقيام بعمليات الصرف الضرورية بالرغم من عدم الخروج إلا للضرورة.
- أما الفئة (أقل من ٣٠ سنة) فتأتى فى المرتبة الأخيرة بحوالى الخمس، وذلك لقلة أعداد العاملين بهذه الفئة والقادرين على فتح حساب بالمصارف، إذ أن معظمهم لا يعمل.

ج - الخصائص الاجتماعية:

وتضم الحالة التعليمية، والحالة الزوجية، مع اختلاف تأثير كل منها على النحو التالى:

الحالة التعليمية:

تحظى الحالة التعليمية باهتمام كبير فى دراسة خصائص العملاء، حيث يعد التعليم أحد الدعائم الأساسية للتخطيط والتقدم المجتمعى، فيجعل السكان أكثر قدرة على الابتكار، ومن ثم يصبحون أكثر غنى فى كل النواحي مما يمثل مقياساً لمستوى المعيشة والتطور الثقافى للفرد والمجتمع.

وقد كشفت الدراسة الميدانية عن تمثيل عملاء المصارف لكل فئات الحالة التعليمية، وإن زادت النسبة مع ارتفاع مستوى التعليم، ومن جدول (١٢) يمكن ملاحظة ما يلى:

جدول (١٢) نسب عينة عملاء المصارف وفقاً للحالة التعليمية بمدينة دمنهور عام

٢٠٢٠.

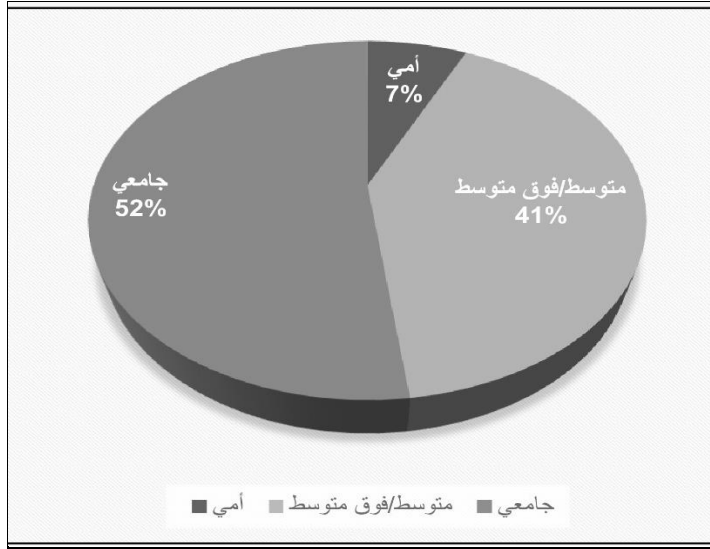
الحالة التعليمية	%
أمي	٧
متوسط/فوق متوسط	٤١
جامعي	٥٢
الجملة	١٠٠

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

-تصدر أصحاب المؤهلات الجامعية عينة عملاء المصارف بمدينة دمنهور، بما يزيد على نصف حجم العينة، وربما يفسر ذلك توافر فرص العمل بمدينة دمنهور لأصحاب المؤهلات الجامعية بخاصة، وهو ما حققه معامل الارتباط الطردى القوي جداً بين العملاء الجامعيين ومهن القطاع الخاص بقيمة بلغت (٩٠,٠).

- يأتي الحاصلون على المؤهلات المتوسطة وفوق المتوسطة فى المرتبة الثانية لعملاء المصارف، بما يزيد على خمسى حجم العينة، وذلك لتوفر فرص عمل بالقطاع الخاص والمجال الصناعى للحاصلين على مؤهلات متوسطة، فضلاً عن طلاب الجامعة الحاصلين على الثانوية العامة.

-احتلت فئة "الأميون" لعملاء المصارف المرتبة الثالثة بنسبة ضئيلة لم تتجاوز ٧ % من جملة حجم العينة؛ لأن معظم العمليات تحتاج إلى القدرة على القراءة والكتابة، وقد يعزى ذلك إلى انتشارها بين فئة العاملين بالزراعة والورش الصناعية، ومحاولة الدولة العمل على نشر ثقافة التعامل بالبطاقات المصرفية (ATM).



(شكل ٨) نسب عينة عملاء المصارف وفقاً للحالة التعليمية بمدينة دمنهور عام ٢٠٢٠
- الحالة الزوجية:

تؤثر حالة المجتمع الاقتصادية فى مدى انتشار الزواج عن طريق تحديد تكلفة الزواج، وتوفير فرص عمل، ومدى انتشار البطالة، وتشير أرقام جدول (١٣) إلى إمكانية استخلاص النتائج التالية:

جدول (١٣) نسب عينة عملاء المصارف وفقاً للحالة الزوجية بمدينة دمنهور عام

٢٠٢٠

الحالة الزوجية	%
أعزب	١٧
متزوج	٧١
مطلق	٥
أرمل	٧
الجملة	١٠٠

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

-ارتفاع نسبة عينة الدراسة من المتزوجين لتقرب من ثلاثة أرباع جملة عملاء المصارف بمدينة دمنهور، ربما لتأثرهم بالتقاليد الريفية للزواج فى سن مبكرة، وذلك لتحملهم الإنفاق على الأسرة، مما يتطلب منهم إجراء المعاملات المالية مع الخدمات المصرفية لتلبية هذا الإنفاق، وهو ما أكده وجود علاقة ارتباطية طردية قوية جدًا بين فئة المتزوج والعمل بالقطاع الخاص بقيمة بلغت (٩٥,٠).

