

## تحليل جغرافي للخدمات المصرفية في مدينة القوصية

د. ولاء محمد أحمد نجيب<sup>(١)</sup>

### ملخص:

تتناول الدراسة تحليل جغرافي للخدمات المصرفية في مدينة القوصية، من خلال تعريف المصارف وتطورها، والتوزيع الجغرافي للمصارف واستخدامات المصارف وماكينات الصراف الآلي، ورحلة العملاء وخصائصهم ومستويات رضاهم، ومشكلات المصارف وحلولها المقترحة، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدمت مداخل عدة، منها المدخل الموضوعي، إضافة إلى المدخلين الأصولي والتاريخي، واستعانت بالأسلوب الميداني لسد العجز في البيانات بتصميم استبانة لعينة مفرداتها (١٠٠٠) حالة. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- يميل توزيع المصارف وماكينات الصراف الآلي في مدينة القوصية إلى التركيز بمناطق وسط المدينة.
- يتركز ٨٧ % من مصارف المدينة في شارع الجلاء ومحيطه، وأطراف المدينة.
- استحوذ المصرفين الأهلي المصري ومصرف مصر على نحو ٧٦,٦ % من أعداد ماكينات الصراف الآلي المنتشرة بالمدينة.
- ضآلة أعداد العاملين بالمصارف بالقوصية، بمتوسط ١٣,٧ عامل للمصرف.
- تشغل المصارف بمدينة القوصية مساحة محدودة لا تتجاوز ٢٩٥٠ م<sup>٢</sup>، مما يظهر تضائل الاهتمام بها.
- سجلت مشكلتا الزحام الشديد، وطول مدة الانتظار للعملاء، وكذلك عدم وجود مبالغ كافية بالماكينات، وكثرة أعطالها، وغياب الصيانة الدورية لها، وقلّة أعدادها بالمقارنة بأعداد العملاء في مدينة القوصية، حيث أظهرت نسبة رضاء العملاء عن تلك المشكلات بنسبة بمتوسط ٥٤ % عن عدم الرضاء العام للعملاء لمشكلة الانتظار، وكذلك عدم كفاية الخدمات البنكية بمتوسط عام ٥٠ % كعدم رضاء عن تلك الخدمات المقدمة للعملاء لكل المصارف بالمدينة.

<sup>(١)</sup> مدرس بقسم الجغرافيا ونظم المعلومات الجغرافية كلية الآداب - جامعة أسيوط

- يغلب استخدام "التوكتوك" كوسيلة للذهاب إلى مقر المصرف والعودة في مدينة القوصية بنسبة ٤٤,١ % من إجمالي العينة.  
**الكلمات المفتاحية:**الصراف الآلي، الخدمات المصرفية، مشكلات الصراف الآلي.

**Abstract:**

**Geographical analysis of banking services in the city of Qusiya "geographical study"**

The study deals with a geographical analysis of banking services in the city of Qusiya, through the definition of banks and their development, the geographical distribution of banks, the uses of banks and ATMs, the customer journey, their characteristics and satisfaction levels, and the problems of banks and their proposed solutions, and the study relied on the descriptive analytical approach, It also used several entrances, including the thematic entrance, in addition to the fundamental and historical entrances, and used the field method to fill the deficit in the data by designing a questionnaire for its vocabulary sample (1000) cases. The study reached several results, the most important of which are:

- The distribution of banks and ATMs in the city of Qusiya tends to be concentrated in the downtown areas of the city in Al-Galaa Street, its outskirts, and the railway.
- The small number of bank employees in the city of Qusiya, .with an average of 13.7% workers / banks
- Banks in the city of Qusiya occupy a limited area not exceeding 29500 m2, which shows the diminishing interest in them.
- The problems of severe crowding and the long waiting period also recorded the most important problems suffered by bank customers, as well as the lack of sufficient amounts in machines, their frequent malfunctions, the absence of periodic maintenance, and their small numbers compared to the number of customers in .the city of Qusiya
- The prevalence of using "tuk-tuk" as a means to go to the bank's headquarters and return in the city of Qusiya by 43.2% of the total sample.
- The spread of bank customers in all categories of educational status, with their satisfaction with the services provided.

**Keywords: ATM, banking, ATM problems.**

## مقدمة:

لا يخفى علينا مدى التطور التكنولوجي المتسارع الذي يشهده عالم اليوم في شتى مناحي الحياة، ومن هذه المناحي، التطور السريع في جانبين مهمين في حياتنا اليومية هما الهواتف الذكية والمعاملات المصرفية، واللذان أصبح الاعتماد عليهما مهمًا جدًا في إنجاز مهامنا اليومية (Baabdullah, M., Alalwan, A, & Patil, 2019)؛ حيث تطورت المعاملات المصرفية في العديد من النواحي وظهرت ماكينة الصراف الآلي، التي تتيح لعملاء المصرف صرف الأموال أو إيداعها أو إدارة الحساب الخاص بهم في أي وقت وأي مكان دون الحاجة للتوجه إلى أحد فروع المصرف؛ لذا تعد خدمة الصراف الآلي من أهم الخدمات المصرفية الإلكترونية داخل المدن (الصاوي، ٢٠١٨م)؛ وذلك لاعتماد معظم السكان عليها في القيام بالعمليات المصرفية المختلفة؛ كالقيام بعمليات السحب والإيداع وتحويل الأموال والاستعلام عن الرصيد وبيانات الحسابات المصرفية وغيرها، وذلك في أي وقت خلال اليوم، ومن أي مكان تتوفر به هذه الخدمة، من خلال الكارت الذكي الخاص بالعميل، دون الذهاب إلى المؤسسات المصرفية (عتلم، ٢٠٢١م)، ومن ثم فهي تعد من الخدمات الضرورية لكافة العاملين بالقطاعات والأنشطة الاقتصادية المختلفة؛ لذا يعد التطور الرقمي من أهم ركائز مستقبل القطاع المالي والمصرفي، حيث يتجه العملاء بشكل متزايد نحو تنفيذ معاملاتهم المصرفية من خلال التطبيقات الإلكترونية والحلول الذكية (دياب، ٢٠٢٢م)، فالتكنولوجيا المالية بإمكانها أن تجعل الخدمات المالية أسرع، وأرخص، وأكثر أمانًا لشريحة كبيرة من السكان التي لا تتعامل مع القطاع المصرفي (Raiter, Omari, 2021).



• التعريف بمنطقة الدراسة:

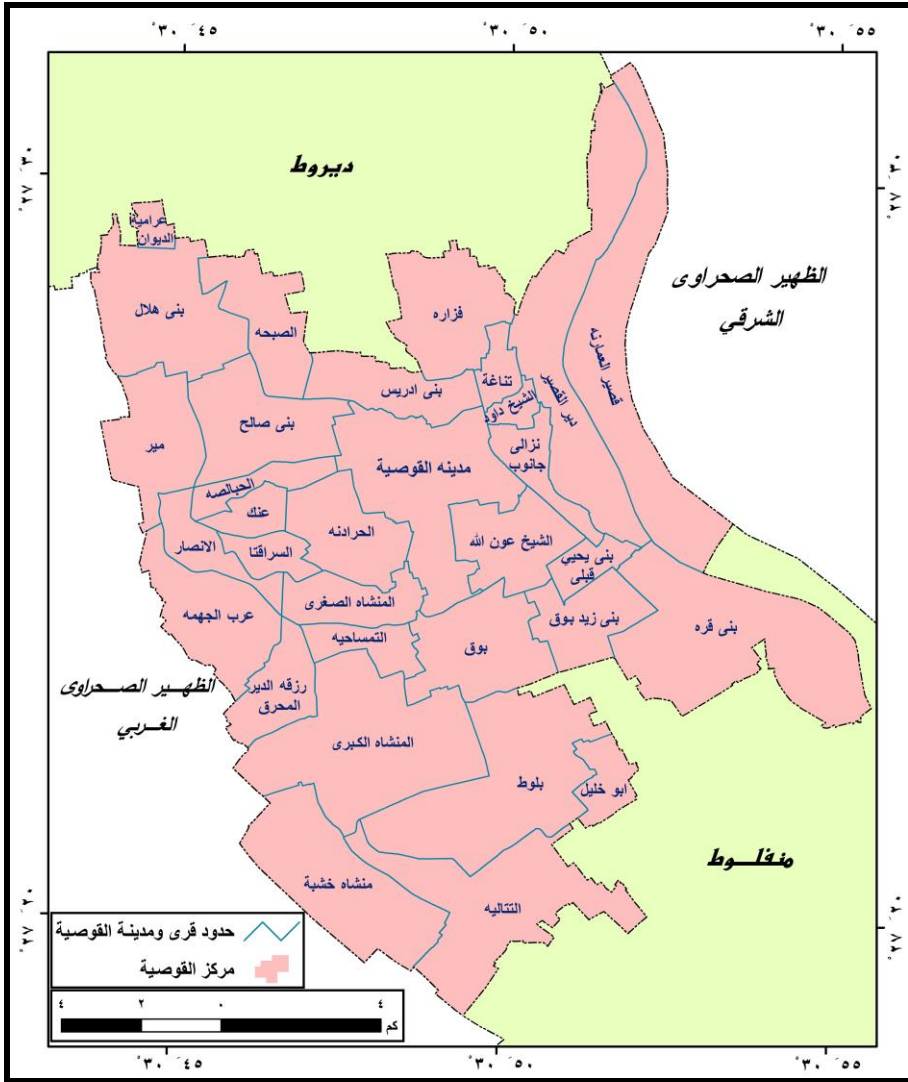
المصدر: من عمل الباحثة اعتمادًا على - خرائط الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، الحدود الإدارية محافظة أسيوط، ٢٠١٩م - الصور الفضائية، Google Earth،

٢٠٢٢م. باستخدام برنامج Arc GIS 10,8

شكل (١) موقع مدينة القوصية، ٢٠٢٢م

## الإطار المكاني:

يتضح من الشكل (١) الذي يمثل مراكز محافظة أسيوط ويوضح مركز القوصية وموقعها من المحافظة، ويقع الإطار المكاني لمنطقة الدراسة في محافظة أسيوط، تتخذ الدراسة مدينة القوصية حيزاً جغرافياً لها؛ وهي تقع بين دائرتي عرض (٠٨ " ٢٤ ' ٢٧ ° - ٠١ " ٢٧ ' ٢٧ ° شمالاً)، وخطي طول (٢٢ " ٤٧ ' ٣٠ ° - ١٦ " ٥٠ ' ٣٠ ° شرقاً)، ، والذي يوضحه شكل (٢) حيث يحد مدينة القوصية من الشمال قرية بني ادريس ومن الجنوب قرية بوق، ومن الشمال والشمال الشرقي قري الشيخ داوود، النزالي جانب وقرية الشيخ عون الله ، ويحدها من الغرب قري بني صالح والحبالصة والحرذانة وقرية المنشأة الصغرى، كما تضم مدينة القوصية ٤ وحدات محلية هي (بني قره، مير، فزارة، المنشأة الكبرى)، وذلك بالإضافة إلى العديد من العزب مثل عزبة الشيخ حمد، وعزبة خشبة، (مجلس مدينة القوصية، مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار)، ويبلغ عدد سكان مدينة القوصية (٨٦٣٦٦) نسمة تعداد ٢٠١٧م، ويمثلون نسبة (٧,٦ %) من إجمالي سكان المحافظة (الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، ٢٠١٨م).



المصدر: من عمل الباحثة اعتمادًا على - خرائط الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء،

الحدود الإدارية قرى ومدن محافظة أسيوط، ٢٠١٩م - الصور الفضائية، Google

Earth، ٢٠٢٢م. باستخدام برنامج Arc GIS 10,8

شكل (٢) موقع المدينة في مركز القوصية وتقسيماتها عام، ٢٠٢٢م

### • مشكلة الدراسة:

تتلخص مشكلة الدراسة في أنه بالرغم من إنشاء عدة مصارف بمدينة القوصية، فإن توزيعها غير عادل، إذ تتركز جميعها في مناطق محددة، وتخلو بقية أجزاء المدينة منها، كما أنها لا تضم كثيرًا من المصارف العاملة بالجمهورية، الأمر الذي يؤثر في كفاءة تقديم الخدمات المصرفية بها.

### • الدراسات السابقة:

اعتمدت الدراسة على بعض الدراسات في تخصصات مختلفة كدراسات استرشادية للبحث وتنوعت تلك الدراسات ما بين الجغرافية، وغير الجغرافية، والتي تناولت موضوع الدراسة بين أجزاءها وجاءت الجغرافية كما يلي:

- ١- ناقشت دراسة (Danlami, I. & Mayowa, R, 2014) وهي دراسة تطبيقية لتوزيع ماكينات (ATM) في مدينة الورين في نيجيريا ومدى رضا العملاء عن هذا التوزيع.
- ٢- بينما جاءت دراسة (الصاوي، ٢٠١٨م) التوزيع المكاني لماكينات الصراف الآلي (ATM) للبنوك الحكومية في مدينة الإسكندرية، بالتطبيق على حي شرق والتي اكدت على عدم عدالة التوزيع الجغرافي للماكينات.
- ٣- ناقشت دراسة (نعينع، ٢٠٢٠م) الخدمات المصرفية في مدينة كفر الدوار ومشكلاتها؛ حيث سجلت مشكلتا الزحام الشديد، وطول مدة الانتظار أهم المشكلات التي يعاني منها عملاء المصارف.
- ٤- وجاءت دراسة (عتلم، ٢٠٢١م) بضرورة إحداث توازن بين خريطة توزيع السكان وخريطة توزيع الماكينات بشياخات مدينة شبين الكوم، واختيار المواقع المثلى عند توقيع الماكينات الجديدة، لرفع نسبة درجات الرضا عن الخدمات التي تقدمها، ومواكبة معدلات تغذية الماكينات بالأموال لمعدلات السحب ودوريتها وكثافتها، والاهتمام بالصيانة الدورية لها.

