


تحليل جغرافى للخدمات المصرفية
فى مدينة كفر الدوار



ا.م.د. محمد أحمد ابراهيم على نعينع
أستاذ مساعد بقسم الجغرافية بكلية الآداب
جامعة جنوب الوادى.

عدد ٥٥ يوليو ٢٠٢٠ م

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، ٢٠١٣: ١).

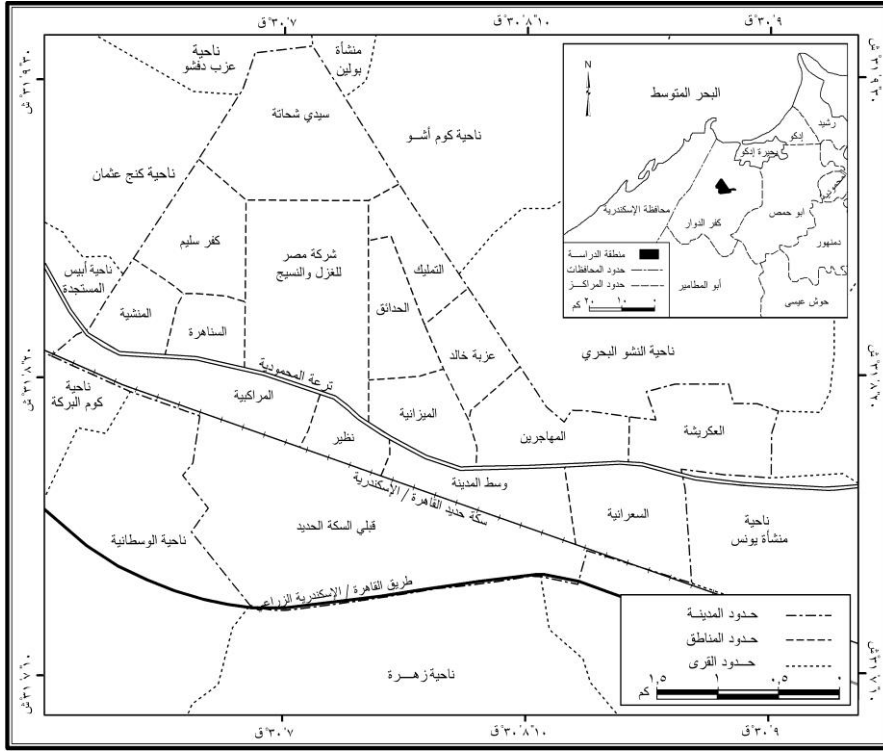
لقد لقيت المصارف* اهتمامًا كبيرًا منذ أقدم العصور، حيث ترجع نشأتها إلى العصر البابلى فى الألف الرابع قبل الميلاد، ولكنها لم تظهر حرفاً مستقلةً، وفى خلال القرنين الثالث والرابع عشر الميلاديين ظهرت الخدمات المصرفية بشكلها الحالى فى المدن الإيطالية (شعبان فرج، ٢٠١٤: ٩)، ثم أخذت فى التطور التدريجى خلال القرن 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 العضاليلة، ٢٠١٧: ١٩٢)،

* تستخدم الدراسة كلمة المصرف مرادفًا للبنك.

حيث تتيح للعميل تنفيذ العمليات المصرفية دون الذهاب إلى المصرف والتعامل مع موظفيه (أمجد مارديني، ٢٠١٨: ٢)، مما يحول المصارف التجارية التقليدية إلى مصارف شاملة تحقق التوازن بين الربحية والسيولة والأمان من الأخطار، ومن ثم يجد العميل لديها الحل لمشاكله كافة (Gray Gorton & Schmid, Frank, 2002: p.29)

الإطار المكاني:

تتخذ الدراسة مدينة كفر الدوار حيزاً جغرافياً، فهي تقع بين دائرتي عرض ٣٠° ١٧' ٣١°، و ٤٢° ١٩' ٣١°، وخطى طول ١٢° ١٦' ٣٠°، و ٣٢° ١٩' ٣٠° شرقاً، وهي بذلك تتوسط أراضي مركز كفر الدوار، وهو أحد مراكز محافظة البحيرة الخمسة عشر، ويحد المدينة من الاتجاهات المختلفة عدة نواح (شكل ١). وتمتد المدينة امتداداً طولياً بموازاة ترعة المحمودية، ويخترقها خط سكة حديد القاهرة/ الإسكندرية من الغرب نحو الشرق، كما يمر بأطرافها الجنوبية طريق القاهرة/ الإسكندرية الزراعي، وتبعد عن مدينة دمنهور قاعدة البحيرة بحوالي ٣٧ كم طولياً من حدودها الشرقية، وعن مدينة الإسكندرية بحوالي ٢٨ كم. وتبلغ مساحة مدينة كفر الدوار ٧٤,٦ كم، وهو ما يشكل ١٢,٧٪ من جملة مساحة مركز كفر الدوار، وتضم ست عشرة منطقة يسكنها ٣٠٢,٣ ألف نسمة، وهو ما يقرب من ثلث جملة سكان مركز كفر الدوار، ونحو ٢٢,٩٪ من جملة سكان الحضر بمحافظة البحيرة والبالغ عددهم ١,٣ مليون نسمة عام ٢٠١٧ (الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، ٢٠١٨).



شكل (١) موقع مدينة كفر الدوار وتقسيماتها الإدارية عام ٢٠١٩

مشكلة البحث:

بالرغم من إنشاء خمسة مصارف بمدينة كفر الدوار، فإن توزيعها غير عادل، إذ تتركز جميعها في منطقتين فقط، وتخلو بقية أجزاء المدينة منها، كما أنها لا تضم كثيرًا من المصارف العاملة بالجمهورية، الأمر الذي يؤثر في كفاءة تقديم الخدمات المصرفية بها.

دراسات سابقة:-

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

الدراسات الجغرافية:

لم تحظ دراسة المصارف فى المكتبة الجغرافية العربية على حد اطلاع الباحث إلا بثلاث دراسات هى: دراسة إسماعيل عام ٢٠١٨^(١) 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 عام ٢٠١٨^(٢) التوزيع المكانى لماكينات الصرف الآلى للبنوك الحكومية فى مدينة الإسكندرية، من خلال دراسة توزيع ماكينات الصراف الآلى التابعة للبنوك الحكومية فى محافظة الإسكندرية وحي شرق، والتحليل المكانى للماكينات، وخصائص المستخدمين، ومستويات رضاهم.

-
- (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 "بالنظير على حى شرق"، مجلة كلية الآداب، جامعة الإسكندرية، العدد ٨٨، ٢٠١٨.

وتهدف دراسة شريف عام ٢٠١٩^(١)، بعنوان التحليل المكاني للخدمات المصرفية بمدينة الدمام فتهدف إلى بيان تطور الخدمات المصرفية بمدينة الدمام وتحليلها الكمي مع دراسة المستهلك، وخصائص المستخدمين ومستقبلهم. أما الدراسات غير الجغرافية فهي متوافرة في مجال علوم المحاسبة وإدارة الأعمال والاقتصاد، وغيرها والتي تناولت موضوع الدراسة بين أجزائها، منها دراسة غالي عام ٢٠١٧^(٢) 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 دراسة السميرت، العضيلة عام ٢٠١٧^(٣) 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.

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

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

(٣) محمد على خليل السميرت، 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 مارديني عام ٢٠١٨^(١) 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 "أبو سمرة عام ٢٠١٨"^(٢) بعنوان أثر الاستراتيجيات التسويقية على التحول المصرفى من البنوك التقليدية إلى البنوك الشاملة، وهى تهدف إلى دراسة مفاهيم التسويق المصرفى واستراتيجياته وأساليب التحول إليها.

أهداف الدراسة:

ترمى الدراسة إلى تحقيق الأهداف الرئيسة التالية:

- التعرف على تطور خدمات المصارف بالمدينة.
- تسليط الضوء على أنماط توزيع المصارف بمدينة كفر الدوار.
- تحديد نفوذ المصارف.
- التعرف على خصائص الرحلة والعملاء ومستويات رضاهم.
- إبراز أهم المشكلات التى تواجه العملاء وحلولها المقترحة.

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

(٢) 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.

مناهج الدراسة وأساليبها:

تعتمد الدراسة على المنهج الموضوعي أساسًا لها، إضافة إلى المنهجين الأصولي عند دراسة العوامل الجغرافية المؤثرة في توزيع المصارف وماكينات الصرف الآلي، والمنهج التاريخي عند تتبع الظاهرة المدروسة، وتطورها.

واستعانت الدراسة بأربعة أساليب هي: الأسلوب الخرائطي في تفسير الظاهرة قيد الدراسة، والأسلوب الكمي، ونظم المعلومات الجغرافية (GIS) في إنتاج الخرائط وتحديد الجار الأقرب والمسافة المعيارية والتوزيع الاتجاهي.

وأخيرًا الأسلوب الميداني لسد النقص في البيانات الخاصة بموضوع الدراسة، لذلك صُمم نموذج استبيان (ملحق ١)، لعينة مفرداتها ٧٢٥ حالة، تم اختيارها بأسلوب العينة العشوائية البسيطة لتكون ممثلة لجميع المصارف بمدينة كفر الدوار وعلى جميع الفئات العمرية، وبلغت أعداد الاستثمارات الصحيحة منها ٦٩٥ استثمارة بنسبة ٩٥,٩٪ من جملتها، وقد توزع على عملاء المصارف الخمسة بمدينة كفر الدوار بواقع ١٧٠ مفردة لعملاء بنك مصر، ١٤٩ مفردة لبنك قطر الوطني الأهلي، ١٤٦ مفردة لبنك الإسكندرية، ١٤٠ مفردة لبنك الأهلي المصري، ٩٠ مفردة لبنك التنمية والائتمان الزراعي، وكان الغرض من هذه الدراسة التعرف على الخصائص الاجتماعية والاقتصادية للعملاء، وتقييم الخدمات المقدمة ومعرفة مستويات رضا العملاء، إضافة إلى التعرف على المشكلات التي تواجه العملاء وحلولها المقترحة.

وقد أجريت الدراسة الميدانية خلال نوفمبر، وديسمبر عام ٢٠١٩، وبالإستعانة بعدد من معاونين، إضافة إلى القيام بعدد من الزيارات الميدانية.

ولتحقيق أهداف البحث تركز الدراسة على المحاور التالية:

- تعريف المصارف وتطورها.
- التوزيع الجغرافي للمصارف.
- استخدامات المصارف وماكينات الصرف الآلي.
- رحلة العملاء وخصائصهم ومستويات رضاهم.
- مشكلات المصارف وحلولها المقترحة.

أولاً: تعريف المصارف وتطورها

١ - تعريف المصرف:

المصرف مرادف لبنك Bank وهى كلمة أصلها إيطالية Banco تعنى المنضدة أو الطاولة التى يقف عليها الصراف لتحويل العملة، ثم تطور معناها بالعربية إلى المصرف (مدحت صادق، ٢٠٠١: ١٦٧) قاصداً به المكان الذى تتم فيه عملية الصرف، وقد ورد عديد من التعريفات لكلمة "البنك" فى المعاجم والموسوعات العربية.

وعمومًا يمكن تعريف "المصرف" بأنه تلك المنشأة التى تقوم فى الأساس بقبول الودائع من الأفراد والمؤسسات والهيئات على اختلاف أنواعها وأشكالها، ومن ثم استثمارها بأشكال مختلفة لتحقيق العائد والربح.

وتتقسم المصارف فى مدينة كفر الدوار إلى مصارف تجارية ويمثلها البنك الأهلى المصرى، وبنك الإسكندرية، وبنك مصر، وقطر الوطنى الأهلى، ومصارف متخصصة يمثلها بنك التنمية والائتمان الزراعى.

٢ - تطور أعداد المصارف:

يعد بنك مصر أول المصارف الخمسة التى أنشئت فى مدينة كفر الدوار، وذلك عام ١٩٦٠ لخدمة العمليات التجارية والصناعية بالمدينة وسكانها البالغ عددهم ٨٥,٢ ألف نسمة، ثم تلاه إنشاء فرع للبنك الأهلى المصرى عام ١٩٦٥، تبعه تأسيس فرع لبنك التنمية والائتمان الزراعى عام ١٩٧٠، لتقديم الخدمات المصرفية للمزارعين، ثم فرع لبنك الإسكندرية عام ١٩٧٥، وقد أثرت زيادة حجم السكان فى زيادة أعداد المصارف بالمدينة فى الفترة بين

١٩٦٠-١٩٧٦، بنسبة ٦٧,١٪، ويرجع ذلك إلى ارتفاع نسبة الزيادة الطبيعية بعد تسريح الجنود بانتهاء الحروب، ولتوافر فرص عمل بمصانع المدينة، مما زاد من استقبالها للمهاجرين من مناطق عديدة بسبب إنشاء شركتى مصر للغزل والنسيج ومصر لصباغة البيضاء، واستمر هذا العدد من المصارف فى كفر الدوار حتى عام ٢٠١٤ يقدم خدماته، حتى إنشاء فرع لبنك قطر الوطنى الأهلى QNB، وذلك لانخفاض نسبة الزيادة السكانية أخيراً لتسجل ١٨,٦٪ فى المدة بين ٢٠٠٦-٢٠١٧، وذلك لتثبغ المدينة بالسكان، والاستغناء عن كثير من العاملين بمصانع المدينة.

ثانياً: التوزيع الجغرافى للمصارف

يعد الوقوف على الصورة التوزيعية للمصارف عاملاً أساسياً وبعداً يساعد على تحليل النتائج المترتبة على ذلك، إذ إن توزيع الخدمات بصورة لا تتفق مع توزيع السكان يؤدى إلى قصور فى مستوى الخدمة ونقصها (Pinch, S., 1985: 223-224)، مما يدعو إلى تحقيق أهداف إمكانية الوصول السهل إلى الجمهور، وتخفيض تكلفة انتقالهم لأدنى حد.

١- التوزيع الجغرافى للمصارف وماكينات الصرف الآلى:

يعد التنوع فى الخدمات المصرفية أو صناعة المصارف ضرورة ضمنيتها واقع 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.

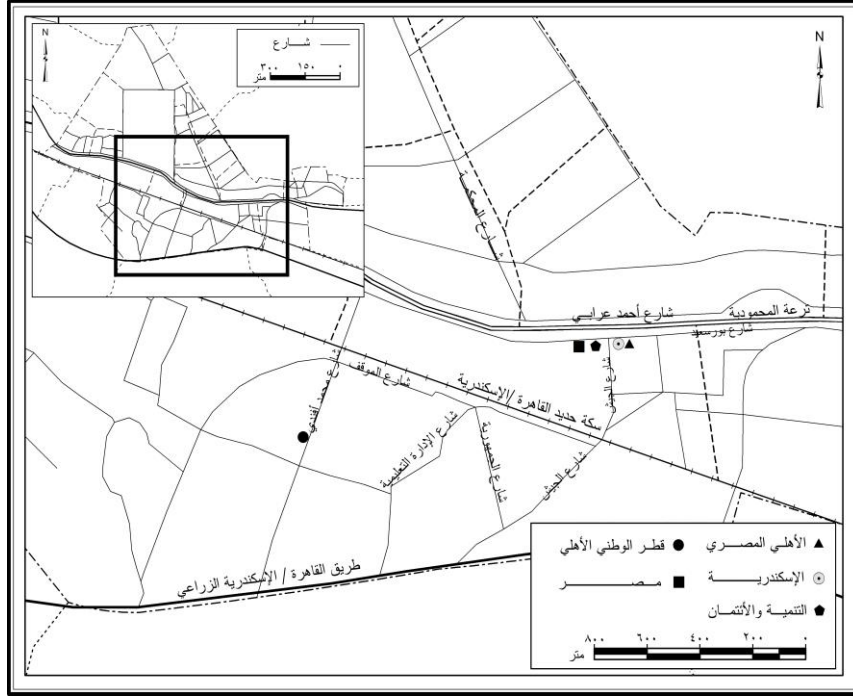
أ - التوزيع الجغرافى للمصارف:

يمكن دراسة توزيع المصارف بمدينة كفر الدوار من خلال ثلاثة محاور رئيسية هى: التوزيع العددى، والتوزيع المساحى، وتوزيع العاملين.

التوزيع العددى للمصارف:

تستحوذ مدينة كفر الدوار على خمسة مصارف، تشكل ٥٪ من جملتها بالمحافظة، تحتل المرتبة الثانية بين مدن المحافظة فى أعداد المصارف بعد مدينة دمنهور، حيث تعد أكبر مدينة صناعية بالمحافظة.

وتتركز المصارف الخمسة بمدينة كفر الدوار فى منطقتين فقط، فى حين تملو ١٥ منطقة منها، مما يعنى تركيز توزيعها (شكل ٢)، فى منطقة وسط المدينة أربعة مصارف وهى البنك الأهلى المصرى، وبنك مصر، وبنك الإسكندرية، وبنك التنمية والائتمان الزراعى، وذلك لموقعها فى وسط المدينة وقلبها التجارى فى شارع بورسعيد، حيث سهولة الوصول إليها، إذ يربط بين شرقى المدينة وغربها، ويستقبل التدفقات المرورية التى تربط كفر الدوار بمدينة أبو حمص وإدكو، كما تتعامد عليه بعض الشوارع التى تنقل الحركة المرورية من جنوب المدينة إلى وسطها، أما المنطقة الأخرى فتقع قبلى السكة الحديد وفيها المصرف القطرى الوطنى الأهلى وهو أحدث مصارف المدينة ويقع بشارع محمد أفندى، حيث تتركز المنشآت التجارية والخدمية، ويربط المدينة بإقليمها، حيث يعد المدخل الجنوبى الغربى لمدينة كفر الدوار ويربطها بمدينة دمنهور وأبو المطامير عن طريق القاهرة/ الإسكندرية الزراعى،



شكل (٢) التوزيع الجغرافى للمصارف بمدينة كفر الدوار عام ٢٠١٩

إضافة إلى محافظتى الإسكندرية والغربية.

التوزيع المساحى للمصارف:

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

وتبلغ جملة مساحة المصارف بمدينة كفر الدوار ١٨٩٠ م^٢ بمتوسط

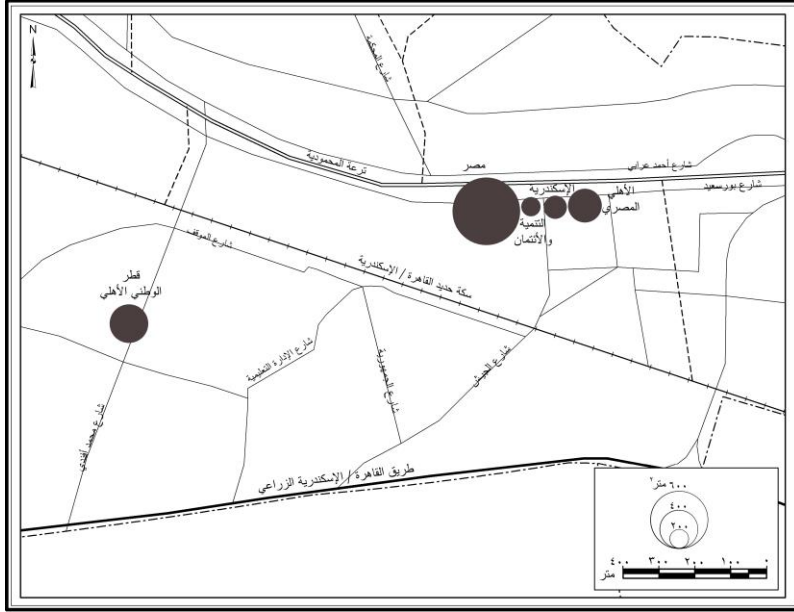
٣٧٨ م^٢ للمصرف الواحد (جدول ١)، وهى مساحة محدودة بالمقارنة بمساحة

جدول (١) مساحة المصارف فى مدينة كفر الدوار عام ٢٠١٩

البنك	المساحة	% من الإجمالى
الأهلى المصرى	٣٥٠	١٨,٥
الإسكندرية	٢٤٠	١٢,٧
التنمية والائتمان الزراعى	٢٠٠	١٠,٦
قطر الوطنى الأهلى	٤٠٠	٢١,٢
مصر	٧٠٠	٣٧
الجملة	١٨٩٠	١٠٠

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

المدينة، مما يظهر تساؤل الاهتمام بها، ويعد بنك مصر أكبر المصارف بالمدينة من حيث المساحة، إذ يبلغ ٧٠٠م^٢، وهو ما يقرب من خمسى جملة المساحة (شكل ٣)، مما يدل على كفاءة أداء المصرف، يليه البنك القطرى الوطنى بنحو ٢١,٢٪، فى حين جاء بنك التنمية والائتمان الزراعى بالمرتبة الأخيرة بمساحة ٢٢٠٠م^٢، بنسبة لا تتجاوز ١٠,٦٪ مما يؤثر فى أداء الخدمة المصرفية به لما ينتج عنها من ازدحام للعملاء وعدم توافر أماكن للانتظار، وقد يفسر ذلك انتشار إنشاء فروع للبنك فى جميع مراكز المحافظات بالجمهورية، لتعاملهم مع الزراع.