- فى حين تمثل نسبة غير المتزوجين ١٧ % من جملة عملاء المصارف، وذلك لارتفاع فئة العملاء من صغار السن ولقلة فرص العمل، ومن ثم ضآلة الإمكانيات المادية، ولارتفاع تكاليف الزواج.

-ضآلة نسبة العملاء من فئة المطلق والأرمل، وذلك صرف المعاشات الشهرية.

د - الخصائص الاقتصادية:

تضم كلاً من الحالة العملية ومستوى الدخل الشهرى.

-الحالة العملية:

تتعدد المهن التى يمارسها عينة عملاء المصارف بمدينة دمنهور جدول (١٤)، إذ تعكس مدينة دمنهور ترتيب أهمية المهن ومدى انتشارها، وتتصدرها الأعمال الحرة بما يزيد على ثلث حجم العينة، لزيادة حركة النشاط التجارى والخدمى بالمدينة، مما ترتب عليه أن معظمهم من ذوى الدخول المرتفعة، وتتباين النسبة بين عملاء المصارف لتزيد النسبة لصالح عملاء البنوك الخاصة.

يليه العاملون (بالحكومة وقطاع الأعمال) بنسبة ٣٢ % من جملة حجم العينة، لتعدد الخدمات المركزية التى تقدمها المدينة، ولقيام الدولة بتحويل الرواتب الشهرية والمكافآت لجميع الموظفين إلى المصارف الحكومية، وهذا يتفق مع دراسة باباتوند أن موظفى الحكومة يشكلون غالبية العملاء للمصارف فى

العالم، (Babatunde, 2012: 14) ويظهر هذا واضحًا في كل البنوك الحكومية بلا استثناء.

ويأتي العاملون بالقطاع الخاص في المرتبة الثالثة بنسبة ١٥ % من جملة حجم العينة؛ وذلك لقلّة فرص العمل في القطاعين الحكومي، والأعمال، ولتوافر فرص العمل بمنشآت المدينة، خاصة بعد زيادة الاستثمارات بها، وترتفع بشكل ملحوظ في البنوك الخاصة.

وجاء بعد ذلك فئة (بدون عمل)، حيث سجلت ٦ %، ويفسر ذلك وجود عدد من ربات البيوت بدون عمل ضمن تلك الفئة، ولقلّة فرص العمل، وسجلت جميعها معاملاتها مع البنوك الحكومية بلا استثناء واحد.

وتصل نسبة أصحاب المعاش إلى ٩ % من جملة عينة عملاء المصارف بالمدينة، ومرد ذلك إلى أن تعاملات المعاشات مرتبطة بهيئة البريد المصري أو المصارف الحكومية.

جدول (١٤) نسب عينة عملاء المصارف وفق أ للحالة العملية بمدينة دمنهور عام ٢٠٢٠

الحالة العملية	%
أعمال حرة	٣٥
حكومة وقطاع أعمال	٣٢
قطاع خاص	١٥
بدون عمل	٦
بالمعاش	٩
طالب	٣
الجملة	١٠٠

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

أما الطلاب فقد بلغت نسبتهم ٣٪ فقط، لقلّة احتياجاتهم إلى فتح حسابات مصرفية، ولكن تزداد نسبتهم عاما بعد عام بسبب بدء الدولة بتحصيل المصروفات الدراسية عن طريق التحويلات البنكية، والقيام بعمليات سحب وإيداعات قادمة لهم من الأقارب.

-متوسط الدخل الشهري:

يعد متوسط الدخل الشهري هو المحدد لمستوى دخل الفرد والأسرة، وله تأثير مهم في تنشيط المصارف وحركة التجارة.

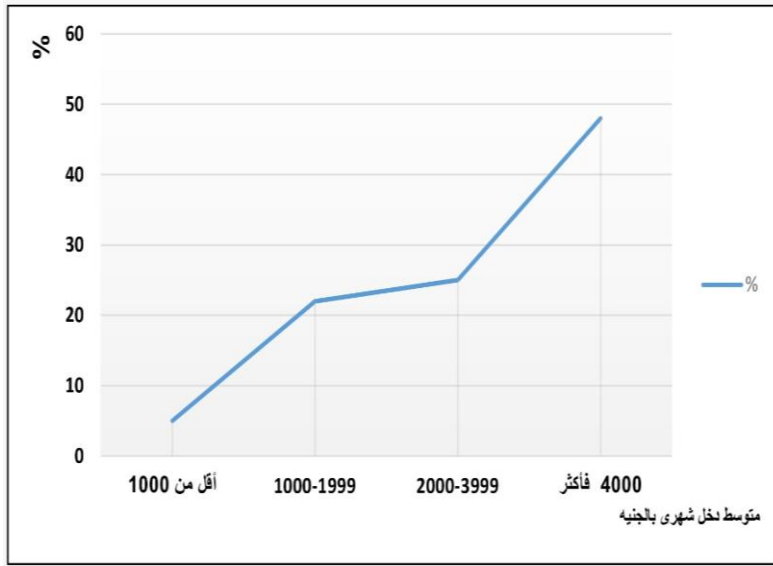
ومن تتبع أرقام جدول (١٥) يمكن استخلاص ما يلي:

-ارتفاع نسبة العملاء من ذوى الدخل " ٤٠٠٠ جنية فأكثر " بما يقرب من نصف جملة حجم العينة، ويعزى ذلك إلى ارتفاع نسبة العاملين بالأعمال الحرة والقطاع الخاص بمدينة دمنهور، يؤكد ذلك ثبوت علاقة ارتباطية طردية قوية بين عينة العملاء من ذوى الدخل ٤٠٠٠ جنية فأكثر، والعمل بالقطاع الخاص بقيمة (٩٣,٠).
جدول (١٥) نسب عينة عملاء المصارف وفق أ لمتوسط الدخل الشهري بمدينة

دمنهور عام ٢٠٢٠

متوسط الدخل الشهري بالجنيه	%
أقل من ١٠٠٠	٥
١٠٠٠-١٩٩٩	٢٢
٢٠٠٠-٣٩٩٩	٢٥
٤٠٠٠ فأكثر	٤٨
الجملة	١٠٠

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.