- ٥- وأشارت دراسة (حبيب، ٢٠٢١م) عن درو تطبيقات نظم المعلومات الجغرافية وما تمتلكه من أدوات تساعد على إنشاء قواعد بيانات دقيقة لتوزيع ماكينات الصرف الآلي وغيرها من الظاهرات الجغرافية الموجودة داخل مدينة طنطا.
- ٦- وأوصت دراسة (علي، ٢٠٢٢م) بضرورة إنشاء قاعدة بيانات الجغرافية لآلات الصرف الآلي ومواقعها المختلفة بمدينة أسبوط حسب المصارف التابعة لها مما يساعد على توفير الوقت والجهد للعملاء.
- ٧- وتناولت دراسة (عادل، ٢٠٢٢م) التحليل المكاني لخدمة الصراف الآلي بمدينة بنها، وأوصت بضرورة مراعاة التوزيع العادل لماكينات الصراف الآلي.

ومثلت الدراسات الجغرافية غير العربية ما يلي:

- ١\_ دراسة (Adam, W. A, 1995)، الخدمات المصرفية والمالية في الاتحاد الأوروبي، والتوزيع الجغرافي لها.
- ٢\_ دراسة ( Awaghadell, S., Dandekarl, P., & Ranadell, P, ) (2014)، اختيار الموقع وتحليل أقرب مرفق لمراكز الصراف الآلي (ATM) دراسة حالة لمدينة Aundh (بيون)، بالهند بالاستشعار عن بعد ونظم المعلومات الجغرافية والجغرافيا.
- ٣\_ دراسة ( Rachmawati, R., Farda, N. M., Rijanta, R., & ) (Kumiarto, S. D, 2020)، والتي ناقشت نموذج لتطوير موقع الخدمة المصرفية لأجهزة الصراف الآلي في المناطق الحضرية في اندونيسيا.
- ٤\_ دراسة (Sonea, A., & Westerholt, R, 2021)، الوصول الجغرافي والزمني إلى الخدمات المصرفية الأساسية المقدمة من خلال مكاتب البريد في ويلز، والتحليل المكاني التطبيقي لها.
- بينما جاءت الدراسات غير الجغرافية والتي تمس جانبا من الموضوع كما يلي:



مجلة كلية الآداب بالوادي الجديد- مجلة علمية محكمة- ديسمبر ٢٠٢٢

- ١- كشفت دراسة (زيتون، ٢٠٢٢م)، عن مدى اهتمام الجمهور بالتطبيقات التكنولوجية في المعاملات المصرفية وقياس درجة رضاهم حول تطبيقات المصارف.
- ٢- أشارت دراسة (دياب، ٢٠٢٢م)، إلى دور الذكاء الاصطناعي في تحسين الخدمات المصرفية، وأوصت بضرورة تفعيله في كافة الخدمات.

### • منهج الدراسة وأساليبها:

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي، كما استخدمت عدة مداخل منها المدخل الموضوعي، إضافة إلى المدخلين الاصولي عند دراسة العوامل الجغرافية المؤثرة في توزيع المصارف وماكينات الصراف الآلي، والمدخل التاريخي عند تتبع الظاهرة المدروسة وتطورها، واستعانت الدراسة بعدة أساليب هي كالتالي:

- ١- الأسلوب الخرائطي في تفسير الظاهرة قيد الدراسة.
- ٢- الأسلوب الكمي لمعالجة البيانات الجغرافية.
- ٣- الأسلوب المقارن الذي يهتم بدراسة الحالة من أكثر من ناحية، ومقارنتها بما يشترك معها في جزء أو عدة أجزاء، وقد بدا ذلك من خلال دراسة أنواع المصارف، وعينة الدراسة والوسائل التي تمت المقارنة بينها.
- ٤- أسلوب التحليل المكاني حيث يدرس خصائص المكان المعين، ونظم المعلومات الجغرافية في إنتاج الخرائط وتحديد الجار الأقرب، والمسافة المعيارية والتوزيع الاتجاهي.
- ٥- وأخيراً الأسلوب الميداني لسد النقص في البيانات الخاصة بموضوع الدراسة، لذلك من خلال تصميم استبانة بلغ عدد مفرداتها (١٠٠٠) مفردة، وقد تم الاعتماد على أسلوب العينة العشوائية البسيطة؛ لتكون ممثلة لجميع المصارف بمدينة القوصية وعلى جميع الفئات العمرية، وبلغت أعداد الاستبانات الصحيحة منها (٩٥٠) استبانة بنسبة (٩٥ %) من جملتها، وقد

توزعت على عملاء المصارف الستة بمدينة القوصية بواقع (٢٦٠) مفردة لعملاء فروع مصرف مصر والتي بلغت نسبتها (٢٧.٣ %) من إجمالي عينة الدراسة، (١٤٠) مفردة لمصرف الإسكندرية بنسبة (١٤.٧ %)، (٤٠٠) مفردة لفرعي المصرف الأهلي المصري بنسبة (٤٢ %)، (٥٠) مفردة لمصرف التنمية والائتمان الزراعي مثلت نسبتها (٥.٢ %)، وعدد (١٠٠) استبانة لمصرف القاهرة بنسبة (١٠.٥)، 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 شهر يناير، وفبراير عام ٢٠٢٢م، وبالإستعانة بعدد من المعاونين، إضافة إلى القيام بعدد من الزيارات الميدانية لفروع المصارف بمنطقة الدراسة وبعض الهيئات الحكومية.

### • أهداف الدراسة:

- ترمي الدراسة الى تحقيق الأهداف التالية: -
- التعرف على تطور البنوك في مدينة القوصية.
- التعرف على توزيع الماكينات التابعة للبنوك في القوصية.
- معرفة نمط التوزيع المكاني لماكينات الصراف الآلي بالمدينة ومحاولة تحليل هذا التوزيع جغرافياً.
- تحديد على خصائص مستخدمي الخدمة وتقييمهم لها.
- الوقوف على اهم المشكلات التي تواجه العملاء.

### • تساؤلات الدراسة:

- ١- ماهية عدالة التوزيع الجغرافي للمصارف بمدينة القوصية؟
- ٢- ما المشكلات التي تواجه العملاء عند استخدامهم جهاز الصراف الآلي؟
- ٣- ما الخصائص الرئيسية لمستخدمي أجهزة الصراف الآلي؟
- ٤- ما أسباب العملاء نحو الخدمات التي يقدمها الصراف الآلي؟
- ٥- ماهية المشكلات التي تواجه العملاء داخل البنوك؟

### • ولتحقيق أهداف البحث تركز الدراسة على المحاور التالية:

- ماهية المصارف وتطورها وأنواع الخدمات المصرفية.
- التوزيع الجغرافي للبنوك واعداد العاملين بها.
- التحليل المكاني للمصارف في مدينة القوصية.
- استخدامات المصارف وماكينات الصرف الآلي.
- رحلة العملاء وخصائصهم ومستويات رضاهم.
- مشكلات المصارف وحلولها المقترحة.

### ماهية المصارف وتطورها وأنواع الخدمات المصرفية.

#### ١- تعريف المصرف

يعرف المصرف Bank بأنه مؤسسة مرخصة تنظم من قبل الحكومة أو المصرف المركزي في معظم البلدان؛ لتقديم خدمات مالية للشركات والمستثمرين؛ كإدارة الثروات، وصرف العملات، وغيرها، وتعد المصارف جزءاً مهماً من اقتصاد الدولة، وخلال الفترة الأخيرة تطورت المصارف وتعددت أنواعها، حيث يتخصص كل نوع منها في عمل محدد من الأعمال ( Smith, A., & Nobanee, H, 2020).

تطلق كلمة مصرف بشكل عام على أي مؤسسة متخصصة في التعامل مع النقود بالإيداع أو الإقراض؛ وكلمة مصرف ترجع إلى الكلمة الإيطالية (Banko) ومعناها الطاولة الخشبية (Fama, E. F, 1985)، واستخدمت للإشارة إلى الطاوات التي استخدمها الصيارفة في الماضي لتنفيذ مهنة الصرافة، فكانت منتشرة في ذلك الوقت في المدن الإيطالية؛ ويعرف المصرف معجماً بأنه المؤسسة التي تطبق العمليات الائتمانية، كالإقراض المالي، واستثمار الأموال والودائع، بينما تعرف الخدمات المصرفية على إنها الأنشطة التي تقوم بها المصارف والمصارف لتسهيل العمليات المالية التي يقوم بها العملاء كالودائع،

مجلة كلية الآداب بالوادي الجديد- مجلة علمية محكمة- العدد السادس عشر

القروض، التحويلات المالية وغيرها من الخدمات والمعاملات التي ترتبط بشكل مباشر أو غير مباشر بالاقتصاد والسيولة المالية وكذلك تدعيم عمليات التنمية والاستثمار (نعينع، ٢٠٢٠م)، وتتقسم المصارف في مدينة القوصية إلى مصارف تجارية ويمثلها المصرف الأهلي المصري، ومصرف الإسكندرية، ومصرف مصر، والقاهرة، ومصارف متخصصة يمثلها مصرف التنمية والائتمان الزراعي.

٢- تطور أعداد المصارف:

بدأت المصارف بالظهور بالطريقة المعروفة حالياً خلال القرن العشرين خاصةً بعد الحرب العالمية الثانية، حيث بدأت جميع المصارف بإقراض الأموال لجميع البلدان، وأصبحت حينها الخدمات المصرفية للأفراد أمراً مهماً في الحياة (أبو الخير، ٢٠١٩م)، كما تطورت تكنولوجيا المصارف كثيراً في الوقت الراهن، وأصبحت تتمثل بوجود العديد من أجهزة الصراف الآلي، وهنا يمكن تقسيم مراحل تطور المصارف الى فئات كالتالي:

جدول (١) تطور المصارف في مدينة القوصية، ٢٠٢٢م.

المصرف	سنة التشغيل	عدد المصارف	معدل النمو السنوي	%
المصرف الزراعي	١٩٥٥	١	-	١٤
مصرف الإسكندرية	١٩٩١	٢	١.٩٣	٢٩
مصرف مصر ١	١٩٩٢	٣	٤٠.٥٥	٤٣
مصرف الأهلي ١	١٩٩٥	٤	٩.٥٩	٥٧
مصرف القاهرة	٢٠٠٠	٥	٤.٤٦	٧١
المصرف الأهلي ٢	٢٠٢١	٦	١.٦٠	٨٦
مصرف مصر ٢	٢٠٢١	٧	١.٦٠	١٠٠

المصدر: مجلس مدينة القوصية، مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار.

مجلة كلية الآداب بالوادي الجديد- مجلة علمية محكمة- ديسمبر ٢٠٢٢

الفئة الأولى قبل عام ١٩٦٠م، ويمثلها المصرف الزراعي أول المصارف التي انشئت في مدينة القوصية، وذلك عام ١٩٥٥م، لخدمة العمليات الزراعية والفلاحين بالأراضي الزراعية بالمدينة، حيث يقوم المصرف الزراعي المصري بدور ملموس وفعال في مجال المسؤولية المجتمعية ضمن خطته للتطوير وفي إطار الرؤية الإستراتيجية لدعم كافة قطاعات المجتمع وبناء صورة ذهنية جديدة وإيجابية لدى جميع الفئات المستهدفة، علاوة على تعزيز الوعي بدوره المحوري في تحقيق التنمية المستدامة والريفية والشمول المالي في مصر بوجه عام، لذا نلاحظ أن من أوائل الفروع التي أنشئت في مصر فروع مصرف التنمية والائتمان الزراعي، ومثلت الفئة الثانية بنوك بعد عام ١٩٩٠م وحتى قبل عام ٢٠٠٠م، وهي بنوك الإسكندرية، فرع مصر ١، والمصرف الأهلي ١، بينما مثلت المرحلة الثالثة في عام ٢٠٠٠م حتى ٢٠٢١م، بإنشاء مصرف القاهرة، وجاءت المرحلة الأخيرة بنوك ما بعد ٢٠٢١م، ومثلها مصرفا الأهلي المصري والقاهرة من خلال إنشاء فرعين آخرين نتيجة كثرة عملائهما، لتقديم الخدمات المصرفية والتجارية للسكان، وقد أثرت زيادة حجم السكان في زيادة أعداد المصارف بالمدينة بسبب السفر الى دول الخليج قبل حرب الكويت وتسريح العمالة ١٩٩٢م.

### ثانياً: التوزيع الجغرافي للمصارف.

يعد التوزيع الجغرافي في أي منطقة انعكاساً لتأثير العوامل الطبيعية والبشرية والاقتصادية في بيئة منطقة الدراسة، وبالتالي تختلف درجة التركيز من منطقة إلى أخرى باختلاف مدى تأثير هذه العوامل مما يترتب عليه التوزيع الجغرافي الأمثل لتوزيع المصارف الآلية (علي، ٢٠٢٢م).