شكل (٣) التوزيع الجغرافئ للمصارف وفقاً لمساحتها بمئئئة كفر الدوار عام ٢٠١٩

توزيع المصارف وفق عدد العاملئئ:

يعبر عدد العاملئئ بالمصارف عن مدى يسر وسهولة تقديم الخدمة أو صعوبتها، فكلما زاد عدد العاملئئ زادت كفاءة تقديم الخدمة بالمصرف.

ومن تتبئ أرقام جدول (٢) يمكن استخلاص النتائئ التالية:

- ارتفاع أعداد جملة العاملئئ بالمصارف بمئئئة كفر الدوار، إذ بلغ ١٠٧ عمال عام ٢٠١٩، بمتوسط ٢١,٤ عامل/ مصرف، ويزئ المتوسط فى مصرفئ بنك مصر، والبنك الأهلئ المصرئئ، إذ يضمئ معاً ثلاثة أخماس جملة أعداد العاملئئ بالمئئئة.

- تباين توزيع العاملين بالمصارف، فيتصدرها بنك مصر بنحو ثلث جملة أعداد العاملين بمدينة كفر الدوار، وذلك لانتساع مساحته إذ يستحوذ على ٣٧٪ منها، مما يؤثر في كفاءة تقديم الخدمة، حيث يعمل العدد الوفير من العاملين على تيسير تقديم الخدمة للعملاء، مما ترتب عليه زيادة أعدادهم ولشهرة البنك وانتشاره في جميع مدن الجمهورية لقدم إنشائه بمصر.

جدول (٢) أعداد العاملين بمصارف مدينة كفر الدوار عام ٢٠١٩

البنك	أعداد العاملين	% من الإجمالي
الأهلى المصرى	٢٥	٢٣,٤
الإسكندرية	١٥	١٤
التنمية والائتمان الزراعى	١٥	١٤
قطر الوطنى الأهلى	١٦	١٥
مصر	٣٦	٣٣,٦
الجملة	١٠٧	١٠٠

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

- يأتى العاملون بالبنك الأهلى المصرى بالمرتبة الثانية بحوالى الربع، وذلك لانتساع مساحته، ولكونه من أكبر البنوك الحكومية المصرية، ومن ثم زيادة الخدمات المقدمة للعملاء.

- فى حين سجل العاملون أدنى عدد لهم ببنكى الإسكندرية، والتنمية والائتمان بواقع ١٥ عامل لكل منهما، لانخفاض حجم التعاملات مع بنك الإسكندرية،

خاصة بعد خصخصة البنك، وقد انعكس ذلك فى انكماش مساحة البنكين، إذ لم تتجاوز نسبتهما (١٢,٧٪، ١٠,٦٪ على التوالى).

ب - التوزيع الجغرافى لماكينات الصرف الآلى:

أصبحت ماكينات الصرف الآلى من ضروريات الحياة بالمدن، نظرًا لمشاركتها فى التسهيلات الحياتية للمواطنين لزيادة استخدامها وكثرة الطلب عليها.

ويمكن دراستها من خلال محورين رئيسيين هما: التوزيع العدى وفقًا لمناطق المدينة، وملكية البنك التابعة له، وفيما يلى دراسة لكل منهما:

- توزيع ماكينات الصرف الآلى تبعًا لمناطق المدينة:

يمثل التوزيع المكانى الأنسب للخدمات المصرفية إطارًا فاعلاً فى تحديد مدى نجاح الأنشطة الاقتصادية، وتحسين تقديم خدمات الرعاية المصرفية، وتنتشر ماكينات الصرافة الآلية فى معظم أرجاء مدينة كفر الدوار والتى تقسم إلى (١٦ منطقة)، وتتباين فى مساحتها، ومن ثم مدى توافر الماكينات وتوزيعها، ويمكن تقسيم المناطق إلى ما يلى:

- مناطق تتركز بها ماكينات الصرف الآلى " ١٠ ماكينات فأكثر":

يقع داخل هذه الفئة منطقة وسط البلد بمساحة ٦,٥٪ من جملة مساحة المدينة، ويتركز بها ١٣ ماكينة صرف آلى، وهو ما يقرب من نصف جملة ماكينات الصرف الآلى بالمدينة، ويعزى ذلك إلى ارتفاع مستوى معيشة السكان،

وموقعها فى القلب التجارى وعامل الأمن وكثرة المترددين عليها من المناطق الأخرى، لسهولة الوصول إليها، كما أنها تربط أجزاء المدينة المختلفة.

- مناطق تتوسط بها ماكينات الصرف الآلى:

تتراوح بين "٥، لأقل من ١٠ ماكينات"، وتقع بمنطقة قبلى السكة الحديد والتي تمتد على مساحة ١٦,١٪ من جملة مساحة المدينة وهى مدخل المدينة الجنوبى، وتتركز بها الخدمات والأنشطة التجارية، وتضم بداخلها خمس ماكينات صرافة بنسبة ١٨,٥٪ من جملة ماكينات الصرف الآلى بالمدينة.

- مناطق يقل فيها عدد ماكينات الصرف الآلى:

تتراوح بين "١، لأقل من ٥ ماكينات"، ويبلغ عددها خمس مناطق هى المهاجرين والميزانية والعكريشة والحدائق وشركة مصر للغزل والنسيج، وتضم بداخلها تسع ماكينات صرافة، تشكل ثلثى جملة ماكينات الصراف الآلى بالمدينة، وتقع على مساحة ٣١,٣٪ من جملة مساحة مدينة كفر الدوار، ويرجع ذلك إلى انخفاض مستوى المعيشة لسكان هذه المناطق، وتركز معظم الاستخدام الصناعى بها.

- مناطق تخلو من ماكينات الصرف الآلى:

تضم تسع مناطق هى المنشية، وكفر سليم، والسناهرة، وسيدى شحاته، والتمليك، وعزبة خالد، والسعرانية، والمراكبية، ونظير بما يقرب من خمسى جملة مساحة المدينة، وسبب ذلك وجود ظهير زراعى وتتخللها المبانى السكنية لموقعها فى أطراف المدينة، ولانخفاض مستوى دخل السكان.

- توزيع ماكينات الصرف الآلى وفقاً لملكية البنك:

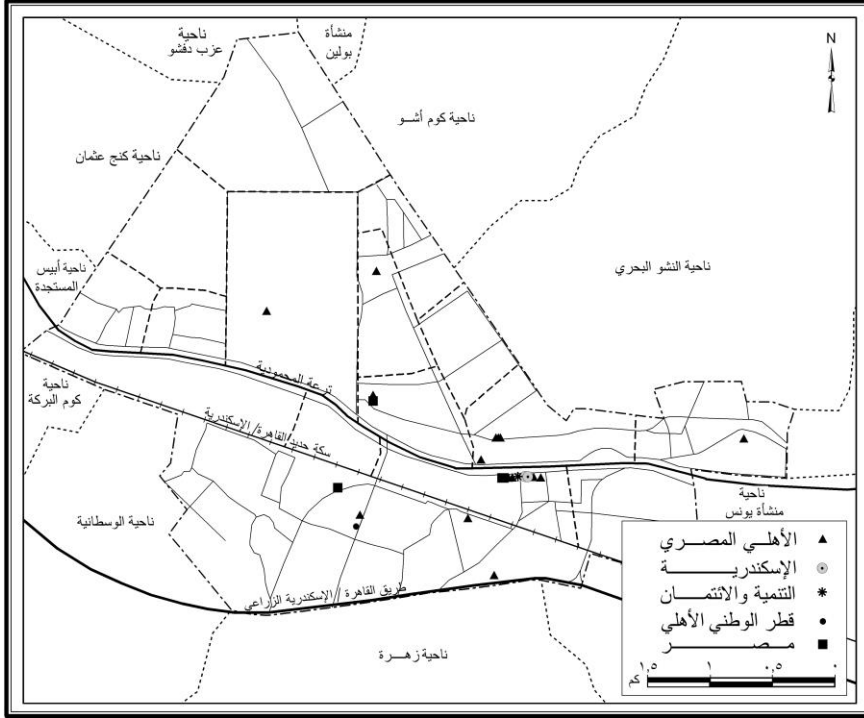
يبلغ عدد ماكينات الصرف الآلى بمدينة كفر الدوار ٢٧ ماكينة صرف، ومن تتبع أرقام جدول (٣) وشكل (٤) نستخلص الملحوظات التالية:

جدول (٣) ماكينات الصرف الآلى وفق ملكية البنك
فى مدينة كفر الدوار عام ٢٠١٩

البنك	عدد الماكينات	النسبة
الأهلى المصرى	١٦	٥٩,٣
الإسكندرية	٢	٧,٤
التتمية والائتمان الزراعى	١	٣,٧
قطر الوطنى الأهلى	١	٣,٧
مصر	٧	٢٥,٩
الجملة	٢٧	١٠٠

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

- سيادة انتشار ماكينات الصرف الآلى التابعة للبنك الأهلى المصرى، إذ تستحوذ على ١٦ ماكينة، تشكل ما يقرب من ثلاثة أخماس أعداد ماكينات الصرف الآلى بالمدينة، بالرغم أنه يأتى فى الترتيب الثانى بين المصارف من حيث المساحة وأعداد العاملين، ويشير ذلك إلى ضخامة استثمارته وفروعه فى محافظات الجمهورية، وتعدد عملائه، حيث أن أكثر من ٧٠٪ من الجهات



شكل (٤) التوزيع الجغرافي لماكينات الصرف الآلي، وفقاً لملكية البنك
بمدينة كفر الدوار عام ٢٠١٩

الحكومية تقوم بتحويل الرواتب الشهرية والمكافآت عليه، وتنتشر الماكينات في معظم أرجاء مدينة كفر الدوار، وإن تركزت بمنطقتي وسط المدينة، والمهاجرين بنحو ٦٢,٤٪ من جملتها، مما يدل على ارتفاع المستوى المعيشي لسكانها ولتوافر عنصر الأمن وموقعهما في القلب التجاري بوسط المدينة، في حين سجلت أدناها بمناطق العكريشة، والميزانة، والحدائق، وشركة مصر للغزل والنسيج، حيث تقع ماكينة صرف واحدة لكل منها، وذلك لقلة الدخل وتدني مستوى المعيشة، وقد يشير ذلك إلى قلة أعداد السكان وكثافتهم، لموقع بعضها على أطراف المدينة.

- تأتي أعداد ماكينات الصرف الآلى الخاصة ببنك مصر فى المرتبة الثانية بنحو ربع جملتها، نظرًا لتحويل بعض الجهات الحكومية الرواتب الشهرية للعاملين عليها، وتنتشر فى ثلاث مناطق فقط هى الميزانية، ووسط المدينة، وقبلى السكة الحديد، حيث يتركز السكان والنشاط التجارى والخدمى.

- فى حين سجلت ماكينات الصرف الآلى الخاصة ببنك الإسكندرية نسبة ٧,٤٪ من جملة أعداد ماكينات الصراف الآلى، كان نصيب كل من بنك قطر الوطنى الأهلى والتنمية والائتمان الزراعى ماكينة واحدة لكل منهما، بنسبة ٣,٧٪ لكل منهما، وذلك لقلة أعداد العملاء بهما، أو لعدم الاعتماد عليها فى السحب أو الإيداع كما فى بنك التنمية والائتمان الزراعى.

التحليل المكانى للمصارف:

يعد التحليل المكانى من أفضل الأساليب المستخدمة لقياس العلاقات المكانية بين الظاهرات اعتمادًا 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^(١):

يستخدم لقياس نمط التوزيع النقطى وفق نموذج كمى مستمر، فى تحليل النقاط وتوزيعها، وتتراوح قيمته بين (صفر، ٢,١٥) ويستدل منه على

(١) استخدم الباحث Spatial Statistics Tools من برنامج Arc Gis 10-4، ثم اختار Average Nearest Neighbor الأساس الرياضى الذى قامت عليها معامل الجار الأقرب = ل = ٢م (ن/ح)، حيث م = متوسط المسافة الفعلية، ن = عدد النقاط، ح = مساحة منطقة الدراسة (جمعة محمد داود، ٢٠١٨: ٣٨).

نمط التوزيع، وله ثلاثة أشكال رئيسية هي النمط المتجمع، والعشوائي، والمنتظم (جمعة محمد داود، ٢٠١٨: ٣٢).

وتبين من تطبيقه على مصارف مدينة كفر الدوار أن القيمة الناتجة عن قسمة متوسط المسافة المحسوبة على متوسط المسافة المتوقعة بلغت ٢,٥٢، مما يشير إلى نمط توزيع متباعد منتظم ذي شكل سداسي.

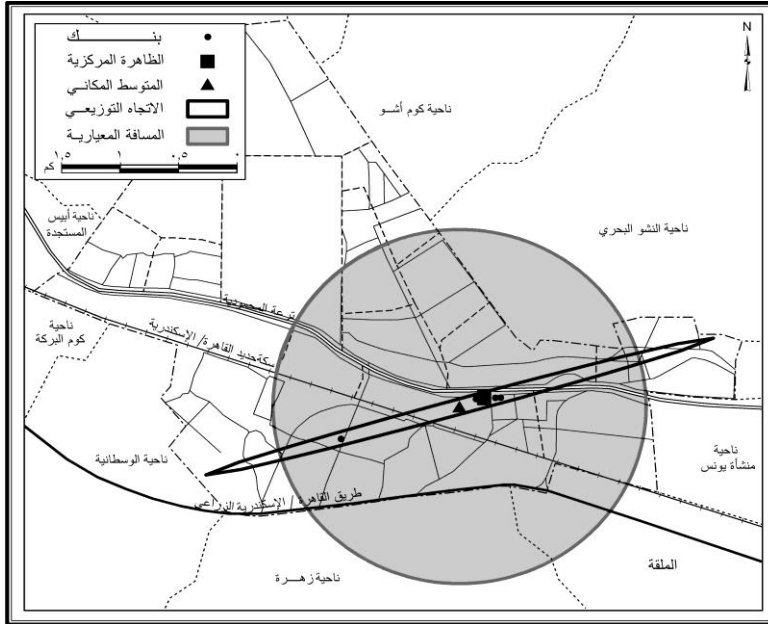
وفي المقابل بلغ معامل تحليل الجار الأقرب لماكينات الصراف الآلي ٠,٨٤، مما يعنى أنها تأخذ نمط التوزيع المتقارب والذي يتجه نحو العشوائية المتزايدة، وذلك لارتباطها بمركز المدينة والقلب التجارى وعقد النقل المختلفة.

ب - المسافة المعيارية Standard Distance^(١):

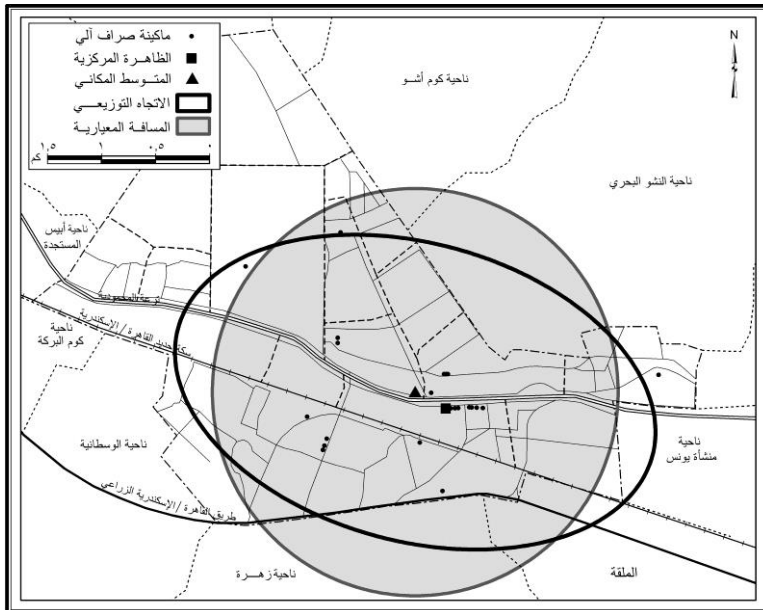
هي المسافة التي تظهر مدى انتشار مجموعة من النقاط حول نقطة الوسط الجغرافي، وتقيس درجة تشتت الظاهرة حول الوسط المكاني، من خلال

(١) استخدام الباحث Spatial Statistics Tools داخل برنامج Arc Gis 10-4، ثم Measuring Geographic Distribution واختيار Directional Distribution، واعتمد على Standard Deviation لتغطية ٩٨٪ من الظاهرة.

المسافة المعيارية = $\sqrt{[(\text{مج س} - \text{س})^2 / \text{ن}] + [(\text{مج ص} - \text{ص})^2 / \text{ن}]}$
حيث س ١ = متوسط الإحداثي لجميع مفردات الظاهرة، ص ١ = متوسط الإحداثي ص لجميع مفردات الظاهرة ن = عدد نقاط توزيع الظاهرة (جمعة محمد داود، ٢٠١٨: ٣٢).



شكل (٥) نمط التوزيع المكاني للمصارف بمناطق مدينة كفر الدوار عام ٢٠١٩



شكل (٦) نمط التوزيع المكاني لماكينات الصرف الآلي بمناطق مدينة كفر الدوار عام ٢٠١٩

رسم دائرة معيارية مركزها هو المتوسط المكاني، ونصف قطرها قيمة المسافة المعيارية المستخرجة، وكلما كانت قيمة المسافة المعيارية كبيرة زاد تشتت التوزيع والعكس هو الصحيح، وبلغت قيمة المسافة المعيارية لتوزيع المصارف في مدينة كفر الدوار ٤٨١,٥ مترًا، وهو نصف قطر الدائرة المعيارية، وتضم ٩٨٪ من جملة المصارف بالمدينة، والتي تتوزع على شارعى بورسعيد، ومحمد أفندى، 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 كفر الدوار ٨٣١,٦ مترًا، وهو نصف قطر الدائرة المعيارية، والتي تعنى تركيز ٩٨٪ من ماكينات الصرافة داخل الدائرة المعيارية.

ج- التوزيع الاتجاهى: Directional Distribution^(١):

يفسر الشكل العام لاتجاه توزيع المصارف من خلال رسم الشكل البيضاوى، بزاوية ميل تحدد اتجاه توزيع الظاهرة، وقد تبين من تطبيقه أن قيمة المسافة المعيارية فى اتجاه المحور $X = ٦٨٠,١$ مترًا، وقيمة المسافة المعيارية فى اتجاه المحور $Y = ٢٠,٦$ مترًا، وقيمة انحراف زاوية التوزيع (زاوية ميل المحور الأكبر مقاسه من اتجاه الشمال) تساوى ٧٤ درجة، أى أن المصارف

(١) استخدم الباحث Spatial Statistics Tools داخل برنامج Arc Gis 10-4.

Directional Measuring Geographic Distributions واختيار
Distribution، واعتمد على 2 Standard Deviat Deviation. لتغطية ٩٨٪
من الظاهرة.

تأخذ الاتجاه الشمالى الشرقى، ومرد ذلك إلى تركيز توزيع أغلب المصارف فى شارع بورسعيد، ما عدا بنك قطر الوطنى الأهلى يقع فى شارع محمد أفندى، وهو ما أكدته تحليل الجار الأقرب بأن قيمته تبلغ ٥,٢، مما يشير إلى الشكل المتباعد المنتظم ذى الشكل السداسى.

وبتطبيق اتجاه التوزيع على نمط توزيع ظاهرات ماكينات الصراف الآلى، يتبين عدة نتائج حيث أن قيمة المسافة المعيارية فى اتجاه المحور $X = 1006$ أمتار، وقيمة المسافة المعيارية فى اتجاه المحور $Y = 608,5$ أمتار، وقيمة انحراف زاوية التوزيع (زاوية ميل المحور الأكبر مقاسه من اتجاه الشمال) تساوى ١٠٤ درجات، أى أن ماكينات الصراف الآلية تأخذ الاتجاه الجنوبى الشرقى، ويعزى ذلك إلى تركيز ٨ ماكينات فى شارع بورسعيد بوسط المدينة، وتناثر بعض ماكينات الصراف الآلى فى مناطق أخرى مثل: قبلى السكة الحديد، والميزانية والحدائق، وشركة مصر للغزل والنسيج، مما ساعد على أن تأخذ الظاهرة هذا الاتجاه فى التوزيع، وهذا ما أكدته تحليل الجار الأقرب بأن قيمته تبلغ ٠,٨٤، مما يشير إلى شكل متقارب يتجه نحو العشوائية.

ثالثاً: استخدام المصارف وماكينات الصراف الآلى

١ - استخدام المصارف:

تتباين المصارف من حيث العدد والحجم، مما يؤثر فى مجال نفوذ تقديم الخدمة، ويمكن قياس حجم خدمات المصارف وتتبعه من خلال دراسة العناصر المرتبطة بأنشطة المصارف من خلال أسباب استخدام

المصرف، وسنة التعامل، وزمن انتظار الخدمة، ونوع العمليات المصرفية، والقيام بتجهيز البنك.