(شكل ٩) نسب عينة عملاء المصارف وفقاً لمتوسط الدخل الشهري بمدينة دمنهور عام

٢٠٢٠.

-تقاربت نسبة عينة العملاء من ذوى الدخل (١ - ١,٩ ألف) و(٢- ٣,٩ ألف)

ليحتلا المرتبة الثانية والثالثة، ويعزى ذلك إلى ارتفاع نسبة العاملين بالقطاعين الحكومى والخاص بمدينة دمنهور.

-احتل العملاء من ذوى الدخول المنخفضة جدا المركز الأخير بنسبة لا

تتجاوز ٥ % من جملة حجم العينة، وهؤلاء من جملة الطلاب والعمالة المؤقتة أو من هم بدون عمل.

٣ -مستويات رضا العملاء عن الخدمات المصرفية:

لا يرتبط مستوى تقديم الخدمات المصرفية بعدد ها فقط، بل بتوزيعها المثالي

وكفاءتها، ومن ثم إرضاء العملاء، حيث فى هذه الحالة يكون العميل قد حصل على

ما يتوقعه أو يفوق..(Babatunde, A., 2012:13)

وقع الاختيار على ستة متغيرات لقياس مستوى الأداء بالمصارف وماكينات الصرف الآلى بمدينة دمنهور، ضمنها نموذج الاستبيان، أولها تلبية الخدمات المصرفية واحتياجات العميل، ثانيها مدة الانتظار عند السحب أو الإيداع بمقر البنك، ثالثها مدى الأمان من التعاملات المصرفية الآلية المقدمة من المصرف، رابعها درجة تحقيق الخصوصية والسرية من الخدمات المصرفية الآلية، خامسها مدى كفاية الخدمات المقدمة من ماكينات الصرف الآلى، سادسها درجة سهولة استخدام الماكينات الآلية. وقد أظهرت آراء عملاء المصارف اختلاف مستويات الرضا عن تقديم

الخدمات المصرفية بمدينة دمنهور، وفقا لكل متغير على النحو التالى (ملحق ٢):

-أبدي ٨٧ %، من جملة عينة العملاء رضاهم عن تلبية الخدمات المصرفية لاحتياجاتهم، خاصة عملاء البنوك الخاصة، فى حين أشار ١٣ % إلى عدم رضاهم عن درجة تلبية الخدمات المصرفية لاحتياجاتهم.

-ارتفاع نسبة عدم رضا عينة العملاء عن مدة الانتظار عند إجراء عمليات السحب أو الإيداع بمقر المصرف لتصل إلى ما يقارب ربع حجم العينة، ويعزى ذلك إلى كثرة أعداد العملاء، وقلة عدد منافذ التعامل، مما يزيد من فترة الانتظار لمدة طويلة قد تتراوح بين " ساعتين، لأقل من ثلاث ساعات.

-أجمع جميع عينة عملاء المصارف بمدينة دمنهور على أن التعاملات المصرفية الآلية المقدمة من الماكينات آمنة، وتحفظ لهم السرية والخصوصية فى تعاملاتهم، وهذا ما يحتاجه العميل كى يستمر فى تعامله مع المصرف.

-ارتفاع نسبة رضا عينة عملاء المصارف عن درجة تحقيق الخصوصية والسرية من الخدمات المصرفية الآلية لتصل إلى ١٠٠ % من جملة حجم العينة، ومرد ذلك إلى أن لكل عميل رفقًا سرّيًا خاصًا به، وخصوصية حفظ بيانات العميل والعمليات التى يقوم بها.

-اجمع ما يزيد على أربعة أخماس عينة العملاء رضاهم عن مدى كفاية الخدمات المقدمة من ماكينات الصرف الآلى، وذلك لقربها من محل الإقامة أو مقر العمل، وأن العينة تضم العاملين بالحكومة وقطاع الأعمال، الذين يستخدمون ماكينة الصرف الآلى من أجل سحب مرتباتهم ولا يهتمون ببقية الخدمات.

-رضا ٩٠% من عينة العملاء عن سهولة استخدام الماكينة الآلية، وإن استخدامها يتصف باليسر ولا يوجد عائق عند استخدامها، فى حين أشار ١٠% من جملة العينة أنهم يواجهون صعوبة فى استخدامها، وربما يعزى ذلك إلى عطل الماكينة أو نفاد الأموال أو الالتزام بسقف للسحب فى بعض الأيام.