#### ١- التوزيع الجغرافي للمصارف وماكينات الصرف الآلي:

يعد الوقوف على الصورة التوزيعية للمصارف عاملاً مهماً وبعيداً أساسياً يساعد على تحليل النتائج المترتبة على ذلك، إذ إن توزيع الخدمات بصورة

لا تتفق مع توزيع السكان يؤدي إلى قصور في مستوى الخدمة ونقصها مما يدعو إلى تحقيق أهداف إمكانية الوصول السهل إلى الجمهور، وتخفيض تكلفة انتقالهم لأدنى حد، حيث يعد التوزيع عاملاً أساسياً يساعد على تحليل أين يجب أن توجد هذه الخدمة، لتقدير الاحتياجات المستقبلية في المدينة.

### أ\_ التوزيع الجغرافي للمصارف:

تعد دراسة توزيع المصارف وسيلة مهمة من وسائل المقارنة المكانية بين التوزيعات المختلفة (عادل، ٢٠٢٢م)، وهي تعد نقطة البداية لفهم السلوك والنمط التوزيعي وهي تمثل الصورة الحالية لواقع المكان الجغرافي، كما أنها تعد المحصلة النهائية لمجموعة العلاقات المكانية، والتي يترتب عليها التوزيع الحالي والمستقبلي، وهي من الضرورات المهمة التي تستعين بها الدراسات التخطيطية، وذلك لتلبية متطلبات السكان، وذلك لإبراز جوانب النقص والخلل التي تعاني منه الخدمات، مما يدعو إلى تحقيق أهداف إمكانية الوصول السهل إلى الجمهور وتخفيض تكلفة انتقالهم لأدنى حد.

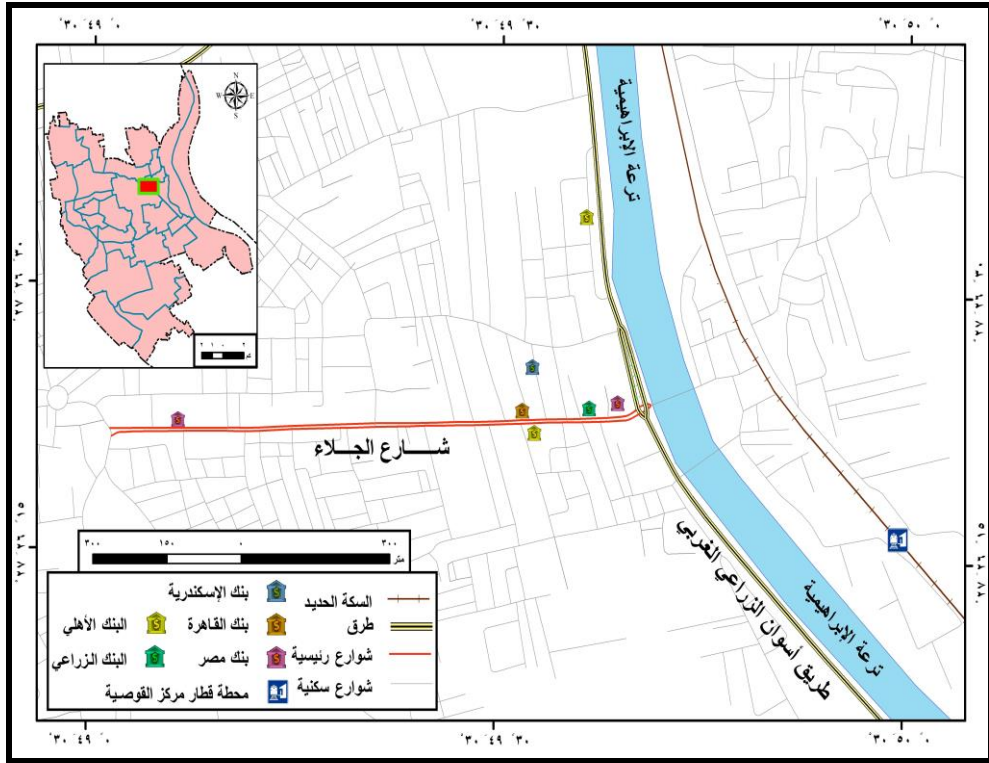
ويمكن دراسة توزيع المصارف بمدينة القوصية من خلال ثلاثة محاور رئيسية هي: التوزيع العددي، والتوزيع المساحي، وتوزيع العاملين.

### التوزيع العددي للمصارف:

تستحوذ مدينة القوصية على سبعة مصارف، تشكل ٧% من جملتها بالمحافظة، تحتل المرتبة الثانية بين مدن المحافظة في أعداد المصارف بعد مدينة أسيوط، تتركز المصارف السبعة بمدينة القوصية في ثلاث مناطق فقط، في حين تخلو عدة مناطق منها، مما يعنى تركز توزيعها كما يتضح من الشكل (٣)، ففي منطقة وسط المدينة شارع الجلاء توجد كل المصارف الرئيسية وهي المصرف الأهلي المصري، ومصرف مصر، ومصرف الإسكندرية، ومصرف التنمية والائتمان الزراعي، وكذلك مصرف القاهرة وذلك لموقعها في وسط المدينة وقلبها التجاري في شارع الجلاء، حيث سهولة الوصول إليها،

مجلة كلية الآداب بالوادي الجديد- مجلة علمية محكمة- ديسمبر ٢٠٢٢

إذ يربط بين شرقي المدينة وغربها، ويستقبل التدفقات المرورية التي تربط مدينة القوسية بكل القرى المجاورة، كما تتعامد عليه بعض الشوارع التي تنقل الحركة المرورية من جنوب وغرب المدينة إلى وسطها، وكذلك منطقة غياضه وأطراف مدينة القوسية توجد أحدث فروع لمصارف المدينة وعلى رأسها المصرف الأهلي المصري، حيث تتركز المنشآت التجارية والخدمية الحديثة، ويربط المدينة بإقليمها، حيث يعد المدخل الجنوبي الغربي لمدينة القوسية ويربطها بمدينة اسيوط عن طريق القاهرة/ اسوان الزراعي.



المصدر: من عمل الباحثة اعتمادًا على - الصور الفضائية، Google Earth، ٢٠٢٢م.

- الدراسة الميدانية، باستخدام برنامج Arc GIS 10,8

شكل (٢) التوزيع الجغرافي للمصارف في مدينة القوسية

### التوزيع المساحي للمصارف:

تعد مساحة المصرف من العوامل المهمة في تحديد كفاءة تقديم الخدمات المصرفية للسكان، حيث توفر المساحة الجيدة سهولة تقديم الخدمة وتوفير أماكن انتظار للعملاء لحين تقديم الخدمة، مما يسهم في منع التكدس (الصاوي، ٢٠١٨م)، كما يؤثر ذلك في زيادة عدد العاملين والاهتمام بالتجهيزات والمرافق الخدمية.

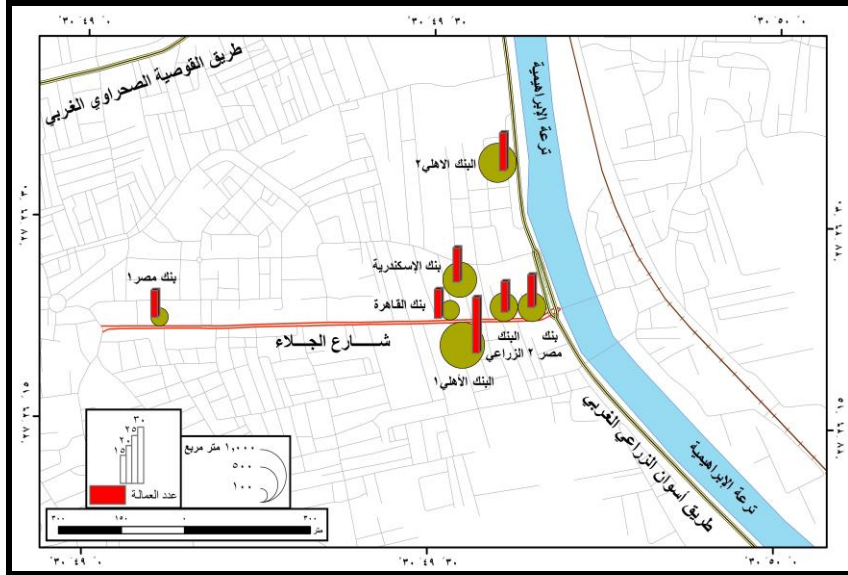
يتضح من الجدول (٢) وشكل (٤) احتلال المصرف الأهلي بفرعية المرتبة الأولى في المساحة بنسبة (٤٧,٦ %)، من إجمالي مساحات المصارف مما يفسر لنا جودة الخدمة المقدمة للعملاء، كما جاء مصرف مصر بفرعية بمساحة بلغت نسبتها (١٧,٥ %) من إجمالي نسبة المساحة المصرفية المحتملة بالمدينة، بينما احتل مصرف الإسكندرية المرتبة الثالثة بنسبة (١٧,٤ %) بين المصارف، كما بلغت نسبة مساحة المصرف الزراعي المصري (١٢ %) واحتل مصرف القاهرة المرتبة الأخيرة بين إجمالي المصارف ومثلت نسبة مساحة من إجمالي المصارف (٦ %)، ويعزى ذلك لحدثة نشأته بالنسبة لمصارف بالمدينة.

### جدول (٢) مساحة المصارف في مدينة القوصية.

المصرف	المساحة	%
التنمية والائتمان الزراعي	٣٥٠ م	١٢
الإسكندرية	٥٠٠ م	١٧
مصر فرع ١	١٦٠ م	٥,٤
الأهلي فرع ١	٨٠٠ م	٢٧
القاهرة	١٨٠ م	٦
الأهلي فرع ٢	٦٠٠ م	٢٠,٦
مصر فرع ٢	٣٦٠ م	١٢
الإجمالي	٢٩٥٠ م	١٠٠

المصدر: مجلس مدينة القوصية، مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار، ٢٠٢١م.





المصدر: من عمل الباحثة اعتمادًا على جداول (٢، ٣)، باستخدام برنامج ARC GIS 10,8

#### شكل (٤) توزيع المصارف بمدينة القوسية وفقًا للمساحة وعدد العاملين بها عام ٢٠٢٢

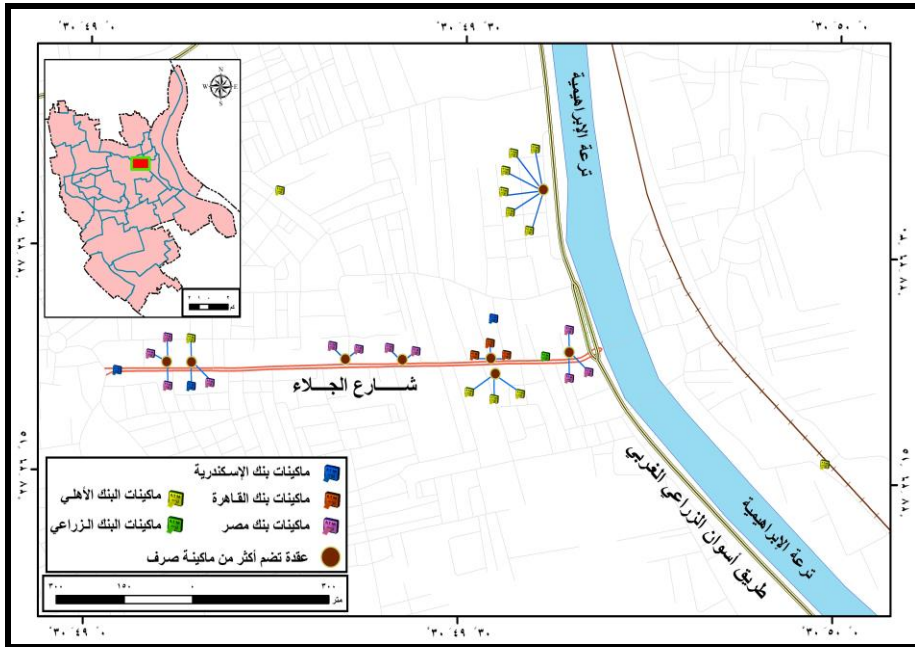
#### توزيع المصارف وفق عدد العاملين:

يعبر عدد العاملين بالمصارف عن مدى يسر وسهولة تقديم الخدمة أو صعوبتها، فكلما زاد عدد العاملين زادت كفاءة تقديم الخدمة بالمصرف، ويلاحظ من دراسة جدول (٣) ارتفاع أعداد العاملين بالمصارف بمدينة القوسية، إذ بلغ عددهم ١٣٧ عامل عام ٢٠٢٢م، بمتوسط ١٩,٦ عامل/ مصرف، ويزيد المتوسط العام في مصرفي الأهلي المصري ١، و الأهلي ٢، إذ يضمن معاً ٣٧,٩% من إجمالي جملة أعداد العاملين بالمصارف بالمدينة أي ما يقرب من خمسي عدد العاملين بالمصارف الخاصة بالمدينة، كما يتضح تبين توزيع العاملين بالمصارف المختلفة بمدينة القوسية، من إجمالي عاملي المصارف مما يفسر لنا جودة الخدمة المقدمة للعملاء، بينما احتل مصرف مصر بفرعية نسبة (٢٤%) من إجمالي نسبة العاملين، مصرف الإسكندرية جاء في المرتبة الثالثة بنسبة (١٣.٨%) بين المصارف، وجاء المصرف الزراعي (١٢.٤%) في المرتبة الرابعة ويعزى ذلك لقدم المصرف، بينما جاء مصرف القاهرة بنسبة (١١.٦%) حيث احتل المرتبة الأخيرة بين المصارف ويعزى ذلك لحدثته في مدينة القوسية.