أ- أسباب استخدام المصارف:

تعد دراسة غرض التعامل مع المصارف، خطوة مهمة في تحليل الطلب على المصارف بمدينة كفر الدوار، وتعدد الأسباب وأهمها سبعة تتباين في أهميتها من سبب إلى آخر (جدول ٤، وشكل ٧) على النحو التالي:

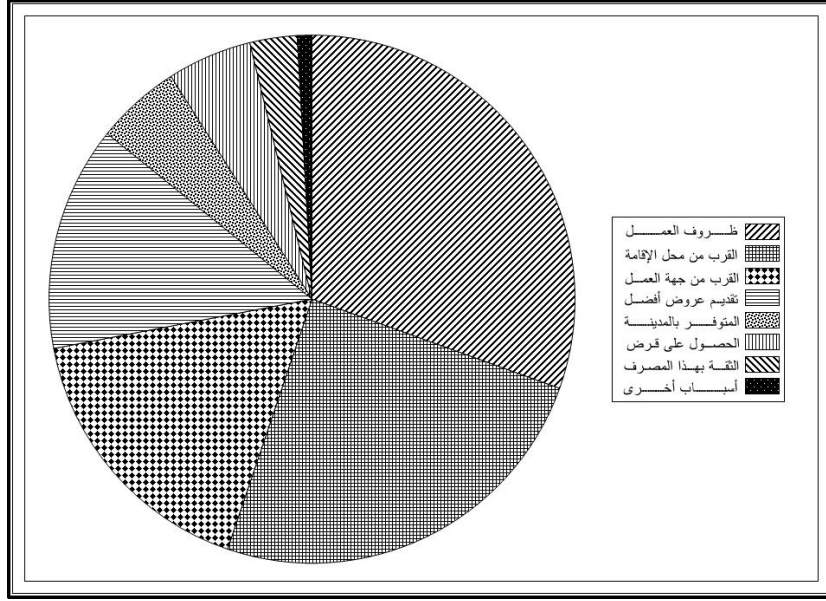
أولها: جاء نوع العمل بما يقرب من ثلث حجم العينة، إذ تزيد نسبة العملاء من العاملين بقطاع الأعمال والهيئات الحكومية لصرف مرتباتهم على المصارف، يؤكد ذلك معامل ارتباط طردى قوى بلغ (٠,٨٩) بين العملاء وظروف العمل، ومن الطبيعي أن تختلف المصارف الخمسة فيما بينها في

جدول (٤) نسب عينة عملاء المصارف بمدينة كفر الدوار

وفقاً لأسباب الاستخدام عام ٢٠١٩

البنك	نوع العمل	القرب من محال الإقامة	القرب من العمل	تقديم عروض أفضل من غيره	المتوفر بالمدينة	قروض	الثقة بهذا البنك	أخرى
الأهلى المصرى	٤٧,١	٢٠,٧	١٢,٩	٤,٣	١٢,٩	-	٢,١	-
الإسكندرية	١٦,٤	٤٥,٩	١٩,٩	٢,١	٦,٢	٥,٥	٢	٢
التنمية والائتمان الزراعى	١٠	١٠	١٠	٧٠	-	-	-	-
قطر الوطنى الأهلى	٣٢,٢	٨	٢٢,٢	١٢,١	٢	١٦,١	٥,٤	٢
مصر	٣٨,٢	٣٢,٤	١٦,٥	٣,٥	٣,٥	٢,٤	٣,٥	
المتوسط	٣٠,٥	٢٤,٧	١٦,٨	١٣,٨	٥,٢	٥,٢	٢,٩	٠,٩

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.



شكل (٧) نسب متوسط عينة عملاء المصارف بمدينة كفر الدوار وفقاً لأسباب الاستخدام عام ٢٠١٩

التعامل مع هذه النسبة، لتسجل أقصاها ببنكي الأهلي المصري (٤٧,١%)، مصر (٣٨,٢%)، وهما من المصارف الحكومية التي تحول الدولة المرتبات الشهرية للعاملين عليها، في حين بلغت أدناها لعملاء بنك التنمية والائتمان الزراعي (١٠%).

ثانيها: القرب من محال الإقامة بنحو ربع عدد عينة العملاء، وذلك لموقع معظم المصارف في وسط مدينة كفر الدوار، وقد بلغت أقصاها لعملاء بنك الإسكندرية (٤٥,٩%)، وأدناها ببنك قطر الوطني الأهلي (٨%)، لموقعه في منطقة قبلى السكة الحديد، وقد كشف معامل الارتباط عن علاقة طردية قوية جداً بلغت قيمته (٠,٩٤) بين القرب من محال الإقامة، والعملاء من الأفراد فئات السن "٤٥-٦٠ سنة" والذين يجدون صعوبة من الانتقال لمسافات طويلة.

ثالثها: قرب المصرف من جهة العمل بنسبة ١٦,٨٪ من حجم العينة، وذلك لتركز المصارف فى منطقة وسط المدينة وقربها من المنشآت الإدارية الحكومية والمصانع، وقد تبين ثبوت علاقة ارتباطية طردية قوية جداً بين العملاء من الذكور وقربه من محل العمل (٠,٩٥) وجاءت أقصاها لعملاء بنك قطر الوطنى الأهلى (٢,٢٪)، حيث يقع بشارع محمد أفندى فى منطقة قبلى السكة الحديد القريب من المنشآت التجارية الحديثة ومستشفى الشاملة والإدارات الحكومية.

رابعها: تقديم عروض مميزة بنحو ١٣,٨٪، وذلك لمحاولة المصارف جذب عملاء جدد عن طريق تقديم مزايا جديدة، وهو ما يؤكد معامل الارتباط الطردى القوى جداً وبقيمة (٠,٩١) بين العروض 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 الإسكندرية (٢,١٪).

وشكلت الأسباب الثلاثة المتبقية وهى المتوفرة بالمدينة، والقروض، والثقة بهذا المصرف، إضافة إلى عوامل أخرى بنسبة ١٤,٢٪ مجتمعة، وإن جاءت أدناها للأسباب الأخرى بنسبة ضئيلة لم تتجاوز ٠,٩٪، وتمثلت للعملاء المترددين على بنكى قطر الوطنى الأهلى، والإسكندرية.

ب - مدة التعامل مع المصرف:

هدتتا الدراسة الميدانية إلى أن ما يزيد على ثلاثة أخماس حجم عينة العملاء تركزت مدة تعاملهم مع المصارف بين أعوام ٢٠١١، ٢٠١٩ وهو ما أكدته قيمة معامل الارتباط الطردى القوي جدًا بينهما (٠,٩٥)، ويعزى ذلك إلى تطبيق نظام تحويل مرتبات العاملين بالقطاع الحكومى والأعمال للمصارف، وإلغاء الصرف من داخل المنشآت، وقد سجل عملاء بنك قطر الوطنى الأهلى أعلى نسبة للفئة لتشمل جميع مفردات العينة، نظرًا لبدء عمله بالمدينة منذ عام ٢٠١٤ وتحويل بعض الشركات الخاصة مرتبات العاملين بها للبنك، فى حين سجلت أديانها لعملاء بنك التنمية والائتمان الزراعى (٣٠٪)، لطبيعة عمله.

جدول (٥) نسب عينة عملاء المصارف بمدينة كفر الدوار

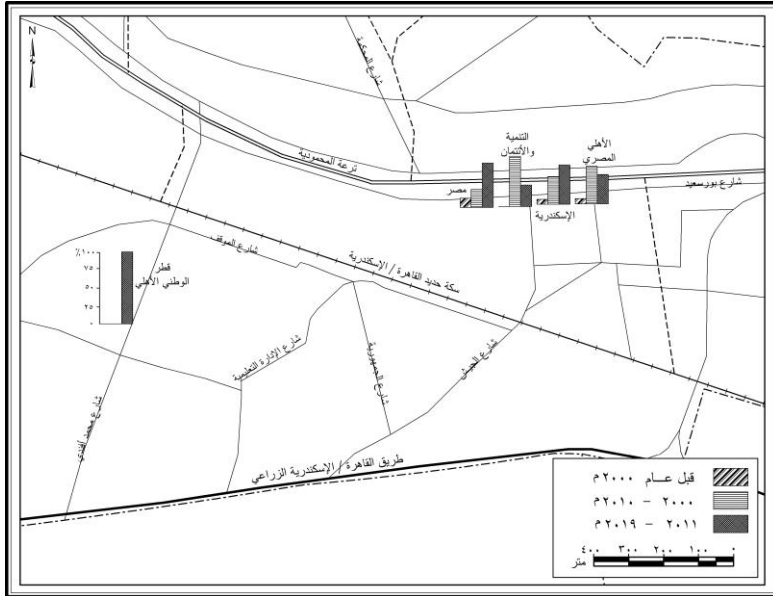
وفقًا لسنة التعامل

البنك	قبل عام ٢٠٠٠	٢٠٠٠ - ٢٠١٠	٢٠١١ - ٢٠١٩
الأهلى المصرى	٧,١	٥٢,٢	٤٠,٧
الإسكندرية	٦,٨	٣٨,٤	٥٤,٨
التنمية والائتمان الزراعى	-	٧٠	٣٠
قطر الوطنى الأهلى	-	-	١٠٠
مصر	١٢,٩	٢٥,٣	٦١,٨
المتوسط	٦	٣٣,٨	٦٠,٢

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

- جاء العملاء المتعاملون مع المصارف في المدة الممتدة بين أعوام ٢٠٠٠، ٢٠١٠ في المرتبة الثانية بما يزيد على ثلث حجم العينة، وقد تمثل ذلك لعملاء ثلاثة مصارف فقط، جاءت أقصاها لعملاء بنك مصر (١٢,٩%).

وباستقصاء آراء العملاء المترددين على المصارف بمدينة كفر الدوار بتغيير المصرف المتعامل معه منذ البداية أو الثبات عليه، وعدم تغييره، تبين عدم تغيير ٨٨,٦% من العملاء المصرف واستمرارهم التعامل معه لرؤاهم



شكل (٨) توزيع نسب عينة عملاء المصارف وفقاً لسنة التعامل بمدينة كفر الدوار عام ٢٠١٩

عن الخدمات المقدمة، ولكن قام ١١,٤% منهم بتغيير المصرف المتعامل معه، وقد شمل ذلك عملاء مصارف المدينة باستثناء بنك التنمية والائتمان الزراعي، لعدم

وجود بديل له، وقد تباينت النسبة بين العملاء ليصل أقصاها لعملاء البنك الأهلي المصري (٢١,٤٪)، وأدناها لعملاء بنك قطر الوطني الأهلي (٨,٧٪).

وقد ساقنا الدراسة الميدانية إلى التعرف على تباين آراء العملاء لأسباب تغيير المصرف، والتي يمكن حصرها في أربعة أسباب رئيسة (جدول ٦)، يتصدرها نوع العمل بما يزيد على ثلاثة أخماس حجم العينة، وذلك لتحويل مرتبات العملاء العاملين بالحكومة وقطاع الأعمال للمصارف مباشرة، خاصة الحكومية، وهو ما أكدته قيمة معامل الارتباط الطردى القوي بين ظروف العمل والعملاء (٠,٨٩) وأصحاب الأسر كبيرة الحجم "سنة أفراد فأكثر" (٠,٩٣)، لذلك يتصدر عملاء بنكي مصر، والأهلى المصري (٦٦,٧٪ لكل منهما) عملاء المصارف، مع ملاحظة انخفاضها لعملاء بنك قطر الوطني الأهلي (٥٣,٩٪).

جدول (٦) نسب عينة عملاء المصارف بمدينة

كفر الدوار وفقاً لأسباب تغيير المصرف عام ٢٠١٩

البنك	نوع العمل	تقديم عروض	عدم الراحة	سوء الخدمات المقدمة من البنك الحالى
الأهلى المصرى	٦٦,٧	-	١٣,٣	٢٠
الإسكندرية	٦١,١	-	٣٨,٩	-
التنمية والائتمان الزراعى	-	-	-	-
قطر الوطنى الأهلى	٥٣,٩	٤٦,١	-	-
مصر	٦٦,٧	٣٣,٣	-	-
المتوسط	٦٣,٣	١٥,٢	١٣,٩	٧,٦

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

يليه تقديم عروض أفضل من المصرف الجديد المتعامل معه بنسبة ١٥,٢٪ من حجم العينة، ويقتصر ذلك على عملاء بنكى قطر الوطنى الأهلى، ومصر، لزيادة العروض المقدمة للعملاء كل فترة، وهو ما أكدته قيمة معامل الارتباط الطردى القوى جداً مع فئة المتزوجين بلغت (٠,٩٢)، أما عدم الراحة من استخدام المصرف فقد جاء فى الترتيب الثالث بما يزيد على عشر حجم العينة، وتمثل ذلك لعملاء بنكى الإسكندرية، والأهلى فقط، فى حين يأتى سوء الخدمات المقدمة من البنك الحالى فى المرتبة الأخيرة بنسبة لا تتجاوز ٧,٦٪ من حجم العينة، وتقتصر على عملاء البنك الأهلى المصرى، لكثرة عملائه المترددين عليه.

وبالاستعانة بآراء عملاء المصارف: هل تتمنى فتح مصارف أخرى لفروع جديدة 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 فرع آخر لبنكى الأهلى المصرى، ومصر، إضافة إلى بنك الإسكندرية وذلك لبعد موقع هذه المصارف عن أماكن إقامتهم، عند أطراف المدينة.

ج- زمن انتظار أداء الخدمة:

تعد مدة انتظار أداء الخدمة مؤشراً لجودة الأداء، كما يشير 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 (جدول ٧)، مما يدل على كفاءة أداء المصارف بالمدينة وقد تباينت النسبة لتزيد لعملاء بنك قطر الوطني الأهلي (٦٩,٨٪)، ربما لحدثة إنشائه بالمدينة ولقلة أعداد عملائه، أو لاتباعه نظاماً محدداً وتدريباً للعاملين، في حين تنخفض بشكل ملحوظ لعملاء بنك الإسكندرية (٢٩,٥٪).

جدول (٧) نسب عينة عملاء المصارف بمدينة كفر الدوار وفقاً للزمن المستغرق عند عملية السحب والإيداع عام ٢٠١٩

البنك	أقل من ١٥ دقيقة	١٥-٣٠ دقيقة	٣٠-٤٥ دقيقة	٤٥-٦٠ دقيقة	٦٠ دقيقة فأكثر
الأهلى المصرى	٤٠	٢٤,٣	٢٠	٧,١	٨,٦
الإسكندرية	٢٩,٥	٣٢,٢	٢٤,٦	١٣,٧	
التنمية والائتمان الزراعى	٦٠	٤٠			
قطر الوطنى الأهلى	٦٩,٨	١٤,١	١٦,١		
مصر	٤٤,١	١٣,٥	٢١,٢	١٢,٤	٨,٨
المتوسط	٤٧,٨	٢٣,٢	١٧,٨	٧,٣	٣,٩

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

- جاء العملاء الذين استغرقت مدة السحب والإيداع "١٥، لأقل من ٣٠ دقيقة" ما يقرب من ربع أفراد العينة، وترتفع لعملاء بنك التنمية والائتمان (٤٠٪)، في حين تقل لعملاء بنك مصر (١٣,٥٪).

- جاء العملاء الذين استغرق زمن عمليات السحب والإيداع لهم " ٣٠، لأقل من ٤٥ دقيقة" فى المرتبة الثالثة بنحو ١٧,٨٪ من جملة حجم العينة، وقد وجد معامل ارتباط طردى قوى جداً بين هذه الفترة وجملة العملاء بلغ (٠,٩٣)، ومع الأسر كبيرة الحجم "خمسة أفراد فأكثر (٠,٩٨)، وقد جاءت أقصاها لعملاء بنك الإسكندرية (٢٤,٦٪)، وأدناها لعملاء بنك قطر الوطنى الأهلى (١٦,١٪).

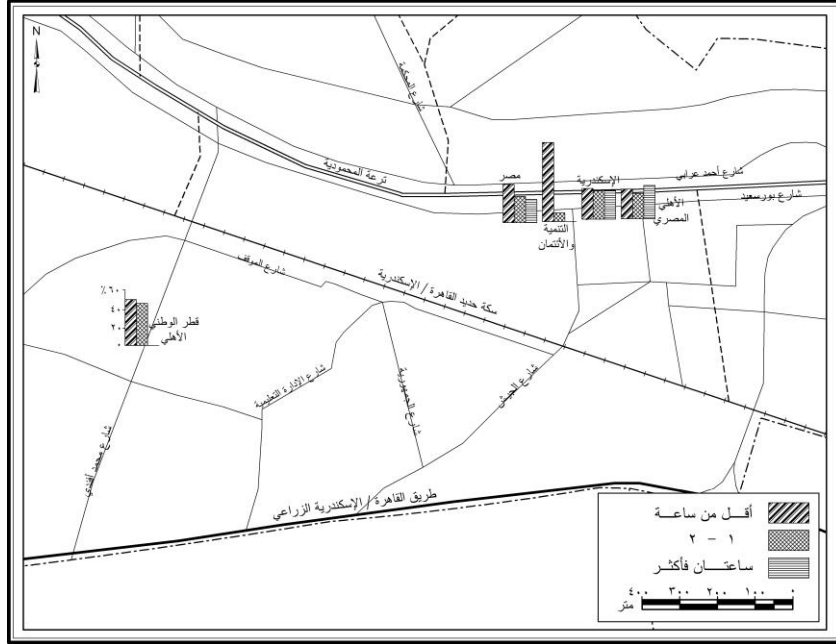
- احتل العملاء الذين استغرق مدة خدمة السحب والإيداع لهم ساعة فأكثر المرتبة الأخيرة بنسبة لا تتعدى ٣,٩٪، وتمثل ذلك لعملاء المصارف الحكومية ببنكى مصر، والأهلى المصرى، حيث يزداد الطلب عليهما من العملاء لتقتهم بهما.

وقد تغيرت الصورة فى المدة المستغرقة عند القيام بعمليات خدمة العملاء، إذ أسفرت عن نتائج مختلفة يمكن ايجازها فيما يلى (جدول ٨، وشكل ٩):

جدول (٨) نسب عينة عملاء المصارف بمدينة كفر الدوار وفقاً للزمن المستغرق عند خدمة العملاء عام ٢٠١٩

البنك	أقل من ساعة	١، ٢ ساعة	ساعتان فأكثر
الأهلى المصرى	٣٣,٦	٢٨,٦	٣٧,٨
الإسكندرية	٣٤,٩	٣٢,٢	٣٢,٩
التنمية والائتمان الزراعى	٩٠	١٠	-
قطر الوطنى الأهلى	٥٢,٣	٤٧,٧	-
مصر	٤٣,٥	٣٠	٢٦,٥
المتوسط	٤٧,٦	٣١,٤	٢١

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.



شكل (٩) توزيع نسب عينة عملاء المصارف وفقاً للزمن المستغرق

لخدمة العملاء بمدينة كفر الدوار عام ٢٠١٩

- تصدر العملاء الذين استغرقت مدة خدمة العملاء لهم "أقل من ساعة" ما يقرب من نصف أفراد العينة، وهي بالرغم من أنها تعد مدة طويلة، فإنها تعد الأقل انتظاراً بين الساعات الأخرى، لذلك فهي تعد الأكفأ، وإن تباينت النسبة بين مصارف المدينة لتصل أقصاها لعملاء بنك التنمية والائتمان الزراعي (٩٠%)، في حين تنخفض النسبة في البنك الأهلي المصري لتسجل الثلث، وذلك لارتفاع نسبة العملاء الذين استغرقت مدة العملية ساعتين فأكثر.

- جاء في المرتبة الثانية العملاء الذين استغرق زمن الخدمة ما بين ساعة، لأقل من ساعتين بنحو ثلث حجم العينة، وذلك لتعدد المترددين على المصارف وزيادة الطلب على الخدمة خاصة، وقد بلغت أقصاها لعملاء بنك

قطر الوطنى الأهلى (٤٧,٧٪)، فى حين بلغت أدناها لعملاء بنك التنمية والائتمان الزراعى (١٠٪)، وذلك لارتفاع نسبة العملاء بفئة أقل من ساعة.

- ضالة نسبة أفراد العينة الذين تستغرق مدة عمليات خدمة العملاء ساعتين فأكثر لتبلغ ٢١٪ من الإجمالى، وقد تمثل ذلك فى عملاء ثلاثة مصارف فقط جاءت أقصاها لعملاء البنك الأهلى المصرى (٣٧,٨٪)، وأدناها لعملاء بنك مصر.

د- نوع العمليات المصرفية:

وقد أرجع عملاء المصارف أسباب تفضيلهم التعامل مع فرع محدد إلى أربعة أسباب (جدول ٩):

جدول (٩) نسب أسباب تفضيل عينة العملاء سحب النقود من فرع محدد للمصرف عام ٢٠١٩

البنك	لا يوجد فرع آخر لهذا المصرف	تحويل راتبى عليه	قرب المسافة	سهولة التعامل
الأهلى المصرى	-	٨٠,٨	١٤,٩	٤,٣
الإسكندرية	٣٠,٤	٢٧,٨	٢٤,١	١٧,٧
التنمية والائتمان الزراعى	١٠٠	-	-	-
قطر الوطنى الأهلى	٥٦,٣	٣١,٣	٦,٢	٦,٢
مصر	٢٩,٦	٤٢,٦	٢٠,٩	٦,٩
المتوسط	٤٤,٥	٣٤,١	١٤	٧,٤

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

أولها: لا يوجد فرع آخر لهذا البنك فى مدينة كفر الدوار بما يزيد على خمسى حجم العينة، وقد جاءت أقصاها لعملاء بنك التنمية والائتمان الزراعى (١٠٠٪) وأدناها لبنك مصر (٢٩,٦٪).