خامسًا: مشكلات المصارف وحلولها المقترحة

يواجه تقديم خدمات المصارف بمدينة دمنهور عددًا من المشكلات التى تقف عائقًا فى سبيل تقديم خدمة مميزة، وفيما يلى عرض لأهم هذه المشكلات وحلولها المقترحة:

١- مشكلات المصارف التقليدية:

يعانى ما يقرب من نصف جملة مفردات عينة الدراسة من بعض المشكلات عند التردد على مقر المصارف، يمكن حصرها فى مشكلتين اثنتين على النحو التالى
جدول (16):

جدول (١٦) نسب عينة العملاء الذين يواجهون مشكلات بالمصارف فى مدينة دمنهور

عام ٢٠٢٠

سوء المعاملة وقلة الخبرة	الزحام وطول مدة الانتظار	البنك	سوء المعاملة وقلة الخبرة	الزحام وطول مدة الانتظار	البنك
-	-	العربى الافريقى	-	-	أبو ظبي الاسلامي
١٦	٧٠	القاهرة	-	-	الاتحاد الوطنى
-	-	المصري الخليجي	٩	٦٣	الإسكندرية
-	-	باركليز	-	-	الأهلي الكويتي
-	-	بيريوس	١٧	٨٠	الأهلي المصري (٣)
-	-	عودة			الأهلي سوسيتيه جنرال
-	-	فيصل الاسلامي	١٢	٣٣	التجاري الدولي
-	-	قطر الوطنى الأهلى	-	-	التجاري وفا
١٩	٧٣	مصر	٢٠	٧٢	التعمير والإسكان
٢٢	٦٨	مصر للمعاملات الاسلامية (٢)	-	-	التنمية الصناعي
-	-	التنمية والائتمان الزراعي (٢)	١٨	٦٢	ناصر الاجتماعي
٢١	٦٩	المتوسط			

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية. والبنوك التي لم تسجل أي نسبة أو أن نسبة مجموع المشكلات أقل من ١٠٠٪ تشير إلى أن بقية العملاء لم يسجلوا شكاوى في الاستبيان.

أولاهما : الزحام الشديد وطول مدة الانتظار: وتشكل أكثر من ثلثي حجم عينة العملاء الذين يواجهون مشكلات، وربما يرجع ذلك إلى ضيق مساحات أماكن الانتظار داخل المصارف، فضلاً عن أن معظم المصارف ذات طابق واحد فقط، مع قلة خبرة بعض

العاملين، وهو ما أكده وجود علاقة ارتباطية طردية قوية بين مشكلات الازدحام، وقلّة خبرة العاملين بقيمة ٠,٨٧.

والزحام الشديد ترتب عليه طول مدة الانتظار للحصول على الخدمة، ويرجع ذلك إلى البطء فى العمل وعدم ملاءمة مواعيد العمل لبعض العملاء، حيث يكون معظم العملاء فى مقر أعمالهم، مما يشكل صعوبة لديهم فى التوجه إلى المصارف. كما أن صغر مساحة المصرف تؤدى إلى كثرة المتاعب، خاصة من كبار السن. ثانيتهما سوء المعاملة وقلّة خبرة بعض العاملين: بنسبة ٢١٪ من جملة عينة العملاء الذين يواجهون مشكلات، حيث يتراخى بعض العاملين فى تأدية عملهم، ويظهر ذلك بوضوح مع العملاء الذين لا يجيدون القراءة والكتابة.

٢ - مشكلات ماكينات الصرف الآلى:

بالرغم من انتشار ماكينات الصرف الآلى على معظم مناطق مدينة دمنهور، فقد واجه ما يقرب من ثلاثة أخماس أعداد المستخدمين لهذه الخدمة مشكلات والتي أمكن حصرها فيما يلي:

أ - الزحام الشديد:

يأتى فى المرتبة الأولى بنحو ثلث جملة حجم عينة العملاء الذين يواجهون مشكلات، وتظهر هذه المشكلة بوضوح فى بداية الشهر ونهايته، حيث يتجه معظم العملاء فى هذا الوقت لصرف الرواتب الشهرية، وقد وُجد ارتباط طردى قوى جدا بين العملاء الإناث ومشكلات الزحام الشديد بلغت قيمته (٠,٩٨)، وقد جاء أقصاها لماكينات البنك الأهلى المصرى، وبنك الإسكندرية وبنك القاهرة وبنك مصر.

ب - عدم توفر نقود فى الماكينة بعض الأوقات:

يأتى عدم توفر نقود فى الماكينة فى بعض الأوقات فى المرتبة الثانية بما يزيد على ربع حجم عينة العملاء الذين يواجهون مشكلات، ويظهر ذلك بوضوح أيام العطلات الرسمية، خاصة الجمعة والسبت.

ج - كثرة الأعطال:

تحتل المرتبة الثالثة بما يقرب من خمس حجم المشكلات، وذلك لحرص معظم المصارف على إصلاح الماكينات فى أقل فترة ممكنة.

د - بُعد الماكينة:

جاءت فى المرتبة الرابعة بنسبة ١٧,٧%، وذلك لأن بعض المصارف لها ماكينة واحدة فقط، مثل : بنك الائتمان الزراعى والبنك التجارى وبنك باركليز.

هـ - بطء استجابة الماكينة للأوامر:

يحتل المرتبة الخامسة والأخيرة بنسبة لا تتجاوز ٨,٢ % من جملة حجم العينة، مما يؤدى إلى طول فترة الانتظار أمام الماكينة، وفى الوقت ذاته تؤدى إلى الزحام الشديد، خاصة أمام ماكينات الإيداع، وهو ما أكده معامل الارتباط الطردى القوى جدًا بينهما (٩٦,٠).