جدول (٣) أعداد العاملين بمدينة القوسية وعدد أجهزة الصراف الآلي

المصرف	الموقع	اعداد العاملين	%	عدد الماكينات	%
التنمية الزراعي	ش الجلاء	١٧	١٢.٤	١	٤
الإسكندرية	ش الري	١٩	١٣.٩	٣	١١
مصرف مصر ١	ش الجلاء	١٥	١١	٧	١٥
مصرف الأهلي ١	ش الجلاء	٣١	٢٢.٦	٣	١١
مصرف القاهرة	ش الجلاء	١٦	١١.٧	٣	١١
مصرف الأهلي ٢	غياضه	٢١	١٥.٣	٩	٣٣
مصرف مصر ٢	ش الجلاء	١٨	١٣.١	٤	١٥
الإجمالي	القوسية	١٣٧	١٠٠	٣٠	١٠٠

المصدر: مجلس مدينة القوسية، مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار.



المصدر: من عمل الباحثة اعتمادًا على- الدراسة الميدانية، الرفع الميداني لإحداثيات الماكينات باستخدام GPS، باستخدام برنامج ARC GIS 10,8

شكل (٥) توزيع ماكينات الصراف الآلية في مدينة القوسية

ويتضح من الشكل (٥) وجود (٣٠) ماكينة صراف آلي لعدد (٧) بنوك في مدينة القوسية ويتضح من تحليل الخريطة مكانيًا تركز فروع المصارف في

مجلة كلية الآداب بالوادي الجديد- مجلة علمية محكمة- ديسمبر ٢٠٢٢

المدينة بمنطقة وحدة رئيسة، وهي شارع الجلاء في نطاق متصل وسط المدينة تتوزع في حيز مساحي لا يزيد عن ١ كم<sup>٢</sup>، بنسبة اقل من ٥ % من اجمالي حيز المدينة.

### ثالثاً: التحليل المكاني للمصارف في مدينة القوصية.

يعرف التحليل المكاني بأنه منهجية تحليلية لتصميم قدرة موقع ما لدعم نشاط إقليمي محدد، التحليل المكاني، أو الإحصاءات المكانية عدة تقنيات تستعمل طرق تحليل مختلفة تركز على تحليل البيانات الجغرافية لموقع معين لمعرفة الإمكانيات الجغرافية الكامنة به (أحمد والطيب، ٢٠٠٧م)، وتتباين مستويات العلاقات الترابطية بين الظواهر الجغرافية فهي تكون قوية، أو ضعيفة أو علاقات طردية أو عكسية؛ حيث إن التغير الذي ينتابها يعد محصلة التغير في ظواهر مكانية وزمانية، ويبدأ التحليل المكاني بوصف الظاهرة، وتوزيعها الجغرافي وعلاقتها المكانية بالظواهر الأخرى المجاورة لها، (عبدالرحمن ومحمود، ٢٠١٢م).

ويعد التحليل المكاني من أفضل الأساليب المستخدمة لقياس العلاقات المكانية بين الظواهر حيث تسهم العديد من المقاييس التحليلية في فهم خصائص الظواهر الموزعة مكانياً، وبخاصة الموزعة على هيئة نقاط، ومنها: قياس الموقع المركزي والموقع المتوسط واتجاهات التوزيع والمتوسط المعياري ونمط التوزيع، بما يحقق أعلى كفاءة في تقديم الخدمة للمستخدمين منها، وقد أتاحت تطبيقات نظم المعلومات الجغرافية الأدوات والمقاييس التحليلية التي تساعد على فهم خصائص التوزيع المكاني للظواهر، وقد اعتمدت الباحثة على العديد منها لتحليل وتقييم كفاءة توزيع المصارف وماكينات الصرف الآلي.

#### ١- التحليل المكاني للمصارف:

يوضح الشكل (٦) تطبيق لبعض أساليب التحليل المكاني على المصارف بمنطقة الدراسة، وفيما يلي تفسير لنتائج التحليل:

#### أ\_ الظاهرة المركزية Central Feature

يساعد هذا التحليل على تحديد الظاهرة التي تقع في مركز الظواهر

الموزعة مكانيا، ومن ثم فهي تتمتع بموضع مركزي داخل المنطقة التي تخدمها مقارنة بغيرها، وبتطبيق التحليل على توزيع المصارف، فقد أظهرت النتائج أن الظاهرة المركزية تتفق مع مصرف القاهرة فقط، وهو الفرع الوحيد للمصرف المتواجد في منطقة الدراسة، إلا أن قيمة المركزية للمصرف تقل مع اقترابه للبنوك الأخرى، على سبيل المثال: تبعد الظاهرة المركزية عن فرع المصرف الأهلي ١ نحو ٤٥ متر، وعن مصرف الإسكندرية نحو ٨٠ متر.

### ١- المركز المتوسط Mean Center

يعد المركز المتوسط من أدوات التحليل الإحصائي المكاني للبيانات المكانية ضمن بيئة نظم المعلومات الجغرافية، وهو من أبسط أنواع المقاييس التي تهدف إلى تحديد المركز المتوسط لأي توزيع مكاني للظواهر الجغرافية لإبراز تركيز توزيع الظاهرة من خلال قياس معدل الإحداثيات المكانية بعناصر الظاهرة المدروسة بدون تأثير متغيرات أخرى، وقد تبين أن المركز المتوسط يقع على بعد ٦٠ متر من الظاهرة المركز، ما يبرز تركيز توزيع المصارف في منطقة الدراسة.

### ٢- المسافة المعيارية Standard distance

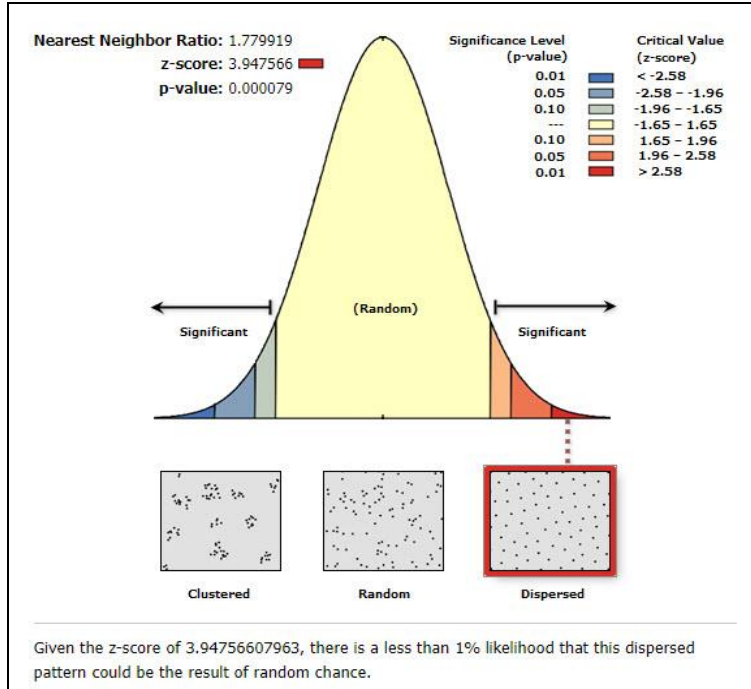
تبرز قيمة المسافة المعيارية نص قطر الدائرة المعيارية التي تحدد مكان تركيز أغلب الظواهر التوزيعية، وتعد ذات أهمية كبيرة في الدراسات الجغرافية لتحديد تشتت أو تركيز توزيع ظاهرة ما، فكلما كانت قيمة المسافة المعيارية كبيرة زاد تشتت التوزيع والعكس صحيح، وبقياس المسافة المعيارية تبين أنها تبلغ نحو ٣٠٥ متر، ما يؤكد تركيز المصارف في منطقة الدراسة.

### ٣- التوزيع الاتجاهي Directional Distribution

يوضح التوزيع الاتجاهي الاتجاه العام لتوزيع الظاهرة من خلال رسم شكل بيضاوي بزاوية ميل تحدد اتجاه توزيع الظاهرة، وقد تبين من تطبيقه أن قيمة المسافة المعيارية في اتجاه المحور  $X = 400.6$  متر، وقيمة المسافة المعيارية في اتجاه المحور  $Y = 160$  متر، ما يعني أن اتجاه التوزيع غربي - شرقي يميل من ناحية الشرق نحو الشمال بزاوية ميل ٧ درجات.

## ٤- الجار الأقرب Average Nearest Neighbour

يعد معامل الجار الأقرب من الأساليب المستخدمة في القياس الدقيق لعلاقة الظاهرة مع الظواهر الأخرى، وقياس مدى تشتت أو تركيز المعالم الجغرافية وبالتالي قياس النمط التوزيعي النقطي، وتتراوح قيمة المعامل بين (صفر - ٢.١٥)؛ فكلما اقتربت القيمة من صفر فهذا يشير إلى أن نمط التوزيع متجمعا، بينما إذا زادت قيمة المعامل واقتربت من حده الأقصى فهذا يشير إلى أن نمط التوزيع منتظم أو منتشر، أما إذا بلغت القيمة واحد؛ فهذا يشير إلى أن نمط التوزيع عشوائي (Taylor, P.J.,1977,P.156). وتبين من تطبيق معامل الجار الأقرب - الشكل (٦) - أن نمط توزيع المصارف يميل إلى النمط المنتشر أو المشتت بشكل غير منظم، حيث بلغ قيمة المعامل نحو ١.٨، ويؤكد ذلك الدرجة المعيارية البالغة ٣.٩.



المصدر: من عمل الباحثة، باستخدام أدوات التحليل الإحصائي المكاني Spatial

ArcGIS Statistics Tools برنامج

الشكل (٦) معامل الجار الأقرب لتوزيع المصارف في منطقة الدراسة.

## ٢- التحليل المكاني لماكينات الصراف الآلي:

### أ- الظاهرة المركزية Central Feature

أظهرت النتائج أن الظاهرة المركزية تتفق مع ماكينات مصرف القاهرة الثلاث بمنطقة الدراسة، إلا أن قيمة المركزية للمكينات تقل مع اقترابها للمكينات الأخرى، فعلى سبيل المثال تبعد الظاهرة المركزية عن ماكينات المصرف الأهلي نحو ٤٥ مترًا فقط، وعن ماكينة مصرف الإسكندرية نحو ٨٠ مترًا.

### ١- المركز المتوسط Mean Center

تبين أن المركز المتوسط يقع على بعد ١٥٩ متر من الظاهرة المركز، ما يبرز تركيز توزيع المكينات في منطقة الدراسة، إلا أنه إذا ما قورن بتركز توزيع المصارف -الذي يبعد المركز المتوسط له ٦٠ متر عن الظاهرة المركزية- تكون المكينات أقل تركّزًا.

### ٢- المسافة المعيارية Standard distance

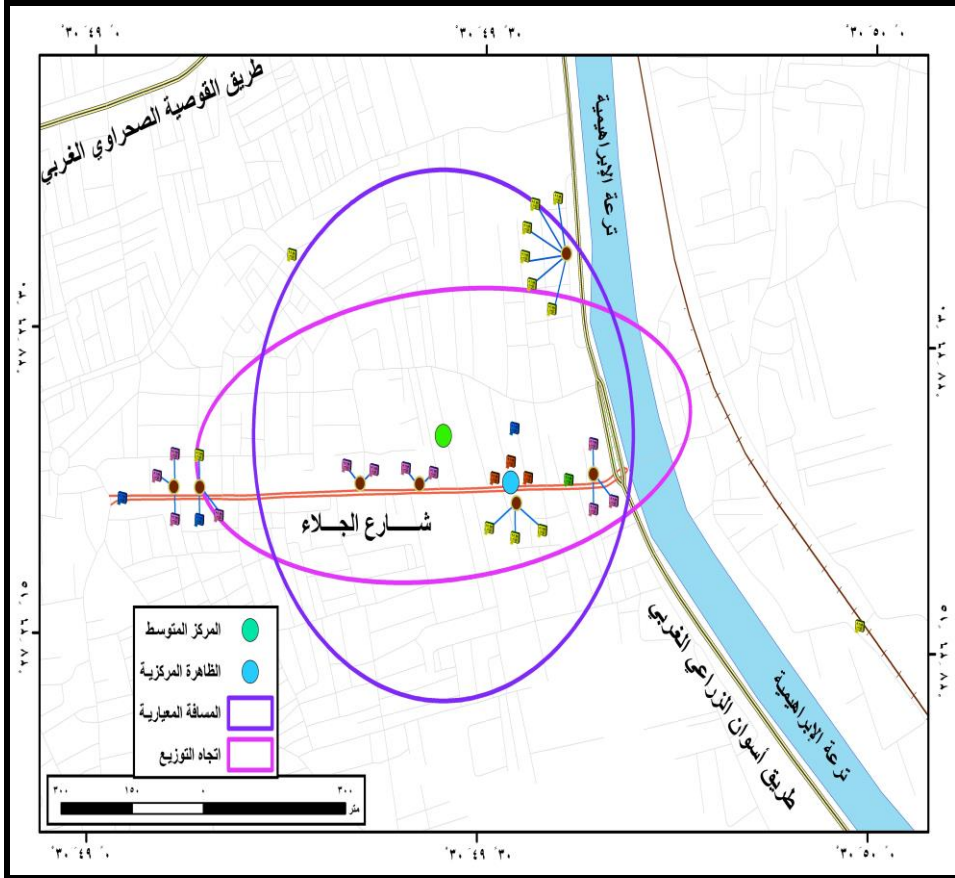
بلغت المسافة المعيارية لتوزيع ماكينات الصراف الآلي نحو ٤٠٠.٧ متر، ما يؤكد تركيز المكينات في منطقة الدراسة، ويؤكد أيضًا زيادة تركيز توزيع المصارف -التي بلغت مسافتها المعيارية ٣٠٥ متر- عن المكينات، حيث كلما كانت قيمة المسافة المعيارية كبيرة زاد تشتت التوزيع والعكس صحيح.