ثانيها: تحويل الراتب الشهرى (٣٤,١٪)، حيث حُوِّلت مرتبات العاملين بالقطاع الحكومى والخاص إلى المصارف، وتزيد النسبة لعملاء البنك الأهلى المصرى (٨٠,٨٪)، فى حين تنخفض بشكل لافت لعملاء بنك الإسكندرية (٢٧,٨٪)، وسبب ذلك خصصة البنك لشركة إيطالية.

ثالثها: قرب المسافة لفرع المصرف بنحو ١٤٪ من جملة حجم العينة، وبلغت أقصاها لعملاء بنك الإسكندرية، لتشكل ما يقرب من ربع حجم عينة العملاء.

رابعها: سهولة التعامل مع موظفى المصارف بنسبة محدودة لم تتجاوز ٧,٤٪، وقد تباينت النسبة بين عملاء المصارف لتصل أقصاها لعملاء بنك الإسكندرية (١٧,٧٪)، وأدناها لعملاء البنك الأهلى المصرى (٤,٣٪).

٢ - استخدام ماكينات الصرف الآلى (ATM):

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

وقد أظهر ما يزيد على أربعة أخماس حجم عينة العملاء باستخدام ماكينات الصرف الآلية، وذلك لسهولة استخدامها ولتقديمها عديداً من التسهيلات والخدمات في أى وقت مما خفف من العبء الواقع على المصارف، فضلاً عن انتشارها على أرجاء المدينة كافة، وقد تباينت النسبة بين العملاء لتزيد مع عملاء البنك الأهلي المصرى لتسجل ٩٤,٣٪ من جملة حجم العينة، فى حين تتخفف مع عملاء بنك قطر الوطنى الأهلى (٧٩,٢٪).

ويعنى ذلك أن ١٢,٧٪ من جملة حجم عينة العملاء لا تستخدم ماكينات الصرف الآلية، لتفضيلهم الذهاب إلى مقر المصرف، لارتفاع نسبة غير المتعلمين بهم، الأمر الذى يجد صعوبة فى التعامل مع التقنيات الحديثة، وقد جاءت أقصاها لعملاء بنكى قطر الوطنى الأهلى، والتنمية والائتمان الزراعى بنحو ٢٠,٨٪، ٢٠٪ على التوالى.

أ- أسباب استخدام ماكينات الصرف الآلى:

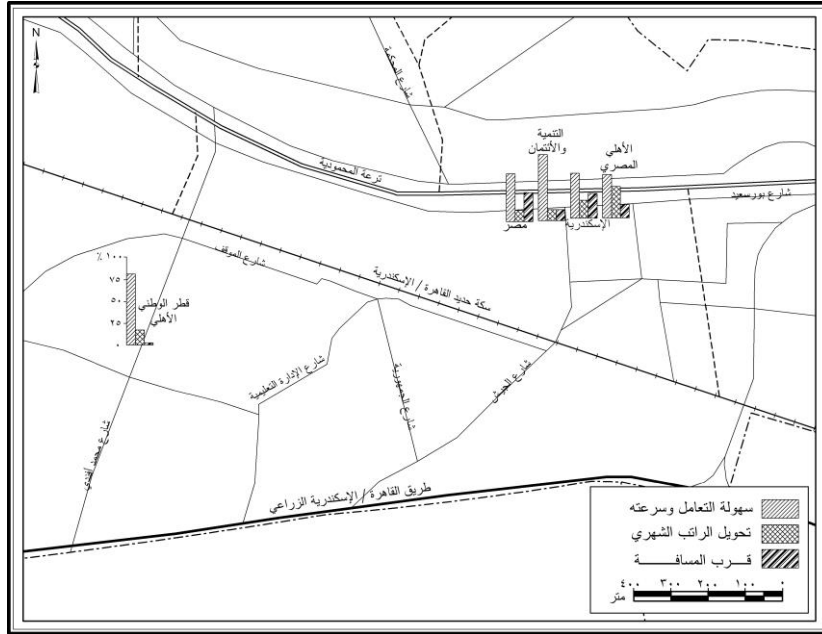
كشفت نتائج الدراسة الميدانية عن أهم أسباب استخدام ماكينات الصرف الآلى (جدول ١٠، وشكل ١٠)، يتصدرها سهولة التعامل وسرعته بما يزيد على ثلاثة أخماس حجم العينة، حيث لا يحتاج العملاء التعامل مع الموظفين، وقد تصدرتها عملاء بنك قطر الوطنى الأهلى (٨٠,٥٪)، فى حين تنخفض لعملاء البنك الأهلى المصرى (٤٩,٢٪)، لارتفاع نسبة الأسباب الأخرى، خاصة تحويل الراتب الشهرى عليه (٣٥,٦٪).

جاء فى المرتبة الثانية تحويل الراتب الشهرى، على الحساب بنحو خمس جملة حجم العينة، وذلك لتحويل المرتبات الحكومية وقطاع الأعمال على

جدول (١٠) نسب عينة مستخدمي ماكينات الصرف الآلى بمدينة كفر الدوار وفقاً لأسباب الاستخدام عام ٢٠١٩

البنك	سهولة التعامل وسرعته	تحويل الراتب الشهري	قرب المسافة
الأهلى المصرى	٤٩,٢	٣٥,٦	١٥,٢
الإسكندرية	٥١,٢	٢٠,٥	٢٨,٣
التممية والائتمان الزراعى	٧٥	١٢,٥	١٢,٥
قطر الوطنى الأهلى	٨٠,٥	١٧	٢,٥
مصر	٥٤,٤	١٢,٧	٣٢,٩
المتوسط	٦٠,١	٢٠,١	١٩,٨

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.



شكل (١٠) توزيع نسب عينة مستخدمي ماكينات الصرف الآلى وفقاً لأسباب الاستخدام بمدينة كفر الدوار عام ٢٠١٩

المصارف، وهو ما أكدته قيمة معامل الارتباط الطردى القوى بين استخدام العملاء لماكينات الصرف الآلية كل شهر وفئتي الإناث والذكور بنحو (٠,٩٧، ٠.٨٩) على التوالي، وقد تصدر عملاء البنك الأهلي المصرى عينة العملاء بأكثر من الثلث، فى حين سجلت أدناها لمستخدمى ماكينات بنكى التنمية والائتمان الزراعى، ومصر بنسبة ١٢,٥٪، ١٢,٧٪ على الترتيب.

يأتى 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 (٠,٩٥)، وسجل أقصاها لمستخدمى ماكينات بنك مصر بنحو ثلث حجم العينة، لتعدد ماكيناته وانتشارها بمناطق المدينة.

ب - خدمات ماكينات الصرف الآلية:

تعدد الخدمات المصرفية التى تقدمها ماكينات الصرف سواء الخاصة بالعمليات المالية وكشف الحساب أو تغيير الرقم السرى.

- خدمات الماكينة المالية:

أشار نحو تسعة أعشار جملة حجم عينة العملاء مستخدمى ماكينات الصرف الآلى إلى أن الخدمات المقدمة تنحصر فى السحب فقط (جدول ١١)، وذلك لزيادة الطلب عليه، واستخدامها فى سحب رصيدهم سواء الراتب الشهرى أم غيره، وهو ما أكدته وجود معامل ارتباط، إذ ثبت وجود علاقة طردية قوية جداً بين الخدمات المالية "السحب" وفترات استخدام الماكينة كل شهر بقيمة ٠,٩٨، وقد تباينت النسبة بين المستخدمين، لترتفع مع عملاء بنك التنمية

الائتمان الزراعى، لتضم جميع مفردات العينة، فى حين تنخفض لعملاء البنك الأهلئ المصرى بخاصة.

جدول (١١) نسب عينة العملاء المستخدمين لماكينات الصرف الآلى بمدينة كفر الدوار وفقاً لنوع الخدمة عام ٢٠١٩

السحب والإيداع	السحب	البنك
٢٢	٧٨	الأهلئ المصرى
٩,٤	٩٠,٦	الإسكندرية
-	١٠٠	التنمية والائتمان الزراعى
٢,٥	٩٧,٥	قطر الوطنئ الأهلئ
١٠,١	٨٩,٩	مصر
٩,٩	٩٠,١	المتوسط

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

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

- خدمات إدارية:

تعدد 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، مما يشير إلى صعوبة استخدام العملاء للتقنية الحديثة أو لعدم شعورهم بالأمان، وقد تباينت النسبة بين العملاء لتصل أقصاها لبنك التنمية والائتمان الزراعى، ليشمل جميع مفردات العينة، ربما لانتشار الأمية بينهم، فى حين سجلت أدناها لعملاء البنك الأهلى المصرى (٦٨,٩٪)، وذلك لارتفاع نسبة مستخدمى الماكينات الآلية (٢٢٪).

جدول (١٢) نسب عينة العملاء مستخدمى ماكينات الصرف الآلى بمدينة

كفر الدوار وفقاً لطلب الخدمات الإدارية عام ٢٠١٩

موقع المصرف على الإنترنت	الماكينات الآلية	مقر المصرف	البنك
٩,١	٢٢	٦٨,٩	الأهلى المصرى
	١١,٨	٨٨,٢	الإسكندرية
-	-	١٠٠	التنمية والائتمان الزراعى
١٠,٢	١٢,٧	٧٧,١	قطر الوطنى الأهلى
٧	١١,٤	٨١,٦	مصر
٥,٨	١٢,٧	٨١,٥	المتوسط

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

جاء مستخدمو ماكينات الصرف الآلية فى المرتبة الثانية بنحو ١٢,٧٪ من جملة العينة، وذلك لارتفاع نسبة العملاء ذوى المؤهلات الجامعية والتي لهم مقدرة على التعامل مع التقنيات الحديثة، وقد سجلت أقصاها لعملاء البنك الأهلى المصرى (٢٢٪).

وتذيل استخدام موقع المصرف على الإنترنت للحصول على الخدمات الإدارية بنسبة ضئيلة لا تتعد ٥,٨٪ من جملة حجم العينة، لأنها خدمة جديدة وتباين دخول العملاء إلى شبكة المصرف سواء عن طريق الإنترنت الثابت أو الإنترنت المحمول وهو الاتجاه الحديث، وتمثل ذلك لعملاء ثلاثة مصارف فقط.

ج - فترات التردد على ماكينات الصرف الآلى:

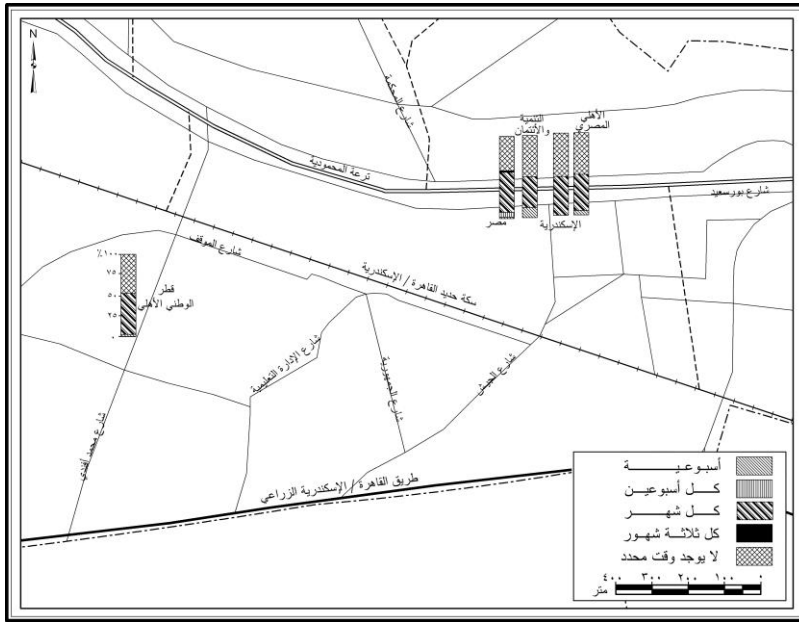
أشار ما يقرب من نصف حجم عينة عملاء المصارف بعدم وجود وقت محدد لترددهم على ماكينات الصرف الآلى (جدول ١٣، وشكل ١١)، مما يزيد من الضغط على ماكينات الصرف معظم الأيام، ويزيد الضغط بخاصة لعملاء بنك الإسكندرية، لتضم ما يزيد على نصف عينة العملاء، فى حين بلغت أداها بنك مصر (٤١,٨٪).

يأتى العملاء الذين يترددون مرة واحدة شهرياً فى المرتبة الثانية بنحو ٤٦,٣٪، خاصة من العاملين بالحكومة وقطاع الأعمال، وكذلك القطاع الخاص، إضافة إلى أصحاب المعاشات، لتحويل راتبهم الشهرى، على المصرف، مما يزيد الضغط على الماكينات فى أيام محددة من الشهر مقابل فراغها فى أيام أخرى، ويزيد الضغط، بخاصة لعملاء بنك قطر الوطنى الأهلى، فى حين يقل لعملاء التنمية والائتمان الزراعى.

جدول (١٣) نسب عينة العملاء المستخدمين لماكينات الصرف الآلية بمدينة كفر الدوار وفقاً لفترات التردد عام ٢٠١٩

البنك	أسبوعياً	كل أسبوعين	كل شهر	كل ثلاثة أشهر	لا يوجد وقت محدد
الأهلى المصرى	٥,٣	-	٤٣,٩	-	٥٠,٨
الإسكندرية	-	-	٤٧,٢	-	٥٢,٨
التنمية والائتمان الزراعى	١٢,٥	-	٣٧,٥	-	٥٠
قطر الوطنى الأهلى	٢,٥	-	٥٠	-	٤٧,٥
مصر	١,٩	٥,٧	٤٨,٧	١,٩	٤١,٨
المتوسط	٣,٦	١,٥	٤٦,٣	٠,٥	٤٨,١

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.



شكل (١١) توزيع نسب عينة العملاء المستخدمين لماكينات الصرف الآلية وفقاً لفترات التردد بمدينة كفر الدوار عام ٢٠١٩

جاء العملاء الذين يترددون أسبوعيًا في المرتبة الثالثة بنحو ٣,٦٪، وذلك لكثرة مستلزماتهم واحتياجاتهم لعمليات السحب أو الإيداع، أو لمعرفة رصيدهم ويستحوذ عملاء بنك التنمية والائتمان الزراعي على ١٢,٥٪ من جملة حجم عينة العملاء، في حين بلغت أداها لعملاء بنك مصر، إذ لم تتجاوز ١,٩٪.

ضآلة أعداد العملاء المستخدمين لماكينات الصرف كل ثلاثة أشهر بنسبة لا تتجاوز ٠,٥٪، وذلك لصرف معاشات النقابات مثل المعلمين، أو أرباح الشهادات الإذخارية، وتقتصر على عملاء بنك مصر بنسبة ١,٩٪.

د - طبيعة ماكينات الصرف الآلى:

وإذا ما انتقلنا إلى طبيعة ماكينات الصراف الآلى فقد أوضحت الدراسة الميدانية ارتفاع نسبة العملاء الراضين عن الخدمات المصرفية الآلية، حيث أنها تحقق الخصوصية والسرية بنسبة ٩٩,٣٪، مما يكون لها أبلغ الأثر فى النجاح والاستمرار فى استخدامها، وهو ما بينته العلاقة الارتباطية الطردية القوية جدًا بينهما، إذ بلغت قيمتها ٠,٩٩، ويرجع ذلك إلى عاملين أولهما أن لكل عميل رقمًا سريًا 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 سري خاص بقيمة ٠,٩٣، وجاءت أقصاها لعملاء بنكى قطر الوطنى الأهلى، ومصر بنحو ٨٩,٨٪، ٨٦,١٪ لكل منهما على التوالى، ثانيهما حفظ بيانات العميل بنحو ٢٦,٢٪ من جملة حجم العينة، وجاءت أقصاها لعملاء بنك التنمية والائتمان الزراعي.

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 ٥٦,٧%)، وقد بلغت النسبة أقصاها لعملاء بنكى التنمية والائتمان الزراعى، والأهلى المصرى بنحو ٨٧,٥%، ٨١,٨% لكل منهما على الترتيب، فى حين أشار ٤٣,٣% من جملة حجم عينة العملاء استخدامهم ماكينات الصرف الآلى خاصة بالمصارف الأخرى، لعدم كفاية ماكينات الصرف الآلى للمصارف الخاصة بهم، بل وبعدهم عن أماكن الماكينات، وقد بلغت أقصاها لعملاء بنكى قطر الوطنى الأهلى، والإسكندرية بنحو ٦٨,٧%، ٦٤,٦% لكل منها على التوالى.

هـ- استخدام بطاقات الصرف:

تنقسم البطاقات التى يتم تُستخدَم فى ماكينات الصرف الآلى إلى بطاقات الخصم والتى تصدرها المصارف المصرية لعملائها من أصحاب الحسابات الجارية وحسابات التوفير، وكذلك أصحاب الرواتب الشهرية المحول على المصرف، وبطاقات الائتمان التى تصدرها المصارف المصرية بالتعاون مع الهيئات العالمية، وأهمها مؤسسة الفيزا العالمية، وماستر كارد، مما يتيح لعملائها الشراء والسحب النقدى من داخل مصر وخارجها (رشا فؤاد عبد الرحمن، ٢٠١١: ٢٤).

أنواع البطاقات:

كشفت نتائج الدراسة الميدانية عن تعدد أنواع البطاقات المستخدمة بماكينات الصرف الآلى بمدينة كفر الدوار، تتصدرها الفيزا (Visa) بنحو تسعة

أعشار جملة عينة العملاء، وسجلت أقصاها لعملاء بنك التنمية والائتمان الزراعى، حيث ضمت جميع عملاء العينة، فى حين جاء ماستر كارد فى المرتبة الثانية بما يزيد على عُشر حجم العينة، وترتفع بشكل ملحوظ لعملاء البنك الأهلى المصرى لتسجل ٢١,٢٪.

- عدد البطاقات:

اختلفت عملاء المصارف فى أعداد البطاقات المستخدمة، ومن تتبع أرقام جدول (١٤) نسجل الاعتبارات التالية:

جدول (١٤) نسب أعداد بطاقات عملاء المصارف

فى مدينة كفر الدوار عام ٢٠١٩

البنك	واحدة	اثنان	أكثر من اثنتين
الأهلى المصرى	٨٦,٤	١٠,٦	٣
الإسكندرية	٧٤,٨	٢٢,١	٣,١
التنمية والائتمان الزراعى	١٠٠		
قطر الوطنى الأهلى	٨٦,٤	١٠,٢	٣,٤
مصر	٧٤,٧	٢٢,٨	٢,٥
المتوسط	٨٢,٥	١٤,٨	٢,٧

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

- استأثر العملاء المستخدمون لبطاقة إلكترونية واحدة بما يزيد على أربعة أضعاف حجم عينة العملاء، وذلك لاستخدامها فى العمليات المصرفية

فقط، وقد تحققت علاقة ارتباطية طردية قوية بين ماكينات الصرف الآلية وعدد البطاقات المستخدمة واحدة بقيمة بلغت ٠,٨٨، وتباينت النسبة لترتفع بين عملاء بنك التنمية والائتمان الزراعى، ليشمل جميع مفردات العينة، فى حين تنخفض لعملاء بنكى مصر، والإسكندرية، لتسجل ٧٤,٧٪ لكل منهما.

يأتى العملاء الذين يمتلكون بطاقتين فى المرتبة الثانية بنسبة ١٤,٨٪ من جملة حجم العينة، وذلك لزيادة دخول بعض الأفراد، أو لأن العملاء كانوا مشتركين فى فتح حسابات فى بعض المصارف قبل تحويل رواتبهم من قبل الحكومة وبذلك أصبح للعميل بطاقتان، لذا ارتفعت النسبة بشكل لافت مع بنكى مصر، والإسكندرية.

أما العملاء الذين يملكون أكثر من بطاقتين فيأتون فى المرتبة الأخيرة بنسبة لا تتجاوز ٢,٧٪ من جملة حجم العينة، وتقاربت النسبة بين عملاء البنوك، ويشير ذلك إلى تواضع دخول كثير من أفراد العينة.

سنة استخدام البطاقات:

يختلف عملاء المصارف فى بداية استخدام بطاقات الصرف الآلية، كما تختلف الأوقات المفضلة للاستخدام، ومن تتبع أرقام جدول (١٥)، وشكل (١٢) تتضح النتائج التالية:

- استأثر العملاء المستخدمون لبطاقات الصرف الآلية بين أعوام ٢٠١٥، ٢٠١٩ على أكثر من نصف جملة العينة، وذلك لزيادة الطلب عليها لتعدد ماكينات الصرف الآلية وتحويل معظم المرتبات على المصارف، مما أدى إلى حرص العملاء على امتلاك هذه البطاقات، مع ارتفاع النسبة لعملاء بنك

قطر الوطنى الأهلى (٦١,٨%) وانخفاضها لعملاء التنمية والائتمان الزراعى (٣٣,٣%).