وقد قدم عملاء المصارف حلولًا مقترحة للمشكلات السابقة يمكن عرض

أهمها فيما يلى:

١= توفير ماكينات آلية:

احتل هذا الاقتراح المرتبة الأولى بما يقرب من ثلاثة أرباع حجم عينة العملاء الذين يواجهون مشكلات بالخدمات المصرفية بالمدينة، وقد بلغت أقصاها لعملاء بنك قطر الوطنى ٧٨%، وذلك لأن العملاء يخدمهم ماكينة صرف واحدة.

ووفقا لما قرره البنك الدولى على أن يكون الحجم السكانى الأنسب الذى تخدمه

ماكينات الصراف الآلى (ماكينة /٢٠٠٠ نسمة) (Berger, 2017: 128) فإن مدينة

دمنهور تحتاج إلى ٣٢١ ماكينة، وهو عدد يقل بمقدار ١٢٤ ماكينة عن العدد الفعلى، مما ترتب عليه الزحام الشديد أمام الماكينات، ويجب أن توزع ماكينات الصرافة على أرجاء المدينة كافة، خاصة بجوار المصالح الحكومية والمصانع التى تتميز بكثرة أعداد الموظفين، بهدف تخفيف الزحام عند الماكينات.

٢= تحسين الخدمات المقدمة من مقر المصرف:

جاءت فى المرتبة الثانية بنحو ١٥٪ من جملة حجم عينة العملاء الذين يواجهون مشكلات، لذلك يُقترح بناء أكثر من طابق فى البنك الواحد، أو نقل مقر البنك إلى مكان آخر يسمح بالتوسعات المستقبلية، لزيادة مساحات انتظار العملاء داخل المصرف وتقليل الازدحام، أو عمل فروع جديدة، وزيادة فترة ساعات العمل بالمصارف من خلال تقسيمها إلى وريدين بغرض تخفيف الزحام داخل المصرف، والعمل على ميكنة جميع الإجراءات، إضافة إلى زيادة عدد العاملين لسهولة تنفيذ مطالب العملاء وسرعتها، والالتزام بالسلوك والمعاملة الحسنة للعملاء.

٣- تحسين الخدمات الآلية المقدمة:

تحتل المرتبة الأخيرة بحوالى عُشر حجم عينة العملاء الذين يعانون من مشكلات، وتتمثل فى ضرورة تغذية ماكينات الصرف الآلى بمختلف فئات النقود لكى يتسنى للعملاء سحب جميع مستحقاتهم المالية، مع تصميم برامج جديدة لتشغيل الماكينات يتم من خلالها سحب النقود بأقل عدد من الأوامر، ورفع الحد الأقصى المحدد يوميًا، والحرص على سرعة إصلاحها.

النتائج والتوصيات

خلصت الدراسة إلى عدد من النتائج يمكن عرض أبرزها فيما يلي:

يميل تركيز ماكينات الصرف الآلى إلى منطقتى وسط المدينة، وقلب المدينة التجاري، لتركز توزيع مقر المصارف هناك.

يستحوذ البنك الأهلى المصرى على ٢٤ ماكينة صرف بنسبة ٢٢٪ من أعداد ماكينات الصرف الآلى بمدينة دمنهور، وذلك لضخامة استثماراته وعمالته بالمدينة، كما أن ٧٠ من الجهات الحكومية تقوم بتحويل الراتب الشهرى والمكافآت عليه، يليه بنك مصر بنحو ربع جملتها.

يشير حساب الجار الأقرب إلى أن نمط توزيع المصارف بالمدينة متباعد منتظم ذو الشكل السداسى، فى حين توزيع ماكينات الصرف الآلى يتجه نحو العشوائية.

تعددت أسباب استخدام المصارف وتمثلت فى سبعة أسباب يتصدرها نوع العمل بما يقرب من ثلث حجم العينة، لزيادة نسبة العملاء من العاملين بقطاع الأعمال والهيئات الحكومية لتحويل مرتباتهم على المصارف، يليه القرب من محال الإقامة بنحو ربع عدد ماكينات العملاء.

أشار عملاء المصارف إلى عدم تفضيلهم التعامل مع مصرف آخر إلى أربعة أسباب أولها لا يوجد فرع آخر لهذا المصرف فى المدينة، ثانيها تحويل الراتب الشهرى، ثالثها قرب المسافة من المصرف، رابعها سهولة التعامل.

ارتفاع أعداد العملاء المستخدمين لماكينات الصرف الآلية بنسبة ٨٠ % من جملة حجم العينة؛ وذلك لسهولة استخدامها ولتقديمها عددا من التسهيلات والخدمات فى أى وقت.

رغم تردد العملاء على المصارف بالمدينة، فإن نسبة الذكور هى الأعلى، ويرجع ذلك إلى كثرة العاملين منهم. تصدر الفئة العمرية " ٣٠ سنة، لأقل من ٤٥ سنة "عينة العملاء؛ لأنهم الأكثر عملاً وحركة ونشاطاً، يليها الفئة " ٤٥، لأقل من ٦٠ سنة"، وتأتى فى المرتبة الأخيرة الفئة " أقل من ٣٠ سنة"، وذلك لقلّة أعداد العاملين بهذه الفئة والقادرين على فتح حساب بالمصارف.

انتشار عملاء المصارف فى جميع فئات الحالة التعليمية، يتصدرها الحاصلون على مؤهلات جامعية، مما يزيد على نصف حجم العينة، لانتشار موظفى الحكومة والقطاع الخاص، يليها المؤهلات المتوسطة وفوق المتوسطة، وتأتى فئة الأميين فى المرتبة الثالثة بنسبة ضئيلة.