### ٣- التوزيع الاتجاهي Directional Distribution

تبين من تطبيقه أن قيمة المسافة المعيارية في اتجاه المحور  $X = ٥٢٣$  متر، وقيمة المسافة المعيارية في اتجاه المحور  $Y = ٢١٨$  متر، ما يعني أن اتجاه التوزيع غربي - شرقي يميل من ناحية الشرق نحو الشمال بزاوية ميل ٥ درجات (شكل ٧).

## ٤- الجار الأقرب Average Nearest Neighbour

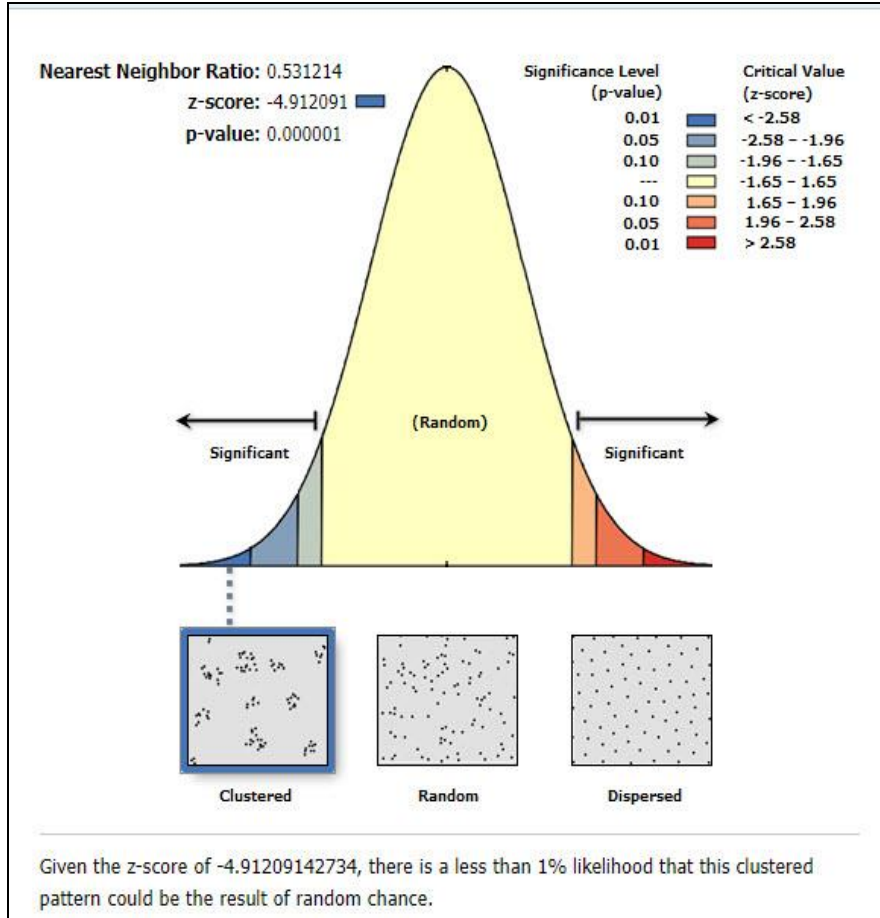
يتضح من تطبيق معامل الجار الأقرب - الشكل (٨) - أن نمط توزيع المصارف يميل إلى النمط المتجمع الذي يتجه إلى العشوائية، حيث بلغ قيمة المعامل نحو ٠.٥٣، ويؤكد ذلك الدرجة المعيارية البالغة -٤.٩.



المصدر: من عمل الباحثة، باستخدام أدوات التحليل الإحصائي المكاني Spatial Statistics

ArcGIS Tools ببرنامج

الشكل (٧) التحليل المكاني لتوزيع ماكينات الصراف الآلي بمنطقة الدراسة.



المصدر: من عمل الباحثة، باستخدام أدوات التحليل الإحصائي المكاني Spatial

ArcGIS برنامج Statistics Tools

الشكل (٨) معامل الجار الأقرب لتوزيع ماكينات الصرف الآلي في منطقة الدراسة

ثالثاً: أسباب استخدامات المصارف وماكينات الصرف الآلي.

تتعدد استخدامات أجهزة الصرف الآلي وهو ما سوف يتضح من الجدول التالي وفقاً لآراء العملاء، التي تم تفريغها نتيجة الاستبانة، التي تم توزيعها لعينة الدراسة بمدينة القوصية.



مجلة كلية الآداب بالوادي الجديد- مجلة علمية محكمة- ديسمبر ٢٠٢٢

## جدول (٤) أسباب استخدام ماكينات الصراف الآلي في مدينة القوصية ٢٠٢٢م

العبارة	التكرار	%
١_ تعد خدمات الصراف الآلي أسرع من العمليات الاعتيادية داخل المصرف.	١٦٦	١٧,٥
٢_ لا أواجه صعوبة في استخدامي للصراف الآلي.	٢٥	٢,٦
٣_ توافر خدمات الصراف الآلي على مدار الساعة تشجيني على استخدامه.	٨٤	٨,٨
٤_ إمكانية عمل أكثر من خدمة من خلال الماكينة.	٣٦	٣,٨
٥_ توافر أجهزة الصراف الآلي بالقرب من أماكن التسوق تدفني لاستخدامه.	١٧	١,٨
٦_ وجود صراف آلي يقلل من حاجتي لحمل نقود كثيرة	٢٩	٣
٧_ الدقة في عملية الصراف الآلي تدفني لاستخدامه.	٣٠	٣,١
٨_ سهولة الحصول على بطاقة الصراف الآلي تدفني لاستخدامه بدون تردد.	١٢	١,٣
٩_ إمكانية استخدام البطاقة لدى المصارف الأخرى تدفني لاستخدامها بكثرة.	١٢٥	١٣,٢
١٠_ إمكانية استخدام البطاقة لتسديد الفواتير المختلفة.	٥٧	٦
١١_ تعد بطاقات الصراف الآلي أكثر أمناً من النقود.	٢٢	٢,٣

## تابع جدول (٤) أسباب استخدام ماكينات الصراف الآلي في القوصية ٢٠٢٢م

العبارة	التكرار	%
١٢_ إمكانية استخدام البطاقة لدفع المشتريات بالمتاجر.	١٤	١,٥
١٣_ إمكانية استخدام بطاقة الصراف الآلي خارج مصر	١١	١,٢
١٤_ إمكانية سحب النقود على الحساب المكشوف.	٩	٠,٩
١٥_ إمكانية استخدام ماكينات الصراف الآلي خارج وقت عمل المصرف يدفني لاستخدامها.	٤٩	٥,٢
١٦_ تجنب الازدحام وانتظار الدور داخل المصرف.	٥٩	٦,٢
١٧_ تجنب الاحراج في سحب مبالغ صغيرة من المصرف.	٤١	٤,٣
١٨_ إمكانية استخدام بطاقة الصراف الآلي كبطاقة انتمان يشجيني لاستخدامها.	١١	١,٢
١٩_ انتشار خدمة الصراف الآلي تشجيني على استخدامه بكثرة.	١٥٣	١٦,١

- المصدر: من عمل الباحثة اعتماداً على نتائج الدراسة الميدانية.

يتضح من الجدول (٤) عدة مزايا لاستخدام آلة الصراف الآلي و التي يحصل عليها الأفراد من خلال استخدام أجهزة الصراف الآلي المنتشرة بشكل كبير منها أن يحصل العملاء والزبائن على ميزة سحب أموالهم الخاصة بهم في أي وقت خلال ٢٤ ساعة وطيلة أيام الأسبوع، يستطيع العملاء والزبائن أن يقوموا بعملية مراقبة أرصدة الحسابات الخاصة بهم، عدم الحاجة للذهاب إلى المصارف والمصارف والوقوف على طوابير الشبايك لانتظار خدمة العملاء، وكذلك من خلال بطاقة الصراف الآلي يستطيع الأفراد شراء البضائع من المراكز التجارية الكبيرة والتي تستخدم هذه الميزة في أنظمتها، من خلال بطاقة الصراف الآلي يستطيع الأفراد دفع الفواتير الخاصة بهم (الطاهر وعبد الباقي، ٢٠١٤م)، وكذلك يقومون بعملية الدفع المالي في بعض المطاعم التي تستخدم هذه الميزة في أنظمتها، من خلال نظام الصراف الآلي يستطيع الأفراد القيام بعملية الإيداع المالي والنقدي وكذلك إيداع الشيكات المالية، وجاءت آراء العملاء في الاستبانة، والتي احتلت المرتبة الأولى بنسبة (١٧.٥ %) تعد ماكينات الصراف الآلي أسرع من العمليات الاعتيادية داخل المصرف، وتلتها في المرتبة الثانية أن انتشار خدمة الصراف الآلي تشجع العملاء على استخدامه بكثرة بنسبة (١٦,١ %)، وجاءت الإجابة في الرتبة الثالثة بنسبة (١٣,٢ %) إمكانية استخدام البطاقة لدى المصارف الأخرى تدفع العملاء لاستخدامها بكثرة، بينما احتلت المرتبة الرابعة من العينة بنسبة (٩ %) توافر خدمات الصراف الآلي على مدار الساعة تشجع على استخدامه، وكذلك إمكانية استخدام البطاقة لدفع المشتريات داخل وخارج مصر، وكذلك إمكانية سحب النقود على الحساب المكشوف وهي خدمة متوافرة في معظم المصارف، كذلك تجنب الازدحام وانتظار الدور داخل المصرف كان له نسبة (٦ %) من الأسباب التي تدعو الى استخدام الصراف الآلي، بينما جاءت اسباب إمكانية سحب النقود على الحساب المكشوف من الدوافع المهمة لاستخدام ماكينات الصراف الآلي وكذلك ايضاً إمكانية استخدام بطاقة الصراف الآلي كبطاقة ائتمان يشجع العملاء لاستخدامها، وكذلك إمكانية استخدام البطاقة لدفع المشتريات بالمتاجر

مجلة كلية الآداب بالوادي الجديد- مجلة علمية محكمة- ديسمبر ٢٠٢٢

والاستخدام خارج البلاد يشجع العملاء على استخدام البطاقات والآلات الصراف جاءت بنسب ضئيلة لا تتعدى (٢ %) من إجمالي العينة ويعزى ذلك لعدة أسباب منها ان السفر يقتصر علي فئات معينة.  
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 القوصية ووضع تصور باقتراحات لهذه المشكلات.

### جدول (٥) توصيف خصائص العملاء وفقاً للمتغيرات الشخصية.

المتغيرات	الفئات	التكرار	النسبة %
النوع	١_ ذكر	٥٦٥	٥٩.٤
	٢_ انثي	٣٨٥	٤٠.٦
السن	١_ اقل من ٢٥ سنة.	١٠٣	١١
	٢_ من ٢٥ الي اقل من ٣٥ سنة.	٢١٥	٢٣
	٣_ من ٣٥ الي اقل من ٤٥ سنة.	٢٩٧	٣١
	٤_ من ٤٥ الي اقل من ٥٥ سنة.	٢٤٧	٢٦
	٥_ من ٥٥ سنة فأكثر.	٨٨	٩
خصائص الحالة المدنية لدى افراد العينة	١_ غير متزوج	٢٣٣	٢٤
	٢_ متزوج	٤١٠	٤٣
	٣_ مطلق	٩١	١٠
	٤_ أرمل	٢١٦	٢٣
الحالة التعليمية	١_ بدون مؤهل.	٦٥	٧
	٢_ اقل من الثانوية العامة.	١٦٦	١٧
	٣_ ثانوية عامة وما في مستواها.	١٩٥	٢١
	٤_ مؤهل جامعي.	٣٠٨	٣٢
	٥_ فوق جامعي.	٢١٦	٢٣

مجلة كلية الآداب بالوادي الجديد- مجلة علمية محكمة- العدد السادس عشر  
تابع جدول (٥) توصيف خصائص العملاء وفقاً للمتغيرات الشخصية.