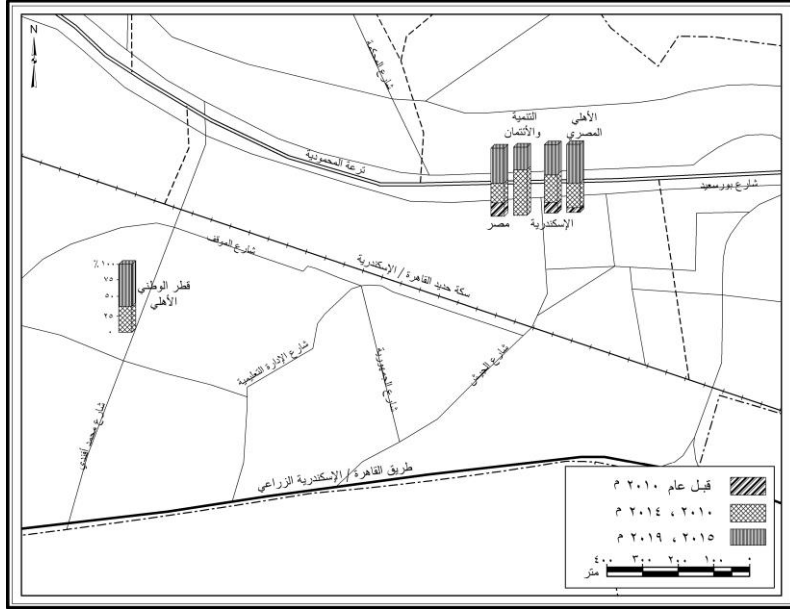
- جاء العملاء مستخدمى بطاقات الصرف الآلية فى المدة ٢٠١٠-٢٠١٤، بالمرتبة الثانية بما يقرب من خمسى حجم العينة، وبلغت أقصاها لعملاء بنك التنمية والائتمان الزراعى بنحو الثلثين.

جدول (١٥) نسب عينة عملاء المصارف بمدينة كفر الدوار وفقاً لسنة استخدام بطاقات الصرف الآلية

البنك	قبل عام ٢٠١٠	٢٠١٠-٢٠١٤	٢٠١٥-٢٠١٩
الأهلى المصرى	٧,٢	٣٦	٥٦,٨
الإسكندرية	١٥,٧	٤٠,٢	٤٤,١
التنمية والائتمان الزراعى	٠	٦٦,٧	٣٣,٣
قطر الوطنى الأهلى	٠	٣٨,٢	٦١,٨
مصر	١٩,٨	٢٨,٩	٥١,٣
المتوسط	٩,٨	٣٩	٥١,٢

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

جاء العملاء المستخدمون للبطاقات قبل عام ٢٠١٠ فى المرتبة الأخيرة بنحو عُشر حجم العينة، واقتصر ذلك على عملاء ثلاثة مصارف والتي وقع التحويل المصرفى عليها منذ فترة طويلة، وجاءت أقصاها لعملاء بنك مصر (١٩,٨%)، وهى ما تشابهت مع نفس فئة العملاء المترددين على المصارف



شكل (١٢) التوزيع النسبى لعينة عملاء المصارف وفقاً لتاريخ استخدام بطاقات الصرف الآلية بمدينة كفر الدوار عام ٢٠١٩

بمدينة كفر الدوار.

- استخدام البطاقات:

أوضحت نتائج الدراسة الميدانية ارتفاع نسبة مستخدمى بطاقات الصرف الآلى بشكل مستمر، إذ يستخدمها ٨١,٥% من جملة عينة العملاء مستخدمى ماكينات الصرف الآلى، وتباينت النسبة لترتفع بين عملاء بنك قطر الوطنى الأهلبي، ليشمل ٩٤,٩% من جملة حجم العينة، فى حين تنخفض لعملاء البنك الأهلبي المصرى.

وقد أشار نحو خمس جملة حجم العينة إلى عدم استخدام بطاقات الصرف الآلى بشكل مستمر، وترتفع النسبة لعملاء البنك الأهلبي المصرى (٢٦,٥%).

عند استقصاء آراء مستخدمي بطاقات الصرف الآلية في دفع ثمن شراء بعض السلع بمدينة كفر الدوار، أشار ٩٢,٣٪ من جملة حجم العينة إلى عدم استخدامها، وهذا يدل على حداثة إدخال هذه الخدمة بالمدينة أو عدم التعود أو تدنى مستويات المعيشة؛ وتتباين المصارف في ذلك، لتضم جميع عملاء بنك التنمية والائتمان الزراعي، في حين أيد ٧,٧٪ من جملة حجم العينة استخدام البطاقات في دفع ثمن بعض السلع، خاصة عملاء بنك مصر، ويعزى ذلك إلى سهولة التعامل والدفع، ولعدم توافر النقود آنذاك.

رابعاً: رحلة العملاء وخصائصهم ومستويات رضاهم

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

١ - خصائص رحلة العملاء :

تتباين خصائص رحلة العملاء إلى المصارف بمدينة كفر الدوار 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 والبعد عن المصارف.

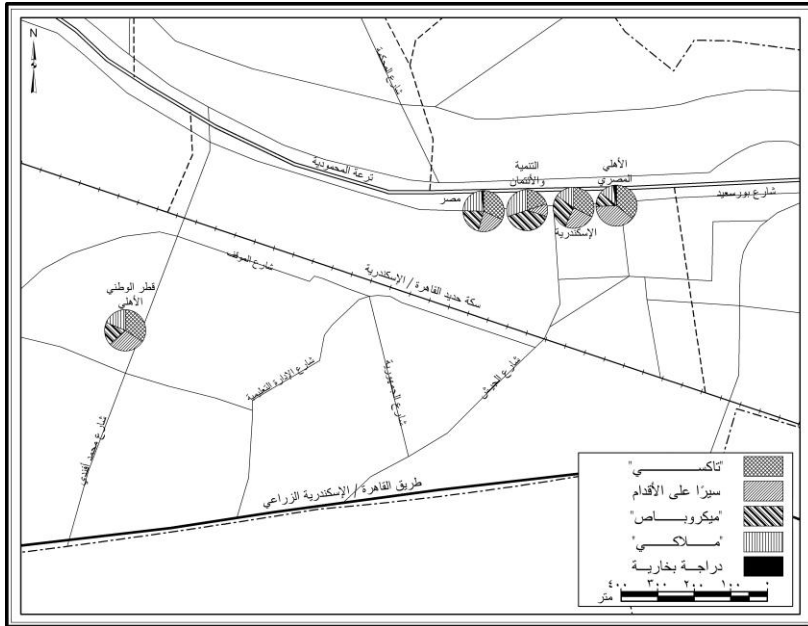
ويستخدم عملاء المنشآت المصرفية في كفر الدوار عدد من وسائل

النقل (جدول ١٦، وشكل ١٣)، أهمها السيارة الأجرة "تاكسي" بنسبة ٣١,٧٪

جدول (١٦) نسب عينة عملاء المصارف بمدينة كفر الدوار
وفقاً لوسيلة النقل عام ٢٠١٩

درجة بخارية	وسيلة الذهاب إلى مقر المصارف				البنك
	"ملاكى"	"ميكروباص"	سيراً على الأقدام	"تاكسى"	
٢,٩	١١,٤	١١,٤	٣٨,٦	٣٥,٧	الأهلى المصرى
	١٥,١	٢٨,١	٢٤,٦	٣٢,٢	الإسكندرية
	٣٠	٤٠	١٠	٢٠	التنمية والائتمان الزراعى
	١٨,٨	١٨,١	٢٨,٩	٣٤,٢	قطر الوطنى الأهلى
١,٨	٢٢,٩	٢١,٢	٢٢,٣	٣١,٨	مصر
١	١٩	٢٢,٤	٢٥,٩	٣١,٧	المتوسط

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.



شكل (١٣) توزيع نسب عينة عملاء المصارف وفقاً لوسيلة النقل
بمدينة كفر الدوار عام ٢٠١٩

من حجم العينة، فى حين احتلت الدراجة البخارية المركز الأخير بنسبة ضئيلة لا تتجاوز ١٪.

وتشير نسبة الذين يتخذون الرحلة إلى المصارف باستخدام "التاكسى" بنحو ثلث حجم عينة المترددين، لسرعتها وعدم تقيدها بخطوط سير موحدة، وتوفر الأمان والانتقال من الباب إلى الباب، يؤكد ذلك ثبوت علاقة ارتباطية طردية قوية جدًا بين عينة العملاء الإناث واستخدام التاكسى، بلغت قيمتها (٠,٩٦)، وقد جاء عملاء البنك الأهلى المصرى فى المرتبة الأولى من حيث استخدامها بما يزيد على ثلث حجم العينة، فى حين سجل عملاء بنك التنمية والائتمان الزراعى أدنى نسبة (٢٠٪).

- يأتى الذين ينفذون الرحلة إلى المصارف سيرًا على الأقدام فى الترتيب الثانى بما يزيد على ربع جملة العينة، وذلك إلى توسط المصارف مدينة كفر الدوار والقرب من مكان السكن أو الحصول على الخدمة ضمن التسوق، حيث يقطع نحو خمسًا جملة عملاء المصارف أوقات تقل عن ربع ساعة سيرًا بين محال إقامتهم ومقر المصرف، فضلًا عن قلة دخول العملاء، ويبدو ذلك واضحًا بالبنك الأهلى المصرى (٣٨,٦٪)، وهو ما يزيد على متوسط المدينة، فى حين سجل عملاء التنمية والائتمان الزراعى أدناها.

جاء استخدام الحافلات الصغيرة "الميكروباص" فى الترتيب الثالث بنسبة ٢٢,٤٪ من جملة العينة، لكونها وسيلة نقل جماعية ملائمة للعامّة ولسرعتها ومرونتها ولموقع المصارف على خط سير "الميكروباص"، ويتصدر عملاء بنك التنمية والائتمان الزراعى من حيث استخدامها بخمسة جملة حجم العينة، فى حين سجل عملاء البنك الأهلى المصرى أدنى نسبة (١١,٤٪).

سجل الانتقال بواسطة السيارة الخاصة "الملاكى" المرتبة الرابعة بحوالى خمس جملة العينة، حيث يقتصر امتلاكها على شريحة معينة من السكان، من ذوى الدخل المرتفع نسبياً، وهى وسيلة تتصف بالمرونة وتمكنهم من تفرادى العناية والازدحام والنقل من الباب إلى الباب، وقد حقق عملاء بنك التنمية والائتمان الزراعى أعلى نسبة استخدام لهذه الوسيلة (٣٠٪)، فى حين جاء عملاء البنك الأهلى المصرى فى المرتبة الأخيرة بنسبة ١١,٤٪، وذلك لارتفاع نسبة عملاء السير على الأقدام و"التاكسى" (٣٨,٦٪، ٣٥,٧٪) لكل منهما على التوالى.

وتؤكد النسب على ضآلة أهمية استخدام الدراجة البخارية فى الوصول إلى مقر المصارف، إذ لا تتجاوز نسبتها ١٪، حيث يمتلكها بعض العملاء لسرعة حركتها ومرورتها وهى تخص الفئات من ٣٠-٥٥ سنة غالباً، ويستخدمها كثير من عمال المصانع وبعض العاملين فى الهيئات الحكومية بالمدينة لرخص أسعارها، وقد انحصر استخدامها لعملاء بنكى الأهلى المصرى، ومصر، لتشكل ٢,٩٪، ١,٨٪ على الترتيب.

وتذهب الدراسة إلى أبعد من ذلك، إذ رصدت أسباب تعدد وسائل النقل المستخدمة فى الوصول إلى المصارف والعودة منها والتي يمكن حصرها فى خمسة أسباب، تتباين أهميتها من مصرف إلى آخر، حيث تصدرتها رخص التكلفة أو عدم تحمل أى أعباء مادية، بنسبة ٤٦,٦٪ وتتمثل فى عملاء المصارف لوسيلة "الميكروباص"، خاصة فى بنكى الأهلى المصرى، وقطر الوطنى الأهلى، يليها أكثر أماناً وأكثر من خمس حجم العينة، حيث تعد السيارة الخاصة "الملاكى" أكثر أماناً فى حالة حمل النقود أو الأوراق المهمة،

وترتفع النسبة بشكل ملحوظ لبنكى مصر، والإسكندرية، فى حين سجلت أدناها فى البنك الأهلى المصرى.

وقد كان لقرب المسافة سببًا فى السير على الأقدام، خاصة لعملاء البنك الأهلى المصرى، فى حين جاءت الوسيلة المنتشرة بمنطقة السكن فى المركز الرابع بنسبة ١١,٢٪، وترتفع النسبة بشكل ملحوظ مع عملاء بنك مصر، إذ تزيد على خمس حجم العينة، مع ملاحظة اقتصار سبب بعد المسافة على ٨,٢٪ من جملة حجم العينة، وهى تقتصر على ثلاثة مصارف هى بنوك مصر، والأهلى المصرى والتنمية والائتمان الزراعى.

ب - زمن رحلة العملاء:

يختلف زمن رحلة عملاء المصارف فى مدينة كفر الدوار وفقًا 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 وفقًا للسير على الأقدام على النحو التالى:

- زمن الوصول إلى مقر المصرف:

تشير أرقام جدول (١٧) إلى ما يلى:

- يستخدم خمسى حجم عينة عملاء المصارف فى مدينة كفر الدوار مدة "٢٠ دقيقة فأكثر" فى الرحلة إلى المصرف، مما يشير إلى أهمية المصارف وجذبها للعملاء من جميع المناطق، ولموقعها فى مكان متوسط فى قلب

المدينة، مع التباين بين المصارف، لتسجل أقصاها لعملاء بنك التنمية والائتمان الزراعي، إذ تضم ٧٠٪ من جملة عينة العملاء؛ وذلك لأن معظم العملاء يأتون من مسافات بعيدة، في حين تنخفض بشكل ملحوظ لعملاء بنكي مصر، والأهلي المصري (٣٠,٦٪، ٣٠,٧٪ لكل منهما على التوالي).

جدول (١٧) نسب عينة عملاء المصارف بمدينة كفر الدوار وفقاً
لزمان الرحلة "سيراً على الأقدام" للوصول للمصرف عام ٢٠١٩

الوقت المستغرق سيراً على الأقدام بين البيت ومقر المصرف	البنك				
	أقل من ٥ دقائق	٥، أقل من ١٠	١٠، أقل من ١٥	١٥، أقل من ٢٠	٢٠ دقيقة فأكثر
الأهلي المصري	٢,٢	١١,٤	٢٤,٣	٣١,٤	٣٠,٧
الإسكندرية	٢	٩,٦	٢٤,٧	١٧,١	٤٦,٦
التنمية والائتمان الزراعي	-	-	٢٠	١٠	٧٠
قطر الوطني الأهلي	٢	١٠,١	٢٦,٢	٢٦,٨	٣٤,٩
مصر	٤,٧	٣٣	١٨,٨	١٢,٩	٣٠,٦
المتوسط	٢,٥	١٤,٥	٢٢,٩	٢٠,١	٤٠

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

- يستغرق ربع حجم العينة مدة "١٠، لأقل من ١٥ دقيقة"، لقصر طول المسافة بين محل الإقامة، ومقر المصرف، ويبدو ذلك واضحاً لعملاء بنك قطر الوطني الأهلي، (٢٦,٢٪) باعتباره المصرف الوحيد الذي يقع قبلي السكة الحديد، في حين تنخفض في بنك مصر (١٨,٨٪)، لموقعه في وسط المدينة.

- جاء من استغرق زمن الوصول "١٥، أقل من ٢٠ دقيقة" فى المرتبة الثالثة بما يزيد على الخمس، وذلك لبعء سكن بعض العملاء عن مقر المصرف، خاصة لعملاء البنك الأهلى المصرى (٣١,٤%)، فى حين سجل مع عملاء بنك التنمية والائتمان الزراعى أدنى نسبة (١٠%).

- استغرق زمن وصول ٢,٥% من عملاء المصارف ما يقل عن خمس دقائق، وذلك لإقامتهم بجوار المصرف والتي تتركز فى وسط مدينة كفر الدوار، وترتفع بشكل لافت مع عملاء بنك مصر (٤,٧%).

- زمن الوصول إلى ماكينة الصرف الآلى:

يختلف زمن الرحلة لعملاء ماكينات الصرف الآلى 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 كفر الدوار يستغرق زمن الوصول بين "٢٥، لأقل من ١٠ دقيقة" (جدول ١٨)، وذلك لكثرة أعداد ماكينات الصرف مقارنة بالمقر الواحد لكل مصرف بالمدينة، ولكثافة التوزيع والانتشار على معظم مناطق مدينة كفر الدوار وقربها من محل إقامة العملاء، ويبدو ذلك واضحاً لعملاء بنك قطر الوطنى الأهلى، والتي سجلت نسبة ٣٩,٦% من جملة العينة، وذلك لقصر المسافة بين محل الإقامة، والماكينة، فى حين سجل عملاء بنك التنمية والائتمان الزراعى أدناها.

شغل المستخدمون للماكينة من فئة "أقل من ٥ دقائق" المرتبة الثانية بما يزيد على خمس حجم العينة، مما يشير إلى التوزيع الجيد لماكينات الصرافة على مستوى مناطق المدينة، يؤكد ذلك تحقق علاقة ارتباطية طردية قوية بين

عينة العملاء وفئة "أقل من ٥ دقائق" بلغت قيمتها ٠,٨٨، وتصل النسبة أقصاها لعملاء بنك قطر الوطني الأهلي (٢,٢٨٪)، وذلك لقلّة عملائه والذي يستقبل مستخدميه من منطقة قبلي السكة، وهو أبعد مناطق كفر الدوار نحو الجنوب.

جدول (١٨) نسب عينة عملاء المصارف بمدينة كفر الدوار وفقاً لزمان الرحلة "سيراً على الأقدام" للوصول لماكينّة الصرف الآلي عام ٢٠١٩

البنك	الوقت المستغرق سيراً على الأقدام بين البيت وأقرب ماكينة صرف آلي			
	أقل من ٥ دقائق	١٠-٥	١٥-١٠	٢٠-١٥ دقائق فأكثر
الأهلي المصري	٢٥	٣٢,١	٩,٣	٢٤,٣
الإسكندرية	٢٥,٣	٣٠,١	١٤,٤	٢٣,٣
التنمية والائتمان الزراعي	١٠	٢٠	٥٠	٢٠
قطر الوطني الأهلي	٢٨,٢	٣٩,٦	١٢,١	١٤,١
مصر	٢٠,٦	٢٣,٥	٢٤,٧	٢٥,٣
المتوسط	٢٢,٧	٢٩,٧	٢٠	١٩

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

جاء من استغرق زمن الوصول "١٠، لأقل ١٥ 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، ويبدو ذلك واضحاً بين عملاء ماكينات الصرف لبنك التنمية والائتمان الزراعي، لوجود ماكينة واحدة فقط، في حين سجل عملاء البنك الأهلي المصري أدنى نسبة ٩,٣٪.

ضالة عينة العملاء الذين يستغرقون زمن "١٥، لأقل ٢٠ دقيقة"، إذ لم تتجاوز ٨,٦٪ من جملة حجم العينة، وترتفع بشكل ملحوظ مع عملاء بنك التنمية والائتمان الزراعى لتضم خمس حجم العينة.