تفوق نسبة عدم رضا عينة العملاء عن مدة الانتظار عند إجراء عمليات السحب أو الإيداع بمقر المصرف ليصل إلى أكثر من نصف حجم العينة، ويرجع ذلك إلى كثرة أعداد العملاء، وقلّة عدد منافذ التعامل.

أجمع جميع عملاء المصارف على أن التعاملات المصرفية الآلية المقدمة من الماكينات آمنة وتحفظ لهم السرية والخصوصية فى تعاملاتهم.

تأتى مشكلة الزحام الشديد فى المركز الأول للمتريدين على المصارف بما يزيد على ثلث حجم عينة العملاء الذين يواجهون مشكلات، وربما يفسر ذلك ضيق مساحات أماكن الانتظار داخل بعض المصارف، كما أن معظمها ذات طابق واحد، يليها طول مدة الانتظار للحصول على الخدمة، ومرد ذلك إلى البطء فى العمل وعدم ملائمة مواعيد العمل لبعض العملاء.

من أهم المشكلات التى يتعرض لها عملاء ماكينات الصرف الآلى الزحام الشديد بنحو الثلث، ويظهر ذلك فى بداية الشهر ونهايته، يليها عدم توفر نقود فى

الماكينات فى بعض الأوقات، ويظهر ذلك بوضوح أيام العطلات الرسمية، ثم كثرة الأعطال، فى حين جاء ببطء إنجاز العملية بالمرتبة الأخيرة، مما يؤثر فى طول فترة الانتظار.

التوصيات:

تقدم الدراسة عدداً من المقترحات تتمثل فى:

- تحسين الخدمات المقدمة من مقر المصرف عن طريق نقل مقر المصرف إلى مكان آخر أو بناء أكثر من طابق فى المصرف الواحد، أو عمل فروع جديدة.
- الحرص على مداومة تغذية ماكينات الصرف الآلى بمختلف فئات النقود لكى يتسنى للعملاء سحب جميع مستحقاتهم المالية، خاصة المصارف المحول إليها الرواتب الشهرية.
- تصميم برامج جديدة لتشغيل الماكينات يتيسر من خلالها سحب النقود بأقل عدد من الأوامر.
- استخدام البرامج التسويقية الموجهة لتعريف العملاء بما يستجد من خدمات تقنية مصرفية تقدمها المصارف أو ماكينات الصرف الآلى.
- التوسع فى استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية المختلفة لما توفره من وقت وجهد على الجميع، والاهتمام بالحصول على تلك الخدمات.
- استخدام السيارات المتنقلة المزودة بماكينات الصرف الآلى خصوصاً أيام صرف الرواتب لتقليل الازدحام.



جامعة دمهور
كلية الآداب
قسم الجغرافيا

**نموذج استبيان عن المصارف فى مدينة دمهور.
"جميع البيانات سرية وخاصة بالبحث العلمى"**

أولاً: خصائص العميل:

- ١- النوع: ٢- محل الإقامة:
٣- السن: ٤- الحالة التعليمية:
٥- الحالة الزوجية: ٦- الوظيفة:
٧- متوسط الدخل الشهرى:

ثانياً: بيانات عن مقر البنك:

- ٨- أول بنك تعاملت معه فى مدينتك..... سنة.....
٩- ولماذا:.....
١٠- هل غيرت هذا البنك بعد ذلك (نعم) (لا)
١١- إذا كانت الإجابة بنعم فلماذا:
١٢- هل لك حساب فى بنك آخر: (نعم) (لا)
١٣- إذا كانت الإجابة بنعم فلماذا:
١٤- اسم البنك الذى تتعامل معه الآن:
١٥- الوقت المستغرق من بيتك إلى مقر البنك الخاص بك:
١٦- وسيلة الذهاب إلى مقر البنك:
١٧- الوقت المستغرق من بيتك إلى أقرب ماكينة صرف آلى خاصة ببنكك:
١٨- عدد السنوات التى تعاملت معها مع البنك الحالى:
١٩- المدة المستغرقة عند السحب أو الإيداع بمقر البنك: دقيقة
٢٠- كم المدة المستغرقة عند التعامل مع خدمة العملاء: دقيقة
٢١- الرضا عن الخدمات المصرفية بمقر البنك: (راضى) (غير راضى)

- ٢٢- إذا كانت الإجابة (غير راضي) فلماذا؟
- ٢٣ - ما هي المشكلات التي تواجهك عند التعامل مع مقر البنك:
- ثالثاً: بيانات عن ماكينة الصرف الآلي:**
- ٢٤ - هل تستخدم الماكينة الآلية : (نعم) (لا)
- ٢٥ - هل تسحب النقود من ماكينات بنوك أخرى؟ : (نعم) (لا)
- ٢٦ - إذا كانت الإجابة بنعم فلماذا؟
- ٢٧ - هل هناك صعوبة في استخدام الماكينات الآلية : (نعم) (لا)
- ٢٨ - إذا كانت الإجابة بنعم فما هي هذه الصعوبات؟:
- ٢٩ - تحقق الخدمات المصرفية الآلية الخصوصية والسرية : (نعم) (لا)
- ٣٠ - تشعر بالأمان من التعاملات المصرفية الآلية المقدمة بالبنك : (نعم) (لا)
- ٣١ - تستخدم ماكينات الصرف الآلي بصفة: (يومية) (أسبوعية) (كل أسبوعين)
- (كل شهر) (كل ثلاثة شهور) (في المناسبات) (لا يوجد وقت محدد)
- ٣٢ - هل تقوم بالشراء بالكارث : (نعم) (لا)
- ٣٣- كم عدد البطاقات البنكية الإلكترونية معك؟
- ٣٤- هل تعاني من مشكلات عند استخدام ماكينة الصرف الآلي: (نعم) (لا)
- ٣٥ - ما هي مقترحاتك لتحسين الخدمة المقدمة؟:

نشكر سيادتكم على حسن تعاونكم،،،،،
الباحث

(ملحق ٢) مستويات رضا عينة العملاء عن الخدمات المصرفية بمدينة دمهور عام ٢٠٢٠

البنك		الخدمات المصرفية التقليدية						الخدمات المصرفية الآلية					
		طبية		مدة انتظار		الشعور بالأمان		تحقيق الخصوصية والسرية		كفاية الخدمات المقدمة		آداء الماكينات	
		راض	غير راض	راض	غير راض	راض	غير راض	راض	غير راض	راض	غير راض	راض	غير راض
أبو ظبى الإسلامى	٩٥	٥	٣٠	٧٠	١٠٠	٠	٩٢	٨	١٠٠	-	راض	راض	
الاتحاد الوطنى	٩٤	٦	٣٠	٧٠	١٠٠	٠	٩٠	١٠	١٠٠	-	راض	راض	
الإسكندرية	٨٨	١٢	٤٥	٥٥	١٠٠	٠	٧٧	٢٣	٨٨	١٢	راض	راض	
الأهلى الكويتى	٨٧	١٣	١٩	٨١	١٠٠	٠	٨٩	١١	١٠٠	-	راض	راض	
الأهلى المصرى (٣)	٨٥	١٥	٥٩	٤١	١٠٠	٠	٨٦	١٤	١٠٠	١٥	راض	راض	
الأهلى سويسيه جىرال	٩٠	١٠	٣٤	٦٦	١٠٠	٠	٩٠	١٠	١٠٠	٥	راض	راض	
التجارى الدولى	٩٢	٨	٢٠	٨٠	١٠٠	٠	٩٢	٨	١٠٠	-	راض	راض	
التجارى وفا	٩٢	٨	٢٢	٧٨	١٠٠	٠	٩٠	١٠	١٠٠	١٩	راض	راض	
التعمير والإسكان	٩٠	١٠	٣٠	٧٠	١٠٠	٠	٧٨	٢٢	٨٣	١٧	راض	راض	
التعمية الصناعى	٩١	٩	٦٧	٣٣	١٠٠	٠	٧٧	٢٣	٨٥	١٥	راض	راض	
التعمية والأثمن الزراعى (٢)	٨٥	١٥	٦٢	٣٨	١٠٠	٠	٧٥	٢٥	٨٦	١٤	راض	راض	
العربى الأفرقى	٩٣	٧	١٩	٨١	١٠٠	٠	٨٨	١٢	١٠٠	-	راض	راض	
القاهرة	٩٠	١٠	٦٠	٤٠	١٠٠	٠	٨٣	١٧	١٠٠	-	راض	راض	
المصرى الخليجى	٩٦	٤	١٠	٩٠	١٠٠	٠	٩١	٩	١٠٠	-	راض	راض	
باركلز	٩٣	٧	١١	٨٩	١٠٠	٠	٩٢	٨	١٠٠	-	راض	راض	
بيزبون	٩٠	١٠	١٢	٨٨	١٠٠	٠	٨٩	١١	١٠٠	-	راض	راض	
عوده	٩٦	٤	٨	٩٢	١٠٠	٠	٩٥	٥	١٠٠	-	راض	راض	
فيسل الإسلامى	٩٣	٧	٢٣	٧٧	١٠٠	٠	٨٨	١٢	١٠٠	١١	راض	راض	
قطر الوطنى الأهلى	٩٤	٦	٢٠	٨٠	١٠٠	٠	٩٤	٦	١٠٠	-	راض	راض	
مصر	٨٦	١٤	٥١	٤٩	١٠٠	٠	٨٨	١٢	١٠٠	١٧	راض	راض	
مصر للمعاملات الإسلاميه (٢)	٨٨	١٢	٥٥	٤٥	١٠٠	٠	٨٤	١٦	١٠٠	١٤	راض	راض	
ناصر الاجتماعى	٨٩	١١	٦٢	٣٨	١٠٠	٠	٨٨	١٢	١٠٠	١٥	راض	راض	
المتوسط	٨٧	١٣	٧٧	٢٣	١٠٠	٠	٨٨	١٢	١٠٠	١٠	راض	راض	

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

المصادر والمراجع

أولاً: باللغة العربية:

الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء (٢٠١٧): النتائج النهائية لتعداد العام ٢٠١٧ لسكان والإسكان، لمحافظة البحيرة.

الصادقات سعيدات وزملاؤه (٢٠١٣): دور البنوك التجارية فى التنمية الاقتصادية حالة بنك الوطنى الجزائرى (BNA) وكالة الوادى، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدى مرباح ورقله.

أمجد ماردينى (٢٠١٨): العوامل المؤثرة فى نية استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الهاتف المحمول "الموبايل البنكى" فى سورية، ماجستير غير منشورة، إدارة الأعمال التخصصى، الجامعة الافتراضية، سوريا.

إيناس محمد العباسى ومنى محمد السنديونى وعبد أبو الريش احمد قرواش (٢٠٢٠): العلاقة التبادلية بين الذكاء التنظيمى والتعلم التنظيمى "دراسة تطبيقية على العاملين بالبنوك التجارية العامة بمحافظة البحيره"، مجلة الدراسات التجارية المعاصرة، المجلد السادس، العدد العاشر، الجزء الاول.