المتغيرات	الفئات	التكرار	النسبة %
المهنة	١_ قطاع حكومي	١٦٧	١٧
	٢_ قطاع خاص	٢٣٧	٢٥
	٣_ بدون عمل	١٢٥	١٣
	٤_ وظيفة عسكرية (شرطة) قوات مسلحة	٥٣	٦
	٥_ قطاع تجاري	٣٦٨	٣٩
الدخل	١_ أقل من ١٥٠٠ ج / شهر	١٥٨	١٧
	٢_ ١٥٠٠ - ٢٠٠٠ ج / شهر	٢٢٦	٢٤
	٣_ ٢٠٠٠ - ٤٠٠٠ ج / شهر	٣٣٦	٣٥
	٤_ ٤٠٠٠ - ٦٠٠٠ ج / شهر	١٢٧	١٣
	٥_ أكثر من ٦٠٠٠ ج / شهر	١٠٣	١١
متوسط عدد مرات استخدام	١_ مرة واحدة	١٧٥	١٩
	٢_ مرتان	٤١٦	٤٤
	٣_ ٤ مرات	١٥٥	١٦
	٤_ ٥ مرات	١١٦	١٢
	٥_ أكثر من ٥ مرات	٨٨	٩

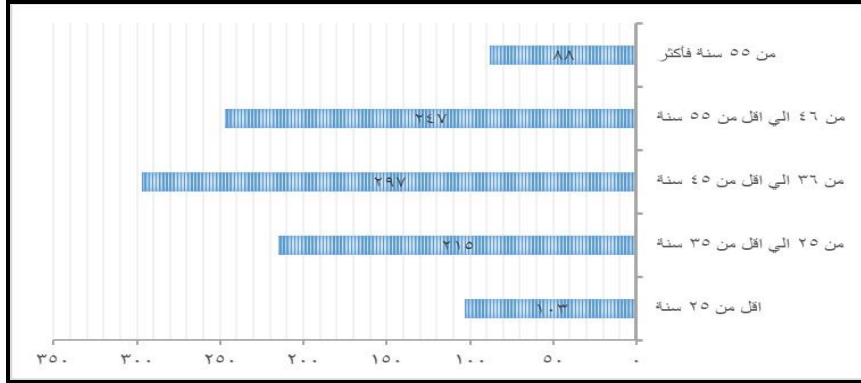
تابع جدول (٥) توصيف خصائص العملاء وفقاً للمتغيرات الشخصية.

المتغيرات	الفئات	التكرار	النسبة %
عدد سنوات استخدامك للبطاقة	١_ اقل من سنة	٢١٥	٢٣
	٢_ سنة الى سنتين	٢٦٥	٢٨
	٣_ ثلاث الى أربع سنوات	١٦٥	١٧
	٤_ أربع الى خمس سنوات	١٩٧	٢١
	٥_ ٥ سنوات فأكثر	١٠٨	١١
عدد البطاقات أفراد العينة	١_ بطاقة واحدة	٢٧٥	٢٩
	٢_ بطاقتين	٤٨٨	٥١
	٣_ أكثر من بطاقتين	١٨٧	٢٠

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

## الخصائص الديموغرافية

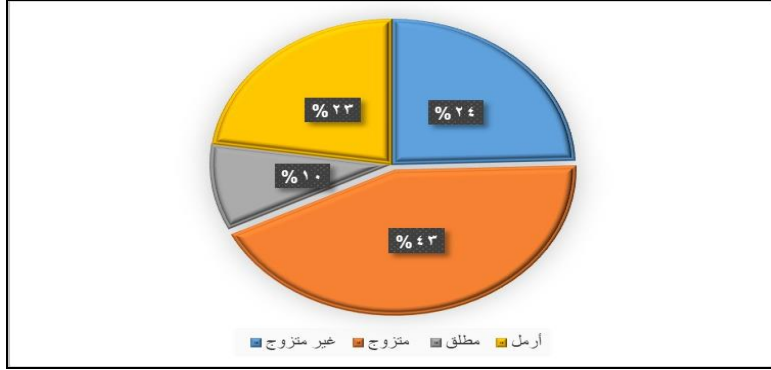
تضم التركيب العمري والنوعي للعملاء والذي يعد من أهم أنواع التركيب السكاني، حيث يعد المصدر الرئيس للمخططين في المجالات كافة، فلا ويمكن إهمال تأثيره في الملامح الديموجرافية بالمجتمع (Kenneth, 1995) ، يوضح الجدول (٥) أن غالبية افراد العينة فيما يتعلق بالجنس من الذكور بلغ عددهم (٥٦٥) فرداً بنسبة (٥٩,٤ %) والنسبة الباقية لصالح الإناث ومثلت نسبتهم (٤٠.٦ %) من اجمالي عينة الدراسة ويعزى ذلك لبعده المصارف وكثرة الزحام لفترات طويلة كما أن نسبة كبيرة منهن بدون عمل، ويذهبن لصرف معاش لشخصها أو معاش الأسرة، ويتناسب ذلك مع الفجوة النوعية في العمل وسيطرة الذكور على فرص العمل.



المصدر: بيانات جدول (٥)، الشكل (٩) توزيع فئات السن لعينة الدراسة.

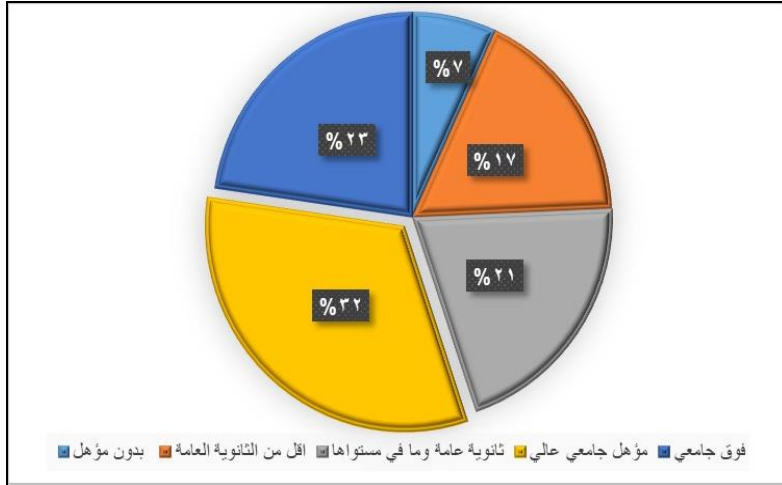
وفيما يتعلق بفئات العمر فكان أكبر عدد من التكرارات في الفئة التي تقع اعمارها بين (٣٥ - ٤٥) عامًا حيث بلغت النسبة من مجموع أفراد العينة (٣١) % ويعزى ذلك لأنه سن العمل ومعظمهم من الموظفين والقطاع الحكومي، وهو أمر طبيعي لأن أفراد هذه الفئة هم الأكثر عملاً والأكثر حركة ونشاطاً وجمعاً للأموال ويمثلون الشريحة الرئيسة في سوق العمل، لذلك تزداد نسبة مشاركتهم في العمليات المصرفية، بينما تقل تكرارات الفئة العمرية التي تزيد عن ٥٥ سنة وتمثل (٩ %) فقط من جملة أعداد المترددين على المصارف وهم

مجلة كلية الآداب بالوادي الجديد- مجلة علمية محكمة- العدد السادس عشر  
غالباً من أصحاب المعاشات الذين قد لا يحملون بطاقات ائتمانية أو يقومون  
بسحب مدخرات أو قروض لتزويج الأبناء.



المصدر: جدول (٥)، الشكل (١٠) الحالة الاجتماعية لعينة الدراسة

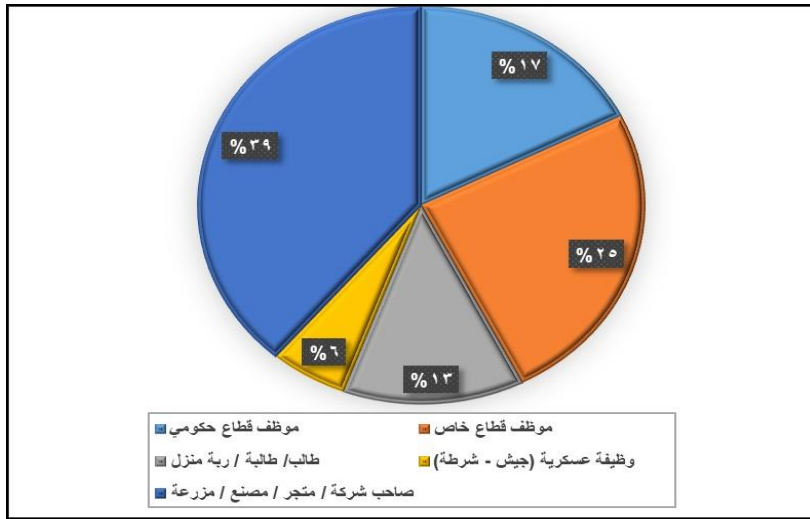
هذا وتؤثر حالة المجتمع الاقتصادية في مدى انتشار الزواج عن طريق  
تحديد تكلفة الزواج، وتوفير فرص عمل، ومدى انتشار البطالة، وتشير أرقام  
الدراسة ان الحالة الاجتماعية للمتزوجين تأتي في المرتبة الأولى بعدد (٤١٠)،  
ومثلت نسبتهم (٤٣ %)، والمرتبة الثانية كانت لفئة الشباب غير المتزوجين  
بنسبة (٢٤ %) من إجمالي العينة، واحتلت الارامل المرتبة الثالثة، بينما احتل  
المنفصلون المرتبة الأخيرة.



المصدر: بيانات جدول (٥)، الشكل (١١) المؤهل التعليمي لعينة الدراسة

مجلة كلية الآداب بالوادي الجديد- مجلة علمية محكمة- ديسمبر ٢٠٢٢

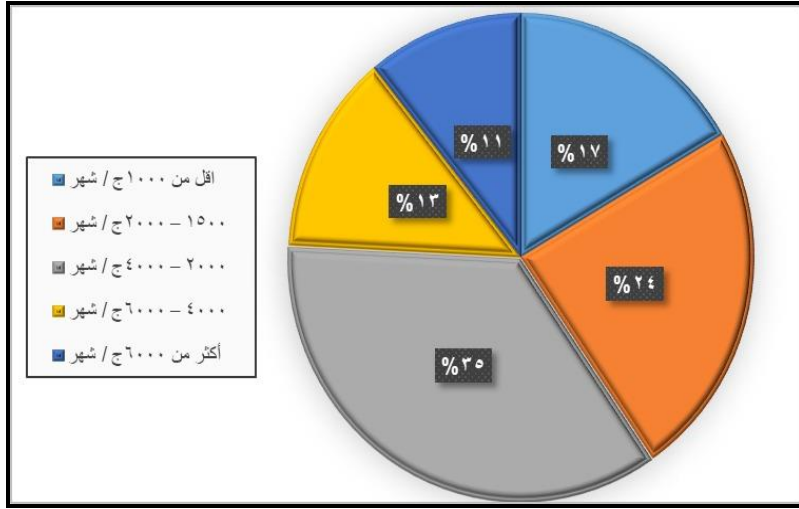
كذلك تحظى الحالة التعليمية باهتمام كبير في دراسة خصائص العملاء، حيث يعد التعليم أحد الدعائم الأساسية للتخطيط والتقدم المجتمعي، فيجعل السكان أكثر قدرة على الابتكار، ومن ثم يصبحون أكثر غنى في كل نواحي الحياة مما يمثل مقياساً لمستوى المعيشة والتطور الثقافي للفرد والمجتمع، وقد كشفت الدراسة الميدانية عن انتشار عملاء المصارف في جميع فئات الحالة التعليمية، وإن زادت النسبة مع ارتفاع مستوى التعليم، حيث شكل حملة المؤهل الجامعي نسبة (٣٢ %) من اجمالي العينة الكلية، وهذا يتماشى مع الأعداد الكبيرة لخريجي الجامعات والمؤهلات العليا، وحملة البكالوريوس في مصر بشكل عام، بينما مثلت فئة المؤهلات المتوسطة وما يعادلها نسبة (٣٨ %) من اجمالي عينة الدراسة، بينما احتلت فئة "الأميون" لعملاء المصارف المرتبة الاخيرة 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.



المصدر: جدول (٥)، الشكل (١٢) القطاع المهني لعينة الدراسة

وتتعدد المهن التي يمارسها عملاء المصارف بمدينة القوصية ، وكانت النسبة الأكبر من أفراد عينة الدراسة حسب المهنة لموظفي الأعمال الحرة التجارية وغيرها (٣٩ %)، وهذا يتفق مع ما تبذله المصارف التجارية من جهود

تسويقية نحو القطاعات الحكومية وغير الحكومية من خلال تشجيع الموظفين، وأصحاب الأعمال الحرة على استخدام بطاقة الصراف الآلي، خاصة وأن غالبية المصارف بدأت في توفير ماكينات في أماكن مختلفة عند المصالح الحكومية في شتى أنحاء الجمهورية.