٢- خصائص عملاء المصارف:

تتمثل فى مجال الإقامة والخصائص الديموجرافية، والاجتماعية، والاقتصادية، ويفيد ذلك فى التعرف على الفئات الأكثر ترددًا على المصارف، وفيما يلي دراسة لكل منها على النحو التالى:

أ - مجال الإقامة:

يتحدد مجال نفوذ مصارف مدينة كفر الدوار وفقًا لمحل إقامة العملاء لما له من تأثير فى استخدام وسائل النقل وزمن الرحلة وتكلفتها، بل اختيار المصرف المناسب، ويكاد يقتصر استخدام المصارف على سكان مدينة كفر الدوار، ومن تتبع أرقام جدول (١٩) وشكل (١٤) نستخلص النتائج التالية:

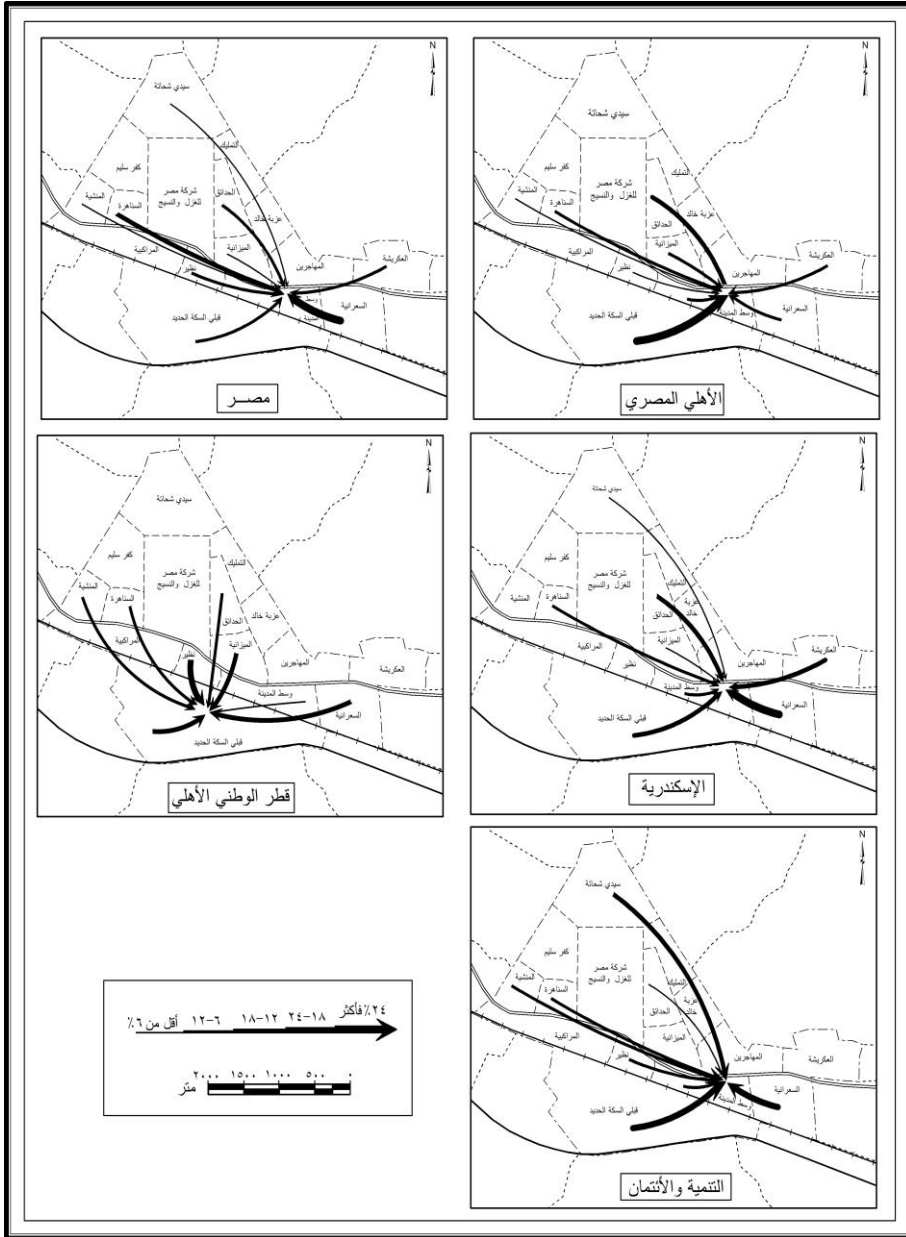
- تعد منطقة السمرانية المحل الرئيس لإقامة ما يقرب من ربع حجم العينة، وتتباين النسبة بين عملاء المصارف، إذ تزيد فى بنكى مصر، والإسكندرية لتسجل حوالى الثلث لكل منهما، وذلك لقربها من منطقة سكن العملاء أو لدواعى مهنة العمل، لذلك انخفضت نسبة الزمن المقطوع فى رحلة الذهاب، فى حين تنخفض لعملاء البنك الأهلى المصرى (١١,٤٪).

جدول (١٩) التوزيع النسبي لعينة عملاء المصارف وفقاً لمحال الإقامة بمناطق

مدينة كفر الدوار عام ٢٠١٩

البنك	قبلى السكة الحديد	السعرانية	الميزانة	نظير	الحدائق	وسط البلد	العكريشة	السناهرة	المنشية	سيدي شحاته
الأهلى المصرى	٣٤,٣	١١,٤	٦,٤	٤,٣	١٥	٨,٦	٧,١	٨,٦	٤,٣	-
الإسكندرية	١٦,٤	٣٢,٩	٢,٧	-	١٥,١	٨,٢	١٥,١	٦,٩	-	٢,٧
التمية والائتمان الزراعى	١٨,٩	١٨,٩	-	١١,١	٥,٥	١١,١	-	١٠	٨,٩	١٥,٦
قطر الوطنى الأهلى	١٢,١	١٦,١	١٣,٤	٢١,٤	١٦,٨	٤	-	٨,١	٨,١	-
مصر	١٠,٦	٣٢,٩	٣,٥	١١,٨	٧,١	-	٨,٢	١٧,٧	٣,٥	٤,٧
المتوسط	١٨	٢٣,٢	٥,٦	٩,٨	١٢,٢	٥,٨	٦,٦	١٠,٥	٤,٦	٣,٧

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.



شكل (١٤) مجال نفوذ مصارف مدينة كفر الدوار وفقاً لمحل الإقامة عام ٢٠١٩

- جاء العملاء من منطقة قبلى السكة الحديد فى المرتبة الثانية بما يقرب من خمس عينة العملاء وذلك لانتساع مساحتها وكبير حجم سكانها، وترتفع النسبة لعملاء البنك الأهلى المصرى (٣,٤٣٪)، لزيادة حركة العملاء منها، مقابل ١٠,٦٪ لعملاء بنك مصر.

- يأتى المقيمون فى منطقة الحدائق فى المرتبة الثالثة بنسبة لا تتجاوز ١٢,٢٪ من جملة حجم عينة العملاء، ويستأثر بنك قطر الوطنى الأهلى بنسبة ١٦,٨٪ من حجم العينة، لزيادة حركة العملاء منها.

- جاء العملاء المقيمون بمنطقة سيدى شحاته فى المرتبة الأخيرة بنسبة لا تتجاوز ٣,٧٪ من جملة العملاء، ويستأثر عملاء بنك التنمية والائتمان الزراعى بنسبة ١٥,٦٪، وذلك لارتفاع العملاء من أصحاب الأراضى الزراعية، حيث تقع المنطقة عند أطراف المدينة الشمالية.

ب - الخصائص الديموجرافية:

تضم التركيب العمرى والنوعى للعملاء والذي يعد من أهم أنواع التركيب السكانى، حيث يعد المصدر الرئيس للمخططين فى المجالات كافة، فلا يمكن إهمال تأثيره فى الملامح الديموجرافية بالمجتمع (Helen and Kenneth, 1995: 85).

- التركيب النوعى:

أظهرت نتائج الدراسة الميدانية تردد كل من العملاء ذكورا وإناثا على المصارف بمدينة كفر الدوار، وإن كان الذكور هم الأعلى نسبة (٦٥,٣٪)،

ويتناسب ذلك مع الفجوة النوعية فى العمل وسيطرة الذكور على فرص العمل، خاصة أن كفر الدوار تعد من قلب صناعة الغزل والنسيج فى غرب الدلتا، وهو ما أكدته ثبوت علاقة ارتباطية طردية قوية جداً بين جملة العملاء وفئة الذكور بلغت قيمتها (٠,٩٢)، وتتشابه النسبة على مستوى مصارف المدينة باستثناء بنك التنمية والائتمان الزراعى الذى ترتفع لتضم أربعة أخماس جملة عينة العملاء، وذلك لأن معظم عملائه من الذكور وأصحاب الحيازات الزراعية، وعلى النقيض من ذلك تنخفض فى البنك الأهلى المصرى حيث لا تتجاوز ٥٩,٣% حجم العينة.

ويعزى انخفاض نصيب الإناث (٣٤,٧%) 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 بنك التنمية والائتمان الزراعى (٢٠%).

- التركيب العمرى:

ومن تتبع الأرقام الخاصة بفئات سن العملاء جدول (٢٠) نستخلص

ما يلى:

- توزيع عملاء المصارف على جميع فئات السن، وإن تصدرها أفراد الفئة العمرية "٣٠"، لأقل من ٤٥ سنة" بنسبة ٣٠,٧%، وهو أمر طبيعى لأن أفراد هذه الفئة هم الأكثر عملاً والأكثر حركة ونشاطاً وجمعاً للأموال وهم يمثلون الشرعية الرئيسية فى سوق العمل، لذلك تزداد نسبة مشاركتهم فى

العمليات المصرفية، يؤكد ذلك الارتباط الطردى القوي بين كل من فئة السن "٣٠-٤٥"، والعمل بالقطاع الخاص والذي بلغ (٩٣,٠)، وذلك لقلّة أعداد العاملين بالحكومة وقطاع الأعمال لصغر سنهم، إذ بدأت سياسة الخصخصة منذ بداية تسعينيات القرن العشرين أي منذ ما يقرب من ثلاثين عاماً، وتزيد النسبة لعملاء البنك الأهلي المصري (٤٢,٢٪)، وتنخفض لعملاء بنك التنمية والائتمان الزراعي (١٠٪)، وذلك لارتفاع نسبة العملاء من فئة السن "٦٠ سنة فأكثر"، لتشكل نصف جملة حجم العينة.

جدول (٢٠) نسب عينة فئات السن لعملاء المصارف

بمدينة كفر الدوار عام ٢٠١٩

البنك	أقل من ٣٠ سنة	٣٠-٤٥	٤٥-٦٠	٦٠ سنة فأكثر
الأهلى المصرى	٢٢,١	٤٢,٢	٢٠,٧	١٥
الإسكندرية	١٢,٤	٣٤,٩	٣٩,٧	١٣
التنمية والائتمان الزراعى	١٠	١٠	٣٠	٥٠
قطر الوطنى الأهلى	٢٦,٩	٢٩,٥	٢١,٥	٢٢,١
مصر	٢٥,٩	٢٩,٤	٢٧,١	١٧,٦
المتوسط	٢٠,٤	٣٠,٧	٢٧,٦	٢١,٣

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

تليها الفئة "٤٥"، لأقل من ٦٠ سنة" بما يزيد على ربع حجم العينة، لأنهم الأكثر عملاً وحركة وقرباً من محل الإقامة بقيمة، وهو ما أكدته معامل الارتباط الطردى القوي بين تلك الفئة والقرب من محل الإقامة بقيمة بلغت

(٠,٩٣)، وجاءت أعلى نسبة لهم من عملاء بنك الإسكندرية (٣٩,٧٪)، فى حين جاءت أقلها لعملاء البنك الأهلى المصرى (٢٠,٧٪).

تأتى الفئة العمرية "٦٠ سنة فأكثر" فى المرتبة الثالثة بنسبة ٢١,٣٪، وذلك لترددهم لصرف المعاشات والحوالات والقيام بعمليات الصرف الضرورية بالرغم من عدم الخروج إلا للضرورة، وقد تباينت النسبة بين العملاء لهذه الفئة، إذ تزيد لعملاء بنك التنمية والائتمان الزراعى، لتضم نصف حجم العينة، وذلك لارتفاع أعداد أصحاب الحيازات الزراعية، فى حين سجلت لعملاء بنك الإسكندرية ١٣٪.

أما الفئة "أقل من ٣٠ سنة" فتأتى فى المرتبة الأخيرة بحوالى الخمس، وذلك لقلّة أعداد العاملين بهذه الفئة والقادرين على فتح حساب بالمصارف، إذ أن معظمهم لا يعمل وقد جاءت النسبة أعلاها لعملاء بنك قطر الوطنى الأهلى، لتشكل ما يزيد على ربع حجم عينة العملاء، فى حين جاءت أدناها لعملاء بنك التنمية والائتمان الزراعى (١٠٪)، وذلك لارتفاع نسبة العملاء من فئة السن "٦٠ سنة فأكثر"، "٤٥ لأقل من ٦٠ سنة"، لتشكل نحو ٥٠٪، ٣٠٪ لكل منهما على التوالى.

ج - الخصائص الاجتماعية:

وتضم الحالة التعليمية، والحالة الزوجية، وحجم الأسرة، 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 نواحي الحياة (Amartia, K., 2002: 2)، مما يمثل مقياسًا لمستوى المعيشة والتطور الثقافى للفرد والمجتمع.

وقد كشفت الدراسة الميدانية عن انتشار عملاء المصارف فى جميع فئات الحالة التعليمية، وإن زادت النسبة مع ارتفاع مستوى التعليم، ومن جدول (٢١) يمكن ملاحظة ما يلى:

جدول (٢١) نسب عينة عملاء المصارف وفقًا للحالة التعليمية

بمدينة كفر الدوار عام ٢٠١٩

البنك	أمى	متوسط/ فوق متوسط	جامعى
الأهلى المصرى	٢,١	٤٠	٥٧,٩
الإسكندرية	٧,٥	٤١,٨	٥٠,٧
التنمية والائتمان الزراعى	٢٠	٥٠	٣٠
قطر الوطنى الأهلى	٢,٧	٣٢,٩	٦٤,٤
مصر	٧,٦	٤٥,٩	٤٦,٥
المتوسط	٧	٤١,٦	٥١,٤

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

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

ويبدو التباين واضحًا لهذه الفئة بين مصارف المدينة فهي تكون ٣٠٪ للتنمية والائتمان الزراعي، لأن معظم عملائه من الزراع، وتزيد على ثلاثة أضعافها لعملاء بنك قطر الوطنى الأهلى، لكون معظمهم من الجامعيين.

- يأتى 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، وتتباين نسبتهم بين مصارف المدينة، لتتراوح بين ٣٢,٩٪ لبنك قطر الوطنى الأهلى، ٥٠٪ لبنك التنمية والائتمان الزراعي، وذلك لأن معظمهم عاملون بالزراعة حاصلون على مؤهلات متوسطة، وقليل منهم حاصل على مؤهل جامعى.

- 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، مع ملاحظة استحواذ بنك التنمية والائتمان الزراعي على خمس حجم المدينة، فى حين تنخفض لتسجل أدناها بالبنك الأهلى المصرى

(٢,١%) لارتفاع نسبة العملاء ذوى المؤهلات الجامعية، مع ملاحظة عدم ضم أى من أفراد العينة لعملاء من فئة يقرأ ويكتب.

- الحالة الزوجية:

تؤثر حالة المجتمع الاقتصادية فى مدى انتشار الزواج عن طريق تحديد تكلفة الزواج، وتوفير فرص عمل، ومدى انتشار البطالة، وتشير أرقام جدول (٢٢) إلى إمكانية استخلاص النتائج التالية:

جدول (٢٢) نسب عينة عملاء المصارف وفقاً للحالة الزوجية بمدينة كفر الدوار عام ٢٠١٩

أرمل	مطلق	متزوج	أعزب	البنك
٢,٩	٢,١	٧٣,٦	٢١,٤	الأهلى المصرى
٨,٩	-	٧٤	١٧,١	الإسكندرية
١٠	١٠	٦٠	٢٠	التممية والائتمان الزراعى
٢,٧	٢,٧	٧٠,٥	٢٤,١	قطر الوطنى الأهلى
٤,١	١,٨	٨١,٨	١٢,٣	مصر
٥,٣	٢,٧	٧٣,٣	١٨,٧	المتوسط

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

- ارتفاع نسبة عينة الدراسة من المتزوجين لتقترب من ثلاثة أرباع جملة عملاء المصارف بمدينة كفر الدوار، 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 أكدته وجود

علاقة ارتباطية طردية قوية جدًا بين فئة المتزوج والعمل بالقطاع الخاص بقيمة بلغت ٠,٩٥.

- تتراوح النسبة بين ٨١,٨٪ لعملاء بنك مصر، ٦٠٪ لبنك التنمية والائتمان الزراعى، فى حين تمثل نسبة غير المتزوجين ١٨,٧٪ من جملة عملاء المصارف، وذلك لارتفاع فئة العملاء من صغار السن ولقلة فرص العمل، ومن ثم ضآلة الإمكانيات المادية، ولارتفاع تكاليف الزواج، وجاءت أقصاها لعملاء بنك قطر الوطنى الأهلى، وأدناها لعملاء بنك مصر، أما نسبة الأرامل فلم تتجاوز ٥,٣٪ من جملة حجم العينة.

- ضآلة نسبة العملاء من فئة المطلق، إذ لم تتعد ٢,٧٪ من جملة العينة، وذلك لارتفاع متوسط دخول بعض العملاء، مما يسمح لهم بالزواج وإعالة الأسرة وتحمل الأعباء المعيشية، وقد سجلت النسبة أقصاها لعملاء بنك التنمية والائتمان الزراعى.

- حجم الأسرة:

يرتبط بالحالة الاجتماعية حجم الأسرة، إذ يتصدر "خمس" أفراد جميع فئات حجم الأسرة لعملاء المصارف بالمدينة (جدول ٢٣)، بما يقرب من الربع، وقد يعزى ذلك إلى أن زيادة حجم الأسرة تعطى فرصة للعملاء لتعدد مرات التردد على المصارف والقيام بالعديد من العمليات "السحب والإيداع"، وقد ثبتت علاقة ارتباطية طردية قوية بين فئة حجم الأسرة "خمس" أفراد، والعمل بالقطاع الخاص بقيمة ٠,٩٦، وتتباين النسبة بين عملاء المصارف، حيث ترتفع لعملاء بنك مصر (٢٨,٢٪)، وتنخفض للتنمية والائتمان الزراعى (١٠٪)، يليها أربعة أفراد بنسبة ٢٢٪ من جملة حجم العينة، وجاءت أقصاها لعملاء

جدول (٢٣) نسب عينة عملاء المصارف وفقاً لحجم الأسرة

بمدينة كفر الدوار عام ٢٠١٩

البنك	فردان	ثلاثة	أربعة	خمسة	ستة
الأهلى المصرى	١٣,٦	١٥	٢٤,٣	٢٥,٧	٢١,٤
الإسكندرية	١١	٢٣,٣	١٦,٤	٢١,٩	٢٧,٤
التتمية والائتمان الزراعى	٢٠	٣٠	٢٠	١٠	٢٠
قطر الوطنى الأهلى	١٦,١	٢٠,٨	٢٤,٢	٢٤,٢	١٤,٧
مصر	١١,٢	١٨,٨	٢٤,١	٢٨,٢	١٧,٧
المتوسط	١٣,٨	٢٠,٩	٢٢	٢٣,٢	٢٠,١

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

البنك الأهلى المصرى، وأدناها الإسكندرية، فى حين جاء حجم الأسر المكونة من ثلاثة أفراد فى المرتبة الثالثة بنحو الخمس، ثم ستة أفراد فأكثر (٢٠,١٪)، وكان المركز الأخير من نصيب الأسر المكونة من فردين بنسبة ضئيلة لا تتجاوز ١٣,٨٪ من جملة العملاء بالمدينة، مما يشير إلى زيادة فرصة استخدام المصارف للفرد مع زيادة حجم الأسرة.

د - الخصائص الاقتصادية:

تضم كلاً من الحالة العملية ومستوى الدخل الشهرى.

- الحالة العملية:

تتعدد المهن التى يمارسها عينة عملاء المصارف بمدينة كفر الدوار (جدول ٢٤ وشكل ١٥)، إذ تعكس مدينة كفر الدوار ترتيب أهمية المهن ومدى انتشارها، وتتصدرها الأعمال الحرة بنحو ثلث حجم العينة، لزيادة حركة النشاط

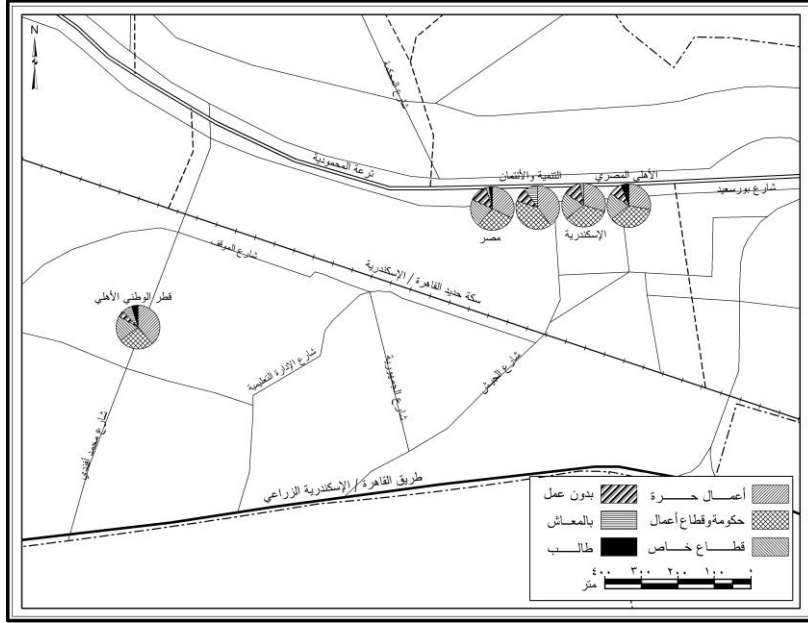
جدول (٢٤) نسب عينة عملاء المصارف وفقاً للحالة العملية

بمدينة كفر الدوار عام ٢٠١٩

البنك	أعمال حرة	حكومة وقطاع أعمال	قطاع خاص	بدون عمل	بالمعاش	طالب
الأهلى المصرى	٢٧,٩	٣٦,٤	٢٠	١٠	-	٥,٧
الإسكندرية	٢٩,٥	٣٤,٩	١٩,٩	١٣	٢,٧	-
التنمية والائتمان الزراعى	٤٠	٤٠	-	١٠	١٠	-
قطر الوطنى الأهلى	٣٨,٩	٢٥,٥	١٨,٨	٤,٧	٧,٤	٤,٧
مصر	٣٢,٣	٢٨,٨	٢٠,٦	١٣,٥	٢,٤	٢,٤
المتوسط	٣٣,٢	٣٢,٤	١٧,٣	١٠,٤	٤	٢,٧

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

التجارى والخدمى بالمدينة، مما ترتب أن معظمهم من نوى الدخل المرتفعة، وتتباين النسبة بين عملاء المصارف لتزيد لعملاء بنك التنمية والائتمان الزراعى (٤٠٪)، وتقل لعملاء البنك الأهلى المصرى (٢٧,٩٪)، يليه العاملون بالحكومة وقطاع الأعمال بنسبة ٣٢,٤٪ 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 واضحاً فى بنك التنمية والائتمان الزراعى (٤٠٪).