إيهاب لطفي البرنس السعيد (٢٠١٩)، التحليل الجغرافي للوحدات المصرفية الإلكترونية فى مدينة طنطا "دراسة جغرافية"، مجلة كلية الآداب، جامعة المنصورة، العدد الرابع والستون، يناير.

بتول عبد على غالى (٢٠١٧): دور تطوير الخدمات المصرفية وخصائصها التسويقية فى المصارف التجارية" دراسة استطلاعية فى عينة من المصارف التجارية. العراقية"، مجلة المثنى للعلوم الإدارية والاقتصادية، مجلد ٧، عدد ٤

جابر سمير عبد الحميد (٢٠١٨): التباين المكاني للخدمات المصرفية فى مدينة المحلة الكبرى: دراسة جغرافية باستخدام نظم المعلومات الجغرافية، مجلة كلية الآداب، جامعة طنطا، العدد: ع 33 ج 1، يونيو.

جمعة محمد داود (٢٠١٨): أسس التحليل المكاني فى إطار نظم المعلومات الجغرافية، مكة المكرمة.

جيهان أبو بكر الصاوى (٢٠١٨) التوزيع المكانى لماكينات الصراف الآلى (ATM) للبنوك الحكومية فى مدينة الإسكندرية" بالتطبيق على حى شرق"، مجلة كلية الآداب، جامعة الإسكندرية، العدد ٨٨

رشا فؤاد عبد الرحمن (٢٠١١): إعادة هيكلة وتطوير الجهاز المصرفى وتأثيره على الأداء البنكى ٢٠٠٥-٢٠١١، دكتوراه غير منشورة، قسم الاقتصاد، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة.

شريف عبد السلام شريف (٢٠١٩): التحليل المكانى للخدمات المصرفية بمدينة الدمام "دراسة فى جغرافية الاتصالات"، مجلة كلية الآداب والدراسات الإنسانية، جامعة بورسعيد.

شعبان فرج (٢٠١٤): العمليات المصرفية وإدارة المخاطر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة البويرة، الجزائر.

عبد السلام عبد الستار إسماعيل (٢٠١٨): التحليل المكانى للخدمات المصرفية فى مدينة بورسعيد" دراسة فى جغرافية الاتصالات"، المجلة الجغرافية العربية، الجمعية الجغرافية المصرية، العدد ٧١، السنة التاسعة والأربعون، القاهرة.

محسن أحمد الخضيرى (١٩٩٩): التسويق المصرفى، إيتراك للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، القاهرة.

محمد إبراهيم حسن شرف (٢٠٠٨): التحليل المكانى باستخدام نظم المعلومات الجغرافية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية.

محمد أحمد إبراهيم على نعينع (٢٠٢٠): تحليل جغرافى للخدمات المصرفية فى مدينة كفر الدوار، مجلة كلية الآداب للإنسانيات والعلوم الإجتماعية مج ١٢، ع ٢ (يوليو)

محمد عادل حسن أبو سمرة (٢٠١٨): أثر الاستراتيجيات التسويقية على التحول المعرفى من البنوك التقليدية إلى البنوك الشاملة، رسالة ماجستير، إدارة أعمال، كلية العلوم الإدارية، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية.

محمد على خليل السميريات، رائد محمد العضايبة (٢٠١٧) العوامل المؤثرة في استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الهاتف المحمول من وجهة نظر العملاء "دراسة ميدانية إقليم الجنوب - الأردن"، مجلة جامعة الشارقة للعلوم الإنسانية والاجتماعية، مجلد ١٤، عدد ١

مدحت صادق (٢٠٠١): أدوات وتغيرات مصرفية، الطبعة الأولى، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة.

ثانياً: باللغة الإنجليزية:

Abraham, A., (2014): Automated teller Machine Usage and Customers' Satisfaction in Nigeria, Global Journal of Management and Business Research: Finance, Vol 14, No. 4,

Adeboboye A.J., Ojiako J.C. and Eze C.G , (2019), A GIS APPROACH TO MANAGEMENT OF FINANCIAL INSTITUTIONS SPATIAL DISTRIBUTION AND LOCATION IN AWKA, ANAMBRA STATE, NIGERIA, International Journal of Environmental Science, Management and Engineering Research Vol. 1 (3).

Babatunde A., (2012): Customers Satisfaction and its Implications for Bank Performance in Nigeria, British Journal of Arts and Social Sciences, Vol. 5, No.1,

Berger, Allen N. and DeYoung, Robert. (2017), "Technological Progress and the Geographic Expansion of the Banking Industry." *Journal of Money, Credit, and Banking*, September, 38(6)

Pietro Alessandrini · Michele Fratianni · Alberto Zazzaro "Editors", (201٨), The Changing Geography of Banking and Finance, Springer Dordrecht Heidelberg London New York.

Spatial Analysis for Banking Services in the City of Damnhor

Abstract

The study having The Analysis of banking services geography in the city of **Damnhor** during the definition and development of banks, And the geographical distribution of banks and the uses of banks and automatic teller machines, The customer journey, their characteristics and level of satisfaction, and the problems of banks and their proposed solutions.

The study relied on the descriptive approach and used several entrances, including the topical entrance in addition to Systematic and Historical entrance, also It used the field method to fill the data gap by designing a questionnaire form containing 600 cases.

The problems of overcrowding and long waiting times were the most important problems faced by bank customers, noting that overcrowding is the most important problem facing ATM customers.