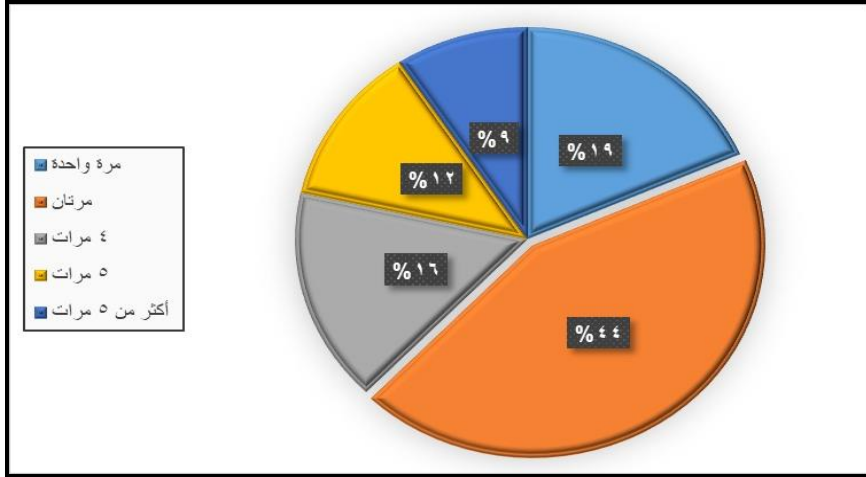
المصدر: جدول (٥)، الشكل (١٣) فئات الدخل لعينة الدراسة

كما يعد متوسط الدخل الشهري هو المحدد لمستوى دخل الفرد والأسرة، وله تأثير مهم في تنشيط المصارف وحركة التجارة، وبالنسبة لتوزيع عينة الدراسة حسب الدخل فكانت غالبية افراد الدراسة من أصحاب فئات الدخل الشهري الذي يتراوح من (٢٠٠٠ - ٤٠٠٠ ج / شهر) نسبة (٣٥ %)، ويعزى ذلك لمعظم دخل الدولة المتوافق مع هذه الفئة ولقيام الدولة بتحويل الرواتب الشهرية والمكافآت لجميع الموظفين إلى المصارف الحكومية، وهذا يتفق مع دراسة باباتوند أن موظفي الحكومة يشكلون غالبية العملاء للمصارف في العالم ، بينما احتلت المرتبة الثانية (١٥٠٠ - ٢٠٠٠ ج / شهر) المرتبة الثانية بنسبة (٢٤ %) وهؤلاء في غالبيتهم يكونون من الموظفين المبتدئين ، أما أصحاب الدخل المتوسط فبلغت بنسبتهم (١٧ %) وهم الذين يقل دخلهم عن ١٥٠٠ ج / شهر ، ويعزى ذلك لعدم توافر الكثير من الموظفين لمثل هذه المرتبات وفي الغالبية هي تخص أصحاب المعاشات، وجاءت الفئة الأخيرة لفئات الدخل اكثر

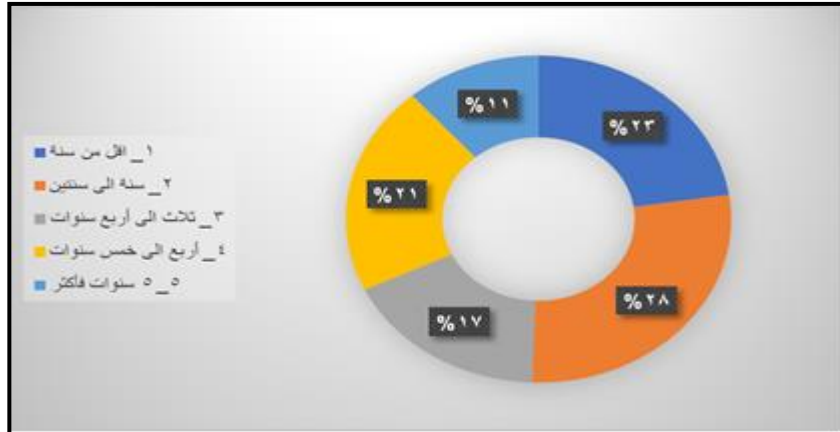


مجلة كلية الآداب بالوادي الجديد- مجلة علمية محكمة- ديسمبر ٢٠٢٢

من (٦٠٠٠ ج) بنسبة لا تتجاوز (١١ %) وفي الغالبية يكون أصحاب هذه الفئة من الموظفين القدامى ذوات الدرجات المالية الكبرى او أصحاب المعاشات الكبرى.



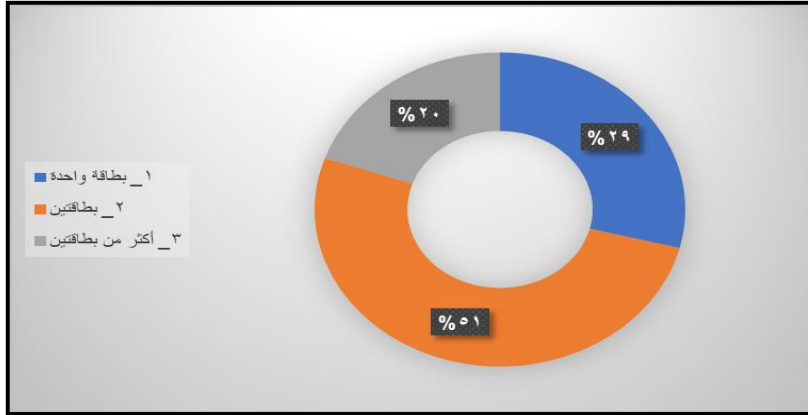
المصدر: جدول (٥)، الشكل (١٤) عدد مرات استخدام بطاقة (ATM) لعينة الدراسة وبالنسبة لمتوسط عدد مرات استخدام البطاقة فأظهرت نتائج الاستبانة ان المرة الواحدة نسبتهم (١٩ %) من العينة بينما مثلت (٤٤ %) ان عدد مستخدمي البطاقة بعدد مرتان شهرياً وبذلك تكون هي أعلى نسبة ويعزى ذلك لتوسط معظم فئات الدخل وغالبيتها لأصحاب المعاشات.



المصدر: جدول (٥)، الشكل (١٥) عدد سنوات استخدام بطاقة (ATM) لعينة الدراسة.

مجلة كلية الآداب بالوادي الجديد- مجلة علمية محكمة- العدد السادس عشر

وفيما يتعلق بعدد سنوات استخدام البطاقة، فقد توصلت الدراسة إلى أن (٢٦٥) بنسبة (٢٨ %) من إجمالي العينة من مستخدمي بطاقة الصراف الآلي يرجع استخدامها من سنة الى سنتين، ومثلت نسبة الفئات الثالثة والرابعة لاستخدام البطاقة أكثر من ٤ و ٥ سنوات بنسب (١٦ %، ١٢ %) علي التوالي ويعزى ذلك لربط الرواتب إلكترونياً بالبنوك.



المصدر: جدول (٥)، الشكل (١٦) عدد مرات استخدام بطاقة (ATM) لعينة الدراسة وبالنسبة لعدد البطاقات التي يحملها كل شخص جاءت نسبتهم (٥١ %) من إجمالي العينة لكل الأشخاص الذين يحملون بطاقتين صراف آلي لبنوك مختلفة وهي بذلك تحتل المرتبة الأولى، ويعزى ذلك الى اشتراك العميل في اكثر من مصرف بينما جاء اصحاب البطاقة الواحدة في المرتبة الثانية ومثلت نسبتهم (٢٩ %)، احتلت فئة حاملي اكثر من بطاقتين المرتبة الثالثة بنسبة (٢٠ %)، واحياناً تتعدد البنوك طبقاً لكل إدارة تقدم مميزات للشركات لجذب العملاء اليها ما بين تيسيرات في القروض او توزيع اكثر لآلات الصراف الخاصة بها، مما يتيح للعملاء الاشتراك في اكثر من مصرف.

### خصائص رحلة العملاء

تتباين خصائص رحلة العملاء إلى المصارف بمدينة القوصية على أساس وسيلة النقل المستخدمة، وأسباب استخدامها، والمسافة بين مقر إقامة العملاء والمصارف وماكينات الصرافة، كما تختلف وسيلة النقل المستخدمة

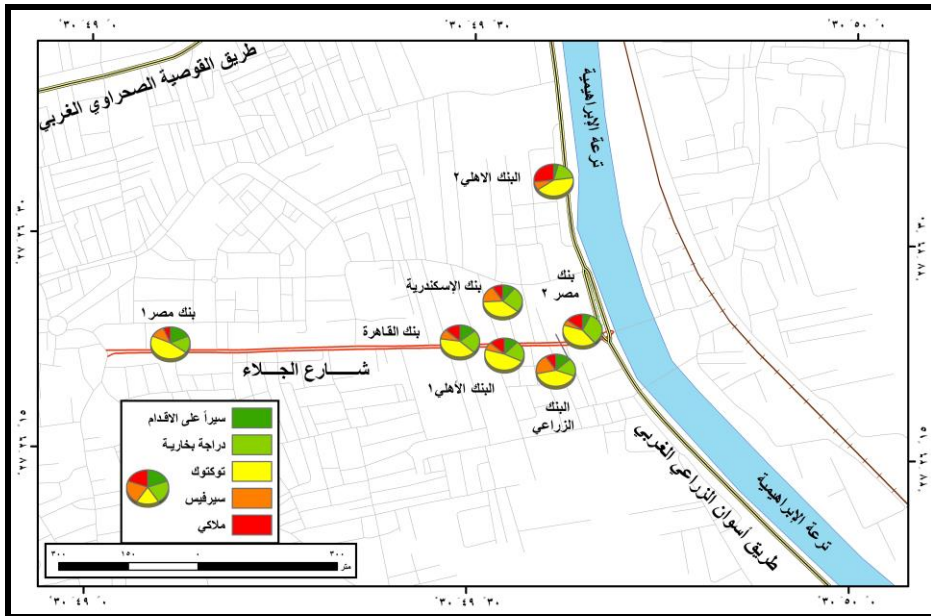
مجلة كلية الآداب بالوادي الجديد- مجلة علمية محكمة- ديسمبر ٢٠٢٢

للوصول إلى المصارف وفقاً للحالة الاقتصادية والبعد عن المصارف وهو ما يوضحه جدول (٦).

جدول (٦) نسب عملاء المصارف بمدينة القوسية وفقاً لطريقة الوصول ٢٠٢٢م

اسم المصرف	سيراً على الاقدام	دراجة بخارية	توكتوك	سيرفيس	ملاكي
مصرف التنمية والائتمان الزراعي %	١٤	١٠	٥٠	٢٠	٦
الإسكندرية %	١٣,٦	٢٢,١	٣١,٤	١٧,٩	١٥
مصرف مصر ١ %	١٨	٢٢	٤٠	١٣	٧
مصرف الاهلي ١ %	٥,٥	٢٢,٥	٤١,٥	١٢,٥	١٨
مصرف القاهرة %	٩	١١	٥٤	١٦	١٠
مصرف الأهلي ٢ %	٤,٥	١٤	٥٥	٨,٥	١٨
مصرف مصر ٢ %	٧,٥	٢٤,٣	٣٩,٤	١١,٩	١٦,٩
الإجمالي %	٨,٩	١٩,١	٤٤,١	١٣,٢	١٤,٧

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.



المصدر: من عمل الباحثة اعتماداً على جدول (٦)، باستخدام برنامج ARC GIS 10,8

شكل (١٧) التوزيع النسبي لعملاء المصارف بمدينة القوسية وفقاً لطريقة الوصول

• تختلف وسيلة النقل المستخدمة للوصول الي المصارف وفقاً للحالة الاقتصادية، والبعد عن المصارف يتضح من الجدول (٦) والشكل (١٧) الخاص بالتوزيع النسبي لعملاء المصارف بمدينة القوصية، وفقاً لطريقة الوصول تعدد طرق الذهاب، وجاء التوكتوك كوسيلة للذهاب في المرتبة الأولى بنسبة (٤٤,١%)، ويرجع ذلك لرخصتها النسبي وسرعتها ومرونتها، وكانت أكثر عينة لاستخدام التوكتوك، هم عملاء فرع المصرف الأهلي فرع ٢ ويعزى ذلك للبعد الجغرافي ورخص وسيلة التوكتوك مقارنة بمستخدمي السيارات الملاكي، بينما جاءت الدراجة البخارية في المرتبة الثانية (١٩,١%) وكان اكثر مستخدمي الدراجة البخارية في عينة الدراسة عملاء مصرفي مصر فرع ٢ والمصرف الأهلي فرع ١ ويعزى ذلك للبعد الجغرافي النسبي للمصرفين، بينما جاءت السيارات الملاكي في المرتبة الثالثة بنسبة (١٥%) في الوسائل المستخدمة، بينما جاءت عينة عملاء المصرف الأهلي ٢ بأعلى نسبة من عملائها في استخدام السيارة الملاكي، ويعزى ذلك لوجود فرع المصرف على أطراف مدينة القوصية وأيضاً تعدد فئة مستخدمي السيارة الملاكي من فئات العملاء ذوي الدخل المرتفع، بينما احتل السير علي الأقدام بنسبة (١٤,٧%)، واحتل المصرف الزراعي المرتبة الأخيرة في معظم استمارات العينة ويرجع ذلك لعدم توافر ماكينات الصراف الآلي بكثرة لخدمة عملائه، وجاء السيرفيس في المرتبة قبل الأخيرة بنسبة (١٣,٢%) في الوسائل المستخدمة؛ لكونها وسيلة نقل جماعية ملائمة للعامة ولسرعتها ومرونتها لمواقع المصارف، بينما جاء السير على الاقدام في المرتبة الأخيرة بنسبة (٨,٩%)، ويعزى ذلك للبعد النسبي للمصارف وكذلك قلة أجهزة الصراف الآلي المنتشرة في المدينة، وكذلك تركز أجهزة الصراف في أماكن قليلة في مدينة القوصية.