شكل (١٥) توزيع نسب عينة عملاء المصارف وفقاً للحالة العملية

بمدينة كفر الدوار عام ٢٠١٩

يأتى العاملون بالقطاع الخاص فى المرتبة الثالثة بنسبة ١٧,٣٪ من جملة حجم العينة؛ وذلك لقلّة فرص العمل فى القطاعين الحكومى، والأعمال، ولتوافر فرص العمل بمنشآت المدينة، خاصة بعد زيادة الاستثمارات به، وترتفع بشكل ملحوظ ببنك مصر (٢٠,٦٪)، يؤكد ذلك تحقق علاقة ارتباطية طردية قوية جداً بين جملة العملاء، والعمل بالقطاع الخاص بقيمة (٠,٩٨).

جاء بعد ذلك فئة "بدون عمل"، حيث سجلت العُشر، ويفسر ذلك وجود عدد من ربات البيوت بدون عمل ضمن تلك الفئة، ولقلّة فرص العمل وترتفع بشكل ملحوظ لعملاء بنك مصر (١٣,٥٪)، وتتنخفض بخاصة لعملاء بنك قطر الوطنى الأهلى (٤,٧٪).

وتتضاءل نسبة أصحاب المعاش والطلاب بين فئات العملاء، فنصيبهما معًا لا يتجاوز ٦,٧٪ من جملة عينة عملاء المصارف بالمدينة، ومرد ذلك إلى ضم عدد من كبار السن للأولى ولكن يعملون بالقطاع الخاص أو ضمن الأعمال الحرة، مما أسهم في انخفاض نسبتهم، وترتفع بشكل ملحوظ بينك التنمية والائتمان الزراعي (١٠٪)، في حين تنخفض بشكل لافت بينك مصر (٢,٤٪).

أما الطلاب فقد انحصرت تعاملاتهم على ثلاثة مصارف، لقلّة احتياجاتهم، بل الكثير منهم دون سن ٢١ سنة لا يتعامل معها، وسجلت أقصاها بالبنك الأهلي المصري (٥,٧٪)، وسبب ذلك 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 (٢٥) يمكن استخلاص ما يلي:

- ارتفاع نسبة العملاء من ذوى الدخل "٣٠٠٠ جنيه فأكثر" بما يقرب من نصف جملة حجم العينة، ويعزى ذلك إلى ارتفاع نسبة العاملين بالأعمال الحرة والقطاع الخاص بمدينة كفر الدوار، يؤكد ذلك ثبوت علاقة ارتباطية طردية قوية بين عينة العملاء من ذوى الدخل "٣٠٠٠ جنيه فأكثر، والعمل بالقطاع الخاص بقيمة (٠,٩٣)، وقد تصدر عملاء بنك قطر الوطنى الأهلى

جدول (٢٥) نسب عينة عملاء المصارف وفقاً لمتوسط الدخل الشهري

بمدينة كفر الدوار عام ٢٠١٩

البنك	أقل من ١٠٠٠ جنيه	-١٠٠٠ ٢٠٠٠	-٢٠٠٠ ٣٠٠٠	٣٠٠٠ جنيه فأكثر
الأهلى المصرى	٤,٣	٢٣,٦	٢٢,٨	٤٩,٣
الإسكندرية	٦,٩	١٨,٥	٢٦,٧	٤٧,٩
التنمية والائتمان الزراعى	١٠	٤٠	٢٠	٣٠
قطر الوطنى الأهلى	٤	٢١,٥	٢٠,١	٥٤,٤
مصر	٩,٤	٢١,٨	٢٧	٤١,٨
المتوسط	٦,٨	٢٣,٧	٢٣,٧	٤٥,٨

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

بنسبة ٥٤,٤٪، فى حين سجل التنمية والائتمان الزراعى أدناها، لارتفاع نسبة العملاء من أصحاب الدخل "١٠٠٠، لأقل من ٢٠٠٠ جنيه".

- تساوى نسبة عينة العملاء من ذوى الدخل "٢٠٠٠، لأقل من ٣٠٠٠ جنيه"، والدخل "١٠٠٠، لأقل من ٢٠٠٠ جنيه"، حيث بلغت ٢٣,٧٪ لكل منهما، ليحتلا المرتبة الثانية، ويعزى ذلك إلى ارتفاع نسبة العاملين بالقطاعين الحكومى والخاص بمدينة كفر الدوار، وجاءت أعلى نسبة لعملاء الفئة الأولى من بنك مصر (٢٧٪)، فى حين سجلت أدناها لعملاء التنمية والائتمان الزراعى، وتصل هذه النسبة أقصاها لعملاء الفئة الثانية من بنك التنمية والائتمان الزراعى، لتحتل المرتبة الأولى لدخل العملاء بنحو الخمسين.

- احتل العملاء من ذوى الدخل المنخفضة جدًا المركز الأخير بنسبة لا تتجاوز ٦,٨٪ من جملة حجم العينة، وقد يفسر ذلك تواضع دخولهم، مما يؤدي إلى التردد على المصارف عند الضرورة لقضاء مصالحهم، مع ملاحظة تماثل ذلك الترتيب لجميع عملاء المصارف بمدينة كفر الدوار.

٣- مستويات رضا العملاء عن الخدمات المصرفية:

لا يرتبط مستوى تقديم الخدمات المصرفية بعدد أماكنها، بل بتوزيعها وكفاءتها، ومن ثم إرضاء العملاء، حيث فى هذه الحالة يكون قد حصل على ما يتوقعه أو يفوق (Babatunde, A., 2012: 13).

وقع الاختيار على ستة متغيرات لقياس مستوى الأداء بالمصارف وماكينات الصرف الآلى بمدينة كفر الدوار، ضمها 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 كفر الدوار، وفقًا لكل متغير على النحو التالى (جدول ٢٦، وشكل ١٦).

- أبدى ٨٧,٣٪ من جملة عينة العملاء رضاهم عن درجة تلبية الخدمات المصرفية لاحتياجاتهم، خاصة عملاء بنكى التنمية والائتمان

الزراعى، وقطر الوطنى الأهلى، فى حين أشار ١٢,٧٪ عدم رضاهم عن درجة تلبية الخدمات المصرفية لاحتياجاتهم، خاصة عملاء بنك الإسكندرية.

- ارتفاع نسبة عدم رضا عينة العملاء عن مدة الانتظار عند إجراء عمليات السحب أو الإيداع بمقر المصرف لتصل إلى أكثر من نصف حجم العينة، ويعزى ذلك إلى كثرة عينة أعداد العملاء، وقلة عدد منافذ التعامل، فضلاً عن عدم أداء الموظفين عملهم بشكل جيد، مما يزيد من فترة الانتظار لمدة طويلة قد تتراوح بين "ساعتين، لأقل من ثلاث ساعات" يعانى منها ٢١٪ من جملة عينة العملاء، بخاصة عملاء البنك الأهلى المصرى (٣٧,٨٪).

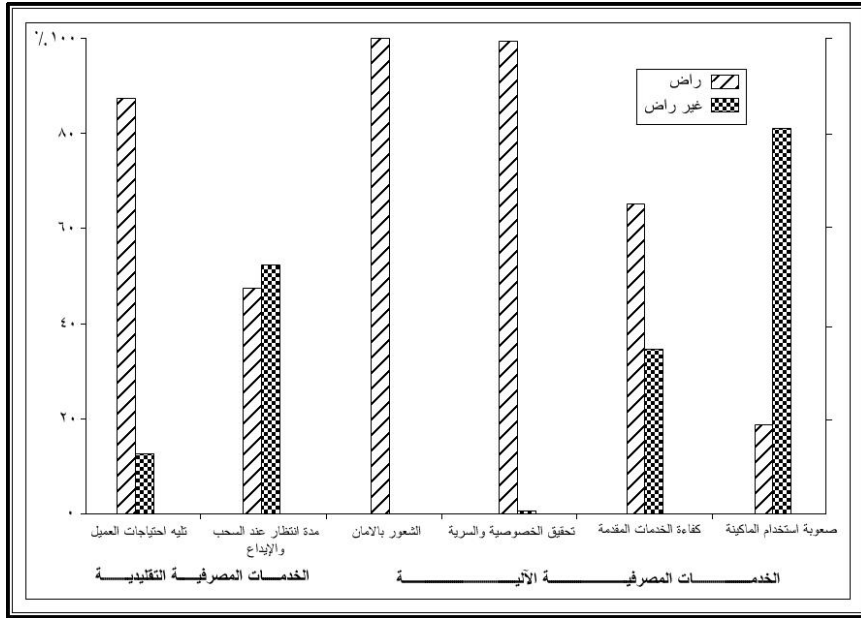
جدول (٢٦) مستويات رضا عينة العملاء عن الخدمات المصرفية

بمدينة كفر الدوار عام ٢٠١٩

البنك	الخدمات المصرفية التقليدية						الخدمات المصرفية الآلية					
	تلبية احتياجات العميل		مدة انتظار عند السحب أو الإيداع		الشعور بالأمان		تحقيق الخصوصية والسرية		كفاية الخدمات المقدمة		صعوبة استخدام الماكينة	
	راض	غير راض	راض	غير راض	راض	غير راض	راض	غير راض	راض	غير راض	راض	غير راض
الأهلى المصرى	٨٢,١	٧,٩	٣٣,٦	٦٦,٤	١٠٠	-	٩٧	٣	٦٦,٧	٣٣,٣	٢٢,٧	٧٧,٣
الإسكندرية	٧١,٩	٢٨,١	٣٤,٩	٦٥,١	١٠٠	-	١٠٠	-	٦٦,٩	٣٣,١	١٩,٧	٨٠,٣
التممية والائتمان الزراعى	١٠٠	-	٩٠	١٠	١٠٠	-	١٠٠	-	٨٧,٥	١٢,٥	٢٥	٧٥
قطر الوطنى الأهلى	٩٨	٢	٥٢,٣	٤٧,٧	١٠٠	-	١٠٠	-	٦٣,٦	٣٦,٤	١٦,١	٨٣,٩
مصر	٨٨,٨	١١,٢	٤٣,٥	٥٦,٥	١٠٠	-	١٠٠	-	٥٣,٨	٤٦,٢	١٣,٩	٨٦,١
المتوسط	٨٧,٣	١٢,٧	٤٧,٦	٥٢,٤	١٠٠	-	٩٩,٣	٠,٧	٦٥,٢	٣٤,٨	١٨,٨	٨١,٢

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

- أجمع جميع عينة عملاء المصارف بمدينة كفر الدوار والبالغ عددهم ٦٩٥ عميلاً على أن التعاملات المصرفية الآلية المقدمة من الماكينات آمنة وتحفظ لهم السرية والخصوصية في تعاملاتهم، وهذا ما يحتاجه العميل كي يستمر في تعامله مع المصرف.



شكل (١٦) نسب مستويات رضا عينة العملاء عن الخدمات المصرفية

بمدينة كفر الدوار عام ٢٠١٩

- ارتفاع نسبة رضا عينة عملاء المصارف عن درجة تحقيق الخصوصية والسرية من الخدمات المصرفية الآلية لتصل إلى ٩٩,٣% من جملة حجم العينة، ومرد ذلك إلى أن لكل عميل رقمًا سرّيًا خاصًا به، وخصوصية حفظ بيانات العميل والعمليات التي يقوم بها.

- اجمع ما يقرب من ثلثي عينة العملاء رضاهم عن مدى كفاية الخدمات المقدمة من ماكينات الصرف الآلي، 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، وتظهر بوضوح مع عملاء بنك التنمية والائتمان الزراعى، لتسجل ٨٧,٥٪، فى حين أبدى ثلث العينة عدم رضاهم عن الخدمات المقدمة من ماكينات الصرف الآلى، حيث أنها تعد غير كافية لاحتياجاتهم، مع قلة أعدادها، ومن ثم بعدها عنهم، وعدم توفيرها عديد من الخدمات، وهى ما تشابهت مع نتائج دراسة عن ماكينات الصراف الآلى بنيجيريا (Abraham, A, P., 2014: 68).

- رضا ما يقرب من أربعة أخماس عينة العملاء عن سهولة استخدام الماكينة الآلية، وإن استخدامها يتصف باليسر ولا يوجد عائق عند استخدامها، فى حين أشار ١٨,٨٪ من جملة العينة أنهم يواجهون صعوبة فى استخدامها، وربما يعزى ذلك إلى شكوى العملاء من الأميين، ومن غير ذوى المؤهلات التعليمية، مما يحدث لهم عائق عند الاستخدام، فضلاً عن طول فترة الانتظار عند الماكينة، وبعدها عن مقر العمل، وقد سجلت أقصاها لعملاء التنمية والائتمان الزراعى بنحو الربع.

خامساً: مشكلات المصارف وحلولها المقترحة

يواجه تقديم خدمات المصارف بمدينة كفر الدوار عددًا من المشكلات التى تقف عائقًا فى سبيل تقديم خدمة مميزة، وفيما يلى بيان بأهم 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 أربع مشكلات رئيسية على النحو التالى (جدول ٢٧، وشكل ١٧):

جدول (٢٧) نسب عينة العملاء الذين يواجهون مشكلات بالمصارف فى مدينة كفر الدوار عام ٢٠١٩

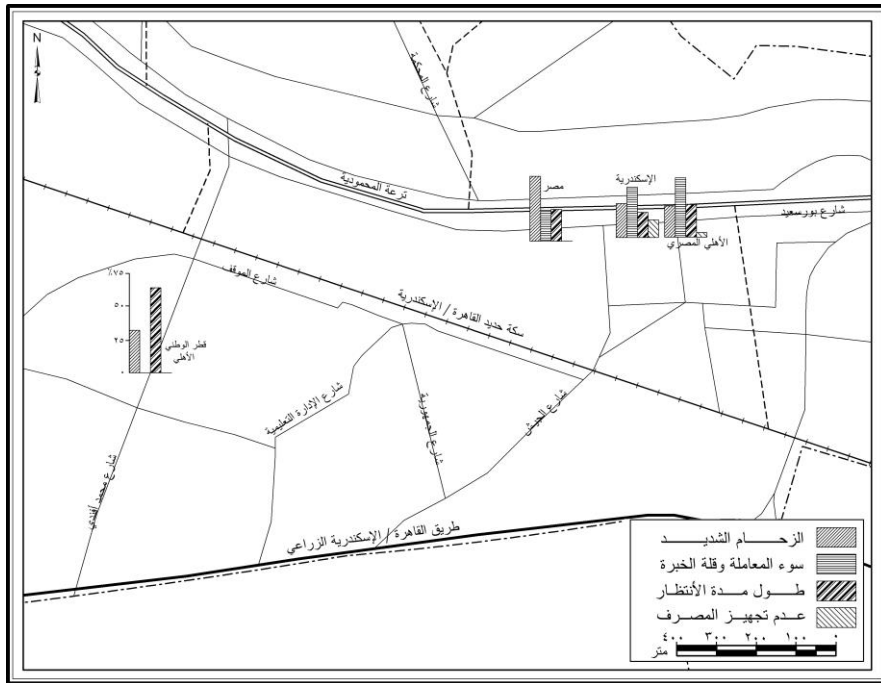
البنك	الزحام الشديد	سوء المعاملة وقلة الخبرة	طول مدة الانتظار	عدم تجهيز المصرف
الأهلى المصرى	٢٤,٤	٤٦,٥	٢٥,٦	٣,٥
الإسكندرية	٢٦,٧	٣٩,٦	١٩,٨	١٣,٩
التنمية والائتمان الزراعى	-	-	-	-
قطر الوطنى الأهلى	٣٣,٣	-	٦٦,٧	-
مصر	٥٠,٩	٢٤,١	٢٥	-
المتوسط	٣٤,٩	٣١,٩	٢٨,١	٥,١

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

أولاًها: الزحام الشديد، وتشكل أكثر من ثلث حجم عينة العملاء الذين يواجهون مشكلات، وربما يرجع ذلك إلى ضيق مساحات أماكن الانتظار داخل المصارف، فضلاً عن أن معظم المصارف تكون ذات طابق واحد فقط، مع قلة خبرة بعض العاملين، وهو ما أكده وجود علاقة ارتباطية طردية قوية بين مشكلات الازدحام، وقلة خبرة العاملين بقيمة ٠,٨٧، وتتباين هذه المشكلة بين مصارف المدينة، وإن تصدرها عملاء بنك مصر بأكثر من نصف جملة عينة

العملاء بها، فى حين تقل المشكلات قليلاً لعملاء البنك الأهلى المصرى، لتسجل حوالى ربع جملة المشكلات.

ثانيتهما: سوء المعاملة وقلة خبرة بعض العاملين بنسبة ٣١,٩% من جملة عينة العملاء الذين يواجهون مشكلات، حيث يتراخى بعض العاملين فى تأدية عملهم، ويظهر ذلك بوضوح مع الأفراد الذين لا يجيدون القراءة والكتابة، وتظهر بوضوح بين عملاء البنك الأهلى المصرى (٤٦,٥%)، يليها عملاء بنك الإسكندرية (٣٩,٦%)، فى حين تميز بنكى قطر الوطنى الأهلى، والتنمية والائتمان الزراعى بتميز العاملين وحسن معاملتهم للعملاء، حيث لم تظهر أى شكاوى بهما.



شكل (١٧) نسب العملاء الذين يواجهون مشكلات بالمصارف فى مدينة كفر الدوار عام ٢٠١٩

ثالثتها: طول مدة الانتظار للحصول على الخدمة بنسبة ٢٨,١٪ من حجم عينة العملاء الذين يواجهون مشكلات، ويرجع ذلك إلى البطء في العمل وعدم ملاءمة مواعيد العمل لبعض العملاء، حيث يكون معظم العملاء في مقر أعمالهم، مما يشكل صعوبة لديهم في التوجه إلى المصارف، وتباينت النسبة بين عملاء المصارف، لتسجل أقصاها لعملاء بنك قطر الوطني الأهلي بنحو الثلثين.

رابعتها: عدم تجهيز المصارف ويعانى منها نسبة محدودة لا تتجاوز ٥,١٪ من جملة عينة العملاء الذين يواجهون مشكلات، ويتمثل ذلك لعملاء بنك الإسكندرية خاصة، ثم البنك الأهلي المصري، لصغر مساحة المصرف، الذى يؤدي إلى كثرة المتاعب لعملاء بنك الإسكندرية، خاصة من كبار السن.

٢ - مشكلات المصارف الآلية:

بالرغم من انتشار ماكينات الصرف الآلى على معظم مناطق مدينة كفر الدوار، فقد واجه ما يقرب من ثلاثة أخماس أعداد المستخدمين لهذه الخدمة مشكلات والتي أمكن حصرها فيما يلى (جدول ٢٨، وشكل ١٨):

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 وجد ارتباط طردى قوى جداً بين العملاء الإناث ومشكلات الزحام الشديد بلغت قيمته

جدول (٢٨) نسب العملاء الذين يواجهون مشكلات بماكينات الصرف الآلى

بمدينة كفر الدوار عام ٢٠١٩

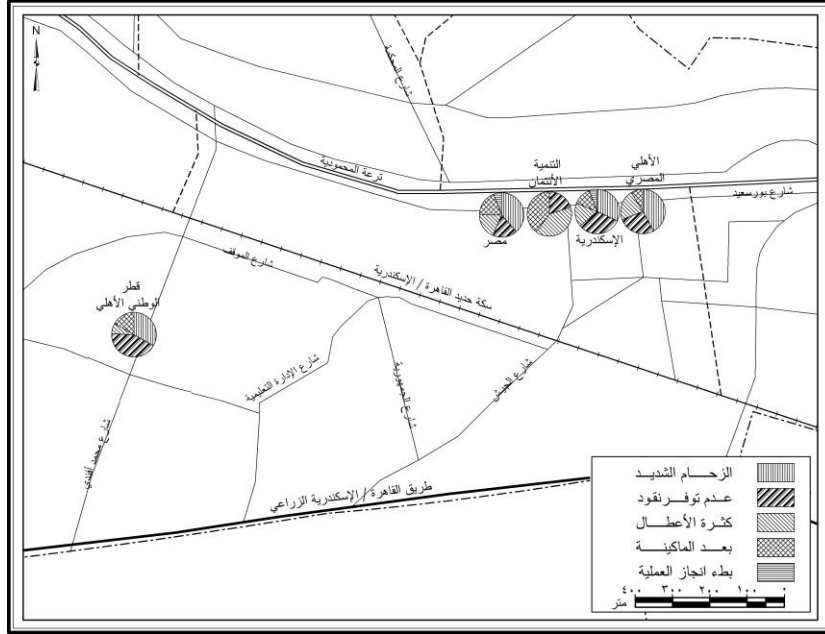
البنك	الزحام الشديد	عدم توفر نقود	كثرة الأعطال	بعد الماكينة	بطء إنجاز العملية
الأهلى المصرى	٤٢	٢٧,٢	٢٢,٢	٨,٦	
الإسكندرية	٣١,٩	٣١,٩	١٧,٤	١٣	٥,٨
التممية والائتمان الزراعى	-	٢٠	٤٠	٤٠	-
قطر الوطنى الأهلى	٣٣,٣	٤٢,٤	٧,٦	١٦,٧	-
مصر	٣٨,٦	١٧,٨	١٨,٨	١٨,٨	٦
المتوسط	٣٢,٣	٢٧,٣	١٩,٩	١٧,٧	٢,٨

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

(٠,٩٨)، وقد جاء أقصاها لعملاء البنك الأهلى المصرى، وأدناها لعملاء ماكينات بنك الإسكندرية.