• وتذهب الدراسة إلى أبعد من ذلك، إذ رصدت أسباب تعدد وسائل النقل المستخدمة في الوصول إلى المصارف والعودة منها والتي يمكن حصرها في خمسة أسباب، تتباين أهمتها من مصرف إلى آخر، حيث تصدرتها رخص

مجلة كلية الآداب بالوادي الجديد- مجلة علمية محكمة- ديسمبر ٢٠٢٢

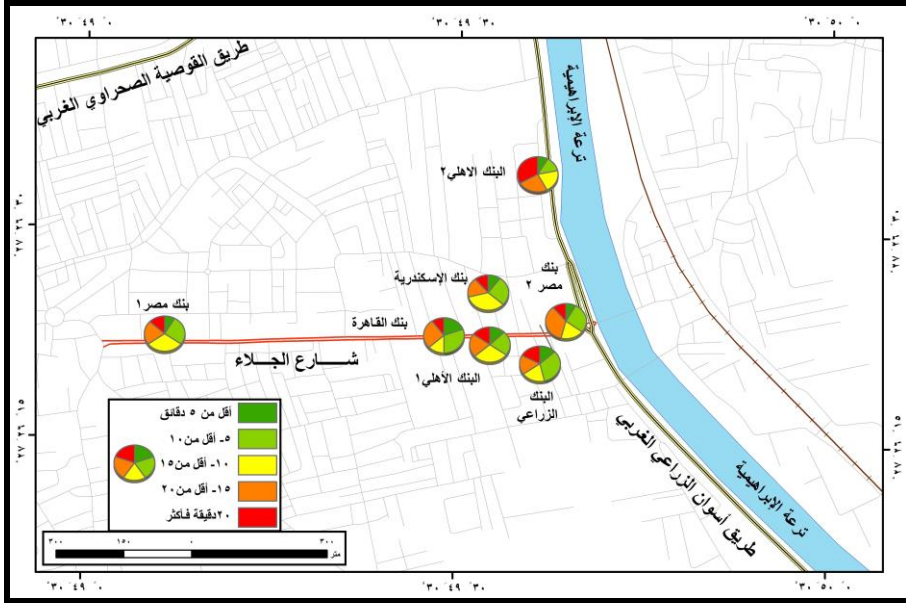
التكلفة أو عدم تحمل أي أعباء مادية، بنسبة أكثر من (٤٤,١ %) وتتمثل في عملاء المصارف لوسيلة "التوكتوك"، خاصة في بنكي الأهلي المصري، ومصر، يليها أكثر أماناً بأكثر من خمس حجم العينة، حيث تعد السيارة الخاصة "الملاكي" أكثر أماناً في حالة حمل النقود أو الأوراق المهمة، وترتفع النسبة بشكل ملحوظ لبنكي مصر، والأهلي، في حين سجلت أدناها في بنك الائتمان والتنمية الزراعي.

• وقد كان لقرب المسافة سبباً في السير على الأقدام، خاصة لعملاء البنك الأهلي المصري، في حين جاءت الوسيلة المنتشرة بمنطقة السكن في المركز الرابع بنسبة وترتفع النسبة بشكل ملحوظ مع عملاء بنك مصر، إذ تزيد على خمس حجم العينة، مع ملاحظة اقتصار سبب بعد المسافة على من جملة حجم العينة، وهي تقتصر على ثلاثة مصارف هي بنوك مصر، والأهلي المصري والتنمية والائتمان الزراعي.

#### جدول (٧) الوقت المستغرق من البيت إلى الوصول المصرف ٢٠٢٢ م

عينة الاستبانة	زمن الوصول الى المصرف					اسم المصرف
	٢٠ دقيقة فأكثر	من ١٥ لأقل من ٢٠ دقيقة	من ١٠ ل ١٥ دقيقة	من ٥-١٠ دقائق	اقل من ٥ دقائق	
٥٠	١٨	١٦	٢٠	٣٢	١٤	المصرف الزراعي
١٤٠	١٢,١	١٦,٤	٣٥	٢٥	١٠,٧	الإسكندرية
١٠٠	١٤	٢٠	٣٢	٢٥	٩	مصرف مصر ١
٢٠٠	١٦	١٩,٥	٣٠,٥	٢٠,٥	١٣,٥	مصرف الأهلي ١
١٠٠	١١	٢٥	١٤	٣٠	٢٠	مصرف القاهرة
٢٠٠	٣٢,٥	٢٥,٥	١٩,٥	١٣	٩	مصرف الأهلي ٢
١٦٠	١١,٨	٣٣,٧	٢٠	٢٥,٥	٨,٧٥	مصرف مصر ٢

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.



المصدر: من عمل الباحثة اعتمادًا على جدول (٧)، باستخدام برنامج ARC GIS 10,8

### شكل (١٨) التوزيع النسبي لوقت المستغرق من البيت الى الوصول للمصارف الآلي

#### زمن رحلة العملاء :

يختلف زمن رحلة عملاء المصارف في مدينة القوسية 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 في وسطها وقلبها التجاري.

• ويمكن دراسة زمن الوصول إلى المصرف على النحو التالي حيث يتضح من الجدول (٧)، والشكل (١٨) الخاص بزمن الوصول، والذي يعني الزمن المستغرق بين بداية الخروج من المنزل حتى الوصول لماكينه الصراف الآلي وإجراء عملية السحب حتى نهايتها (أبو خريص والأخضر، ٢٠١٣م)، ويختلف زمن رحلة عملاء المصارف في مدينة القوسية، 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، وقلة عدد المصارف المنتشرة في منطقة واحدة وهي شارع الجلاء وسطها وقلبها التجاري ويمكن دراسة زمن الوصول إلى المصرف وبناء عليه فقد احتل زمن الوصول من ١٠ ل ١٥ دقيقة المرتبة الأولى بين أفراد عينة الدراسة، ويعزي ذلك لصغر مساحة المدينة النسبية، وبلغت نسبتهم (٢٥ %) من إجمالي العينة، وكانت الغالبية للمصرف الأهلي فرع ١ ويعزي ذلك لوجوده داخل المدينة، وفي قلبها التجاري بعكس فرع المصرف الأهلي ٢ الذي يقع خارج أطراف مدينة القوصية.

• بينما جاءت في المرتبة الثانية في زمن الوصول المدة المستغرقة من ١٥ لأقل من ٢٠ دقيقة وبلغت نسبتهم (٢٣ %)، واحتلت عينة الدراسة الذين يستغرق مدة وصولهم خمس دقائق بلغت نسبتهم (١٢ %)، ويعزي ذلك لقرب سكنهم من المصارف الآلية، الصراف الآلي (Automated teller machine)، اختصارًا (ATM) هو جهاز إلكتروني يوفر لعملاء المؤسسات المالية إجراء المعاملات المالية في الأماكن العامة كبديل عن الحاجة إلى موظف. للقيام بآي عملية، كما توفر بعض المصارف خدمات أخرى مثل دفع الفواتير، شحن خطوط الهاتف المدفوعة مسبقًا، حيث يستخدم ثلثي حجم عينة عملاء المصارف في مدينة القوصية مدة "١٥ - ٢٠ دقيقة" في الرحلة إلى المصرف، مما يشير إلى أهمية المصارف وجذبها للعملاء من جميع المناطق، ولموقعها المتوسط في قلب المدينة، مع التباين بين المصارف، لتسجل أقصاها لعملاء بنكي مصر، والأهلي المصري، إذ تضم ٦٠ % من جملة عينة العملاء؛ وذلك لأن معظم العملاء يأتون من مسافات بعيدة، في حين تنخفض بشكل ملحوظ لعملاء بنك التنمية والائتمان الزراعي ويعزى ذلك لعد توافر ماكينات متعددة للبنك.

مجلة كلية الآداب بالوادي الجديد- مجلة علمية محكمة- العدد السادس عشر

• استغرق زمن وصول عينة عملاء المصارف ما يقل عن خمس دقائق، وذلك لإقامتهم بجوار المصرف والتي تتركز في وسط مدينة القوصية، وترتفع بشكل لافت مع عملاء مصرف القاهرة والأهلي المصري فرع ١، وكذلك مصرف الإسكندرية.

#### خامسًا: مشكلات المصارف وحلولها المقترحة.

تواجه تقديم خدمات المصارف بمدينة القوصية عددًا من المشكلات التي تقف عائقًا في سبل تقديم خدمة مميزه، وفيما يلي بيان بأهم هذه المشكلات وحلولها المقترحة:

#### جدول (٨) مشكلات وآراء العملاء تجاه ماكينات الصراف الآلي ٢٠٢٢م

شكاوى وآراء العملاء تجاه مشكلات (ATM)	التكرار	%
١_ تعطل أجهزة (ATM) عن العمل أحيانًا لا تشجعني على استخدامه	٤٨	٥
٢_ لا أعرف مدى إمكانية الحصول على بعض الخدمات لدى جهاز (ATM)	٢١	٢.١
٣_ عند استخدام (ATM) أحتاج لوقت طويل للحصول على الخدمة	٣١	٣.٢
٤_ عدم وضوح المعلومات على شاشة (ATM) كتعرضها لأشعة الشمس في وقت الظهيرة	١٩	٢
٥_ عدم الشعور بالأمان أثناء استخدام أجهزة الصراف الآلي ليلاً	٢٥	٢.٧
٦_ عدم الشعور بالأمان أثناء استخدام أجهزة (ATM) في الأماكن العامة	٣٥	٣.٦
٧_ لا أحصل على نفس المعلومات الكافية عند استخدام (ATM) بنفس قدر المعلومات المعطاة لي من قبل المصرف	٤١	٤.٣
٨_ حدوث أخطاء أثناء السحب من قبل الجهاز	٧٥	٧.٩

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.



مجلة كلية الآداب بالوادي الجديد- مجلة علمية محكمة- ديسمبر ٢٠٢٢

تابع جدول (٨) مشكلات وآراء العملاء تجاه ماكينات الصراف الآلي ٢٠٢٢م

شكاوى وآراء العملاء تجاه مشكلات (ATM)	التكرار	%
٩_ لا يوجد خصوصية أثناء استخدام (ATM) بالأماكن العامة وذلك لوجود عملاء آخرين بالقرب من الجهاز	٣٥	٣.٧
١٠_ صعوبة تعديل الأخطاء في عمليات الصرف الآلي	٤٢	٤.٤
١١_ أواجه صعوبة في استخدام تعليمات التشغيل	٢٩	٣
١٢_ التخوف من فقدان بطاقة الصراف الآلي	٤٩	٥
١٣_ احتمالية اكتشاف الرقم السري من قبل الأشخاص الآخرين	٢٤	٢.٥
١٤_ انخفاض كمية النقود المسموح سحبها من جهاز (ATM) في اليوم الواحد	٦٧	٧
١٥_ عدم معرفتي للقراءة والكتابة لا تساعدني على استخدام جهاز (ATM)	١٦	١.٦
١٦_ عدم توافر النقود أحياناً في جهاز (ATM)	٤٤	٤.٦
١٧_ سقوط سيستم التشغيل أحياناً	١٩	٢

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

تابع جدول (٨) مشكلات وآراء العملاء تجاه ماكينات الصراف الآلي ٢٠٢٢م

شكاوى وآراء العملاء تجاه مشكلات (ATM)	التكرار	%
١٨_ سحب الماكينة لكارت المصرف أثناء السحب أحياناً	٤١	٤.٣
١٩_ لا توجد فئات صغيرة أحياناً في الجهاز	٧٥	٧.٩
٢٠_ سحب الكارت أحياناً والخروج بعد مغادرة العميل	٥٩	٦.٢
٢١_ بعد انتهاء عملية السحب قد تستغرق النقود فترة طويلة للخروج ومن ثم يغادر العميل ثم تخرج النقود	٤٥	٤.٧

مجلة كلية الآداب بالوادي الجديد- مجلة علمية محكمة- العدد السادس عشر

٣.٦	٣٥	٢٢_ عدم وجود إيصالات في فترات طويلة
١.٢	١٢	٢٣_ عدم سرعة الرد لخدمة العملاء أثناء حدوث مشكلة معينة في الكارت
٥.٢	٥٠	٢٤_ قلة عدد الماكينات وبالتالي يتسبب الازدحام
١.٣	١٣	٢٥_ عند الذهاب لماكينة أخرى يصعب الاستعلام عن الرصيد من أي مصرف اخر

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

يتضح من الجدول (٨) الخاص بالمشكلات المتعلقة بأجهزة الصراف الآلي عن مواجهة بعض العملاء، مشكلات في التعامل باستخدام ماكينات الصراف الآلي (ATM) التابعة للبنوك أثناء تنفيذ عمليات السحب أو الإيداع، مثل سحب الماكينة للكارت أو تعذر خروج النقود، وهو ما يثير دعر البعض على أموالهم، فقد يفاجأ بعض العملاء برفض الماكينة المتكرر لتنفيذ عملية السحب من الرصيد، علي الرغم من وجود نقود كافية في حسابه، وعدم وجود أعطال فنية خاصة بالماكينة، ويرجع هذا لسبب نفاذ فئات نقدية مثل ٢٠ و ٥٠ جنيهاً، أو تسجيل العميل مبلغ سحب أكثر من الحد الأقصى المسموح به في اليوم أو في المعاملة الواحدة. وهي عملية تختلف من مصرف إلى مصرف آخر، ومن نوع حساب إلى نوع حساب آخر، وأبرز ما قد يحدث في أجهزة الصراف الآلي هو أنه عندما يطلب شخص ما سحب مبلغ معين من ماكينة الصراف الآلي، فإن الجهاز يرفض الطلب، وينتقل الفرد إلى مكان آخر، ويتفاجأ بخضم المبلغ من حسابة الخاص بحدوث أخطاء أثناء عملية السحب من قبل الجهاز وبلغت نسبتهم في العينة (٧.٨ %)، وكذلك جاءت مشكلة سحب الكارت أحياناً، والخروج بعد مغادرة العميل بنسبة (٦.٢ %) من إجمالي العينة، أما الجديد هو ما يحدث في مواعيد نزول رواتب العملاء، ففي الآونة الأخيرة، أصبح غالبية المواطنين، حتى أصحاب المعاشات، يقبضون من خلال ماكينات الصراف