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، وتزيد من حدة المشكلة لعملاء بنك قطر الوطنى الأهلى (٤٢,٤٪)، فى حين تقل كثيراً لعملاء بنك مصر (١٧,٨٪).



شكل (١٨) نسبة العملاء الذين يواجهون مشكلات بماكينات الصرف الآلى بمدينة كفر الدوار عام ٢٠١٩

ج - كثرة الأعطال:

تحتل المرتبة الثالثة بما يقرب من خمس حجم المشكلات، وذلك لحرص معظم المصارف على إصلاح الماكينات فى أقل فترة ممكنة، ويعانى منها بخاصة عملاء بنك التنمية والائتمان الزراعى، إذ تضم خمسى حجم العينة.

د - بعد الماكينة:

جاءت فى المرتبة الرابعة بنسبة ١٧,٧٪، وذلك لأن بعض المصارف لها ماكينة واحدة فقط، مثل: بنك الائتمان الزراعى، لذلك يعانى خمسى عملائه منها.

هـ - بطء استجابة الماكينة للأوامر:

يحتل المرتبة الخامسة والأخيرة بنسبة لا تتجاوز ٢,٨٪ 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 القوي جدًا بينهما (٠,٩٦).

وقد قدم عملاء المصارف حلولاً مقترحة للمشكلات السابقة يمكن عرض أهمها فيما يلي (جدول ٢٩):

- توفير ماكينات آلية:

احتلت المرتبة الأولى بما يقرب من ثلاثة أرباع حجم عينة العملاء الذين يواجهون مشكلات بالخدمات المصرفية بالمدينة، وقد بلغت أقصاها لعملاء بنك قطر الوطنى (٧٧,٩٪)، وذلك لأن العملاء يخدمهم ماكينة صرف واحدة، فى حين بلغت أديانها لعملاء بنك التنمية والائتمان الزراعى.

جدول (٢٩) نسب الحلول المقترحة للمشكلات التى تواجه عملاء

المصارف بمدينة كفر الدوار عام ٢٠١٩

البنك	توفير ماكينات آلية أكثر	تحسين الخدمات المقدمة من مقر البنك	تحسين الخدمات الآلية المقدمة
الأهلى المصرى	٧٥,٥	١٤,٧	٩,٨
الإسكندرية	٧٧,٤	١١,٨	١٠,٨
التنمية والائتمان الزراعى	٥٠	٥٠	-
قطر الوطنى الأهلى	٧٧,٩	-	٢٢,١
مصر	٧٧,٦	١٣,٨	٨,٦
المتوسط	٧٣,٧	١٥,٩	١٠,٤

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

ووفقًا لما قرره "البنك الدولي على أن يكون الحجم السكاني الأنسب الذي تخدمه ماكينات الصراف الآلي ماكينة/ ٢٠٠٠ نسمة (The World Bank, 2011: 128)، فإن مدينة كفر الدوار تحتاج إلى ١٥١ ماكينة، وهو عدد يقل بمقدار ١٢٤ ماكينة عن العدد الفعلي، مما ترتب عليه الزحام الشديد أمام الماكينات، حيث أن الماكينة الواحدة تقوم بخدمة ١١,٢ ألف نسمة، ويجب أن توزع ماكينات الصرافة على أرجاء المدينة كافة، خاصة بجوار المصالح الحكومية والمصانع التي تتميز بكثرة أعداد الموظفين، بهدف تخفيف الزحام عند الماكينات.

- تحسين الخدمات المقدمة من مقر المصرف:

جاءت في المرتبة الثانية بنحو ١٥,٩٪ من جملة حجم عينة العملاء الذين يواجهون مشكلات، لذلك يقترح بناء أكثر من طابق في البنك الواحد، أو نقل مقر البنك إلى مكان آخر يسمح بالتوسعات المستقبلية، لزيادة مساحات انتظار العملاء داخل المصرف وتقليل الازدحام، وزيادة فترة ساعات العمل بالمصارف من خلال تقسيمها إلى ورديتين 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، وترتفع بشكل لافت لعملاء بنك التنمية والائتمان الزراعي، لتضم نصف حجم عينة العملاء، في حين سجلت أدناها لعملاء بنك الإسكندرية، إذ لم تتجاوز ١١,٨٪ من عينة العملاء.

- 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 يومياً، والحرص على سرعة إصلاحها، وترتفع النسبة لعملاء بنك قطر الوطنى الأهلى لتسجل ٢٢,١٪، فى حين تنخفض ببنك مصر، لتبلغ (٨,٦٪).

النتائج والتوصيات

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

يميل توزيع المصارف في مدينة كفر الدوار إلى التركيز بمنطقتي وسط المدينة، وقبلى السكة الحديد، وهو يعنى خلو ١٥ منطقة منها.

تشغل المصارف بالمدينة مساحة محدودة (٢م١٨٩٠)، مما يظهر تضائل الاهتمام بها، ويعد بنك مصر أوسعها من حيث المساحة (٢م٧٠٠)، فى حين سجل أدناه بنك التنمية والائتمان الزراعى (٢م٢٠٠)، مما يؤثر فى أداء تقديم الخدمات المصرفية.

ضآلة أعداد العاملين بالمصارف بمدينة كفر الدوار (١٠٧ عامل)، بمتوسط ٢١,٤ عامل/ مصرف، ويزيد المتوسط فى بنكى مصر، والأهلى المصرى.

يميل تركيز ماكينات الصرف الآلى إلى منطقتي وسط المدينة، وقبلى السكة الحديد، لتركز توزيع مقر المصارف، فى حين تخلو تسع مناطق منها.

يستحوذ البنك الأهلى المصرى على ما يقرب من ثلاثة أخماس أعداد ماكينات الصرف الآلى، لضخامة استثماراته وعملائه 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 متباعدا منتظما ذو الشكل السداسي، في حين توزيع ماكينات الصرف الآلي يتجه نحو العشوائية.

يأخذ توزيع المصارف اتجاه الشمال الشرقي، وذلك لتركز أغلب المصارف في شارع بورسعيد، في حين كان اتجاه التوزيع لماكينات الصرف الآلي يتجه نحو الجنوب الشرقي.

تعددت أسباب استخدام المصارف وتمثلت في 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، وجاءت الأسباب الأخرى بنسبة ضئيلة لم تتجاوز ٩,٠٪.

ارتفاع عينة أعداد العملاء المتعاملين مع المصارف بين عامي ٢٠١١، ٢٠١٩، بما يزيد على ثلاثة أخماس حجم العينة، ويعزى ذلك إلى تطبيق نظام تحويل مرتبات العاملين بالقطاع الحكومي والأعمال للمصارف، تليها الفترة "٢٠٠٠-٢٠١٠" بما يزيد على الثلث.

أشار عملاء المصارف عدم تفضيلهم التعامل مع مصرف آخر إلى أربعة أسباب أولها لا يوجد فرع آخر لهذا المصرف في المدينة، ثانيها تحويل الراتب الشهري، 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 عديداً من التسهيلات والخدمات في أى وقت.

أشار ما يقرب من نصف حجم عينة عملاء المصارف بعدم تحديد وقت لترددهم على ماكينات الصرف الآلي، مما يزيد من الضغط على ماكينات الصرف معظم الأيام، يليها المترددون مرة واحدة شهرياً (٤٦,٣٪)، خاصة من العاملين بالحكومة وقطاع الأعمال.

ارتفاع عينة العملاء المستخدمين لبطاقة إلكترونية واحدة بنسبة ٨١,٥٪ من جملة العملاء، يليها الذى يمتلكون بطاقتين بنسبة (١٤,٨٪) وذلك لزيادة دخول بعض الأفراد، أما الذين يمتلكون أكثر من بطاقتين فنتضاءل نسبتهم لنحو ٢,٧٪.

أشار ٩٢,٣٪ من جملة حجم عينة العملاء عدم استخدام بطاقات الصرف الآلية فى دفع ثمن شراء بعض السلع بالمدينة، ويعزى ذلك إلى قلة المشتريات بالمدينة، وعدم انتشار المحلات المستخدمة لها.

انتشار استخدام "التاكسى" كوسيلة للذهاب إلى مقر المصرف والعودة فى مدينة كفر الدوار، وسبب ذلك سرعتها وعدم تقيدها بخطوط سير موحدة وتوفر الأمان، يليها السير على الأقدام، وذلك لتوسط المصارف مدينة كفر الدوار والقرب من مكان السكن.

برغم تردد العملاء ذكوراً وإناثاً على المصارف بالمدينة، فإن نسبة الذكور هى الأعلى (٦٥,٣٪)، ويرجع ذلك إلى كثرة العاملين منهم.

تصدر الفئة العمرية " ٣٠ سنة، لأقل من ٤٥ سنة" عينة العملاء بنسبة ٣٠,٧٪؛ لأنهم الأكثر عملاً وحركة ونشاطاً، يليها الفئة "٤٥، لأقل من ٦٠ سنة" بنسبة ٢٧,٦٪، وتأتي في المرتبة الأخيرة الفئة "أقل من ٣٠ سنة"، وذلك لقلة أعداد العاملين بهذه الفئة والقادرين على فتح حساب بالمصارف.

انتشار عملاء المصارف في جميع فئات الحالة التعليمية، يتصدرها الحاصلون على مؤهلات جامعية، مما يزيد على نصف حجم العينة، لانتشار موظفي الحكومة والقطاع الخاص، يليها المؤهلات المتوسطة وفوق المتوسطة (٤١,٦٪)، وتأتي فئة الأميين في المرتبة الثالثة بنسبة ضئيلة لم تتجاوز ٧٪.

تتعدد المهن التي يمارسها عملاء المصارف، تتصدرها الأعمال الحرة بنحو ثلث حجم العينة، وذلك لزيادة حركة النشاط التجاري والخدمي بالمدينة، يليها الحكومة وقطاع الأعمال (٣٢,٤٪)، فالقطاع الخاص (١٧,٣٪).

ارتفاع نسبة عينة العملاء من ذوى الدخل "٣٠٠٠ جنيه فأكثر" بما يقرب من نصف جملة حجم العينة، ويعزى ذلك إلى ارتفاع نسبة العاملين بالأعمال الحرة والقطاع الخاص بالمدينة، فى حين جاء العملاء من ذوى الدخل المنخفض جداً "أقل من ١٠٠٠ جنيه" بالمرتبة الأخيرة بنسبة لا تتجاوز ٦,٨٪، ويفسر ذلك تواضع دخولهم، وعدم ادخارهم الأموال.

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، وقلة عدد منافذ التعامل.

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

أجمع ما يقرب من ثلثي عينة العملاء رضاهم عن مدى كفاية الخدمات المقدمة من ماكينات الصرف الآلى، وذلك لقربها من محل الإقامة أو مقر العمل، مع ملاحظة رضا ما يقرب من أربعة أخماس عينة العملاء عن استخدام الماكينة الآلية، وأن استخدامها يتميز باليسر.

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 المصارف، كما أن معظمها ذات طابق واحد، يليها طول مدة الانتظار للحصول على الخدمة، ومرد ذلك إلى البطء فى العمل وعدم ملاءمة مواعيد العمل لبعض العملاء، فى حين جاء عدم تجهيز المصارف فى المركز الأخير.

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 بطء إنجاز العملية بالمرتبة الأخيرة، مما يؤثر فى طول فترة الانتظار.

- وتقدم الدراسة عددًا 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، كما فى بنك الإسكندرية، مع زيادة أعداد المصارف وماكينات الصرف الآلى بالمدينة بما يتمشى مع زيادة أعداد السكان.
- دعوة أهم المصارف العاملة فى مصر لفتح فرع لها بالمدينة مثل البنك التجارى الدولى.
- 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.
- استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية المختلفة لما توفره من وقت وجهد على الجميع، والاهتمام بالحصول على تلك الخدمات، خاصة مع عملاء البنك الأهلى المصرى الذى يعد أول مصارف الجمهورية فى هذا الخصوص، لتعدد أعداد عملائه.
- استخدام العميل قفازات عند استخدام ماكينات الصرف الآلى، وسبب ذلك امتلاؤها بالميكروبات، ومن ثم تتقل العدوى والإصابة ببعض الأمراض، خاصة فى ظل انتشار الفيروسات والأوبئة.

ملحق رقم (١)

نموذج استبيان عن المصارف في مدينة: كفر الدوار
"جميع البيانات سرية وخاصة بالبحث العلمى"

أولاً: خصائص العميل:

- ١- النوع:
٢- محل الإقامة:
٣- السن:
٤- الحالة التعليمية:
٥- الحالة الزوجية:
٦- الأسرة:
٧- الوظيفة:
٨- متوسط الدخل الشهري:
- منطقة: شارع:

ثانياً: بيانات عن مقر البنك:

- ٩- ما أول بنك تعاملت معه في مدينتك:
١٠- ولماذا:
١١- فى أى سنة تم التعامل:
١٢- هل غيرت هذا البنك بعد ذلك:
١٣- إذا كانت الإجابة بنعم فلماذا:
١٤- فى أى سنة غيرت هذا البنك:
١٥- هل لك حساب فى بنك آخر داخل هذه المدينة: نعم لا
١٦- إذا كانت الإجابة بنعم فلماذا وأنت لك رصيد فى بنك غيره:
١٧- فى أى سنة فُتِح حساب لك بهذا البنك:

- ١٨- اسم البنك الذى تتعامل معه الآن:
- ١٩- ما الوقت المستغرق سيرًا على الأقدام بين بيتك ومقر البنك الخاص بك:
أقل من ٥ دقائق ١٠-٥ ١٥-١٠ ٢٠-١٥ ٢٠ فأكثر
- ٢٠- ما الوقت المستغرق سيرًا على الأقدام بين بيتك وأقرب ماكينة صرف آلى خاصة ببنكك:

- أقل من ٥ دقائق ١٠-٥ ١٥-١٠ ٢٠-١٥ ٢٠ فأكثر
- ٢١- كم عدد السنوات التى تعاملت معها مع البنك الحالى:
- ٢٢- هل تتعامل مع بنك آخر بسبب تحويل راتبك عليه: نعم لا
- ٢٣- إذا كانت الإجابة بنعم فهل ذلك إجبارى من جهة العمل: نعم لا
- ٢٤- هل تتمنى إنشاء بنك جديد فى هذه المدينة لفتح حساب به: نعم لا
- ٢٥- إذا كانت الإجابة بنعم فلماذا:
- ٢٦- ما هو البنك المقترح:
- ٢٧- ما هى وسيلة الذهاب إلى مقر البنك:
- سيرًا على الأقدام تاكسى ميكروباص ملاكى دراجة بخارية
- ٢٨- ما هى وسيلة العودة من مقر البنك:
- ٢٩- لماذا هذه الوسيلة بالذات:
- ٣٠- كم المدة المستغرقة عند السحب أو الإيداع بمقر البنك:
- ٣١- كم المدة المستغرقة عند التعامل مع خدمة العملاء:
- ٣٢- هل أنت راض عن الخدمات المصرفية بمقر البنك: نعم لا
- ٣٣- إذا كانت الإجابة بلا فلماذا:
- ٣٤- ما هى المشكلات التى تواجهك عند التعامل مع مقر البنك:

ثالثاً: بيانات عن ماكينة الصرف الآلى:

- ٣٥- هل تستخدم الماكينة الآلية: نعم لا
- ٣٦- إذا كانت الإجابة بنعم فهل تستخدمها فى:
السحب فقط السحب والإيداع تحويل الأموال

٣٧- لماذا؟

- مقر البنك الماكينات الآلية الهاتف المحمول
موقع البنك على الإنترنت مكاتب التحويل الخارجية
- ٣٨- هل تفضل سحب النقود أو إيداعها في مقر البنك الذى به حسابك: لا
- ٣٩- هل تسحب النقود من فرع هذا البنك فقط: نعم لا
- ٤٠- إذا كانت الإجابة بنعم فلماذا؟
- ٤١- هل تقوم بسحب أى مبالغ من حسابك ببنك معين من خلال ماكينة آلية لبنك آخر: لا نعم
- ٤٢- إذا كانت الإجابة بنعم فلماذا:
- ٤٣- تلبى الخدمات المصرفية الآلية لبنكك احتياجاتك الخاصة: نعم لا
- ٤٤- هل هناك صعوبة فى استخدام الماكينات الآلية: نعم لا
- ٤٥- إذا كانت الإجابة بنعم فما هى هذه الصعوبات:
- ٤٦- هل الخدمات المقدمة من ماكينات الصرف الآلية كافية: نعم لا
- ٤٧- إذا كانت الإجابة بلا فلماذا؟
- ٤٨- تحقق الخدمات المصرفية الآلية الخصوصية والسرية: نعم لا
- ٤٩- إذا كانت الإجابة بنعم فلماذا؟
- ٥٠- تشعر بالأمان من التعاملات المصرفية الآلية المقدمة بالبنك: نعم لا
- ٥١- إذا كانت الإجابة بلا فلماذا؟
- ٥٢- تستخدم ماكينات الصرف الآلى بصفة: يومية كل شهر كل ثلاثة شهور فى المناسبات كل أسبوعين لا يوجد وقت محدد
- ٥٣- هل تقوم بالشراء من الكارت: نعم لا
- ٥٤- هل لديك بطاقة الصرف الآلى أو بطاقة الائتمان من البنك: نعم لا
- ٥٥- إذا كانت الإجابة بنعم فمنذ كم سنة حصلت عليها:
- ٥٦- كم عدد البطاقات الإلكترونية (ATM) التى معك:
- ٥٧- معك بطاقة: فيزا ماستر كارت أخرى (ما هى)
- ٥٨- هل تقوم بإستخدام (ATM) بشكل مستمر: نعم لا
- ٥٩- هل سوف تستمر باستخدام بطاقة الـ (ATM) فى المستقبل: نعم لا

- ٦٠- هل تقوم بدفع ثمن شراء بعض السلع من بطاقة (ATM): نعم لا
- ٦١- إذا كانت الإجابة بنعم فلماذا؟
- ٦٢- هل تفضل الذهاب إلى البنك بدلاً من ماكينة الصرف الآلى: نعم لا
- ٦٣- هل تعاني من مشكلات عند استخدام ماكينة الصرف الآلى: نعم لا
- ٦٤- إذا كانت الإجابة بنعم فما هي:
- | | | |
|------------------|---------------|--------------------|
| عطل الماكينة | عدم وجود فلوس | الزحمة |
| بعد الماكينة عنى | بطء العملية | أخرى (ما هي) |
- ٦٥- هل تقوم بتسديد السلع عن طريق ATM؟
- ٦٦- ما هي مقترحاتك لتحسين الخدمة المقدمة:

المصادر والمراجع

أولًا: باللغة العربية:

١- الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء: النتائج النهائية للتعداد العام للسكان والإسكان، لمحافظة البحيرة، أعوام ١٩٦٠، ١٩٨٦، ١٩٨٦، ١٩٩٦، ٢٠٠٦، ٢٠١٧.

٢- 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.

٣- 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.

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

٥- 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.

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

- ٧- محسن أحمد الخضيرى (١٩٩٩): التسويق المصرفى، إيتراك للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، القاهرة.
- ٨- محمد إبراهيم حسن شرف (٢٠٠٨): التحليل المكانى باستخدام نظم المعلومات الجغرافية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية.
- ٩- محمد على خليل السميرت، رائد محمد العضايبة (٢٠٠٧): العوامل المؤثرة فى استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الهاتف المحمول من وجهة نظر العملاء "دراسة ميدانية اقليم الجنوب - الأردن"، مجلة جامعة الشارقة للعلوم الإنسانية والاجتماعية، مجلد ١٤، العدد ١.
- ١٠- مدحت صادق (٢٠٠١): أدوات وتغيرات مصرفية، الطبعة الأولى، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة.

ثانياً: باللغة الإنجليزية:

1. Abraham, A., (2014): Automated teller Machine Usage and Customers' Satisfaction in Nigeria, Global Journal of Management and Business Research: Finance, Vol 14, No. 4.
2. Amartia, K., Sen., (2002): Basic Education and Human Security, Kalkta.
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.
4. Gary, G. & Schmid, F. (2002): "Universal Banking and the Performance of German Firms", Journal of Financial Economics, Elsevier Science. S.A. Vol. 58.
5. Helen, G., D., and Kenneth, C.W., (1995): An Introduction to Population, the Guilford Press, Adivison of Guilford Publication, Ink, New York.
6. Pinch, S. (1985): Cities and Services of Geography Collective Consumption, Routledge and Kegan Paul, London.
7. The World Bank (2017): Global Economic Prospects, June, U.S.A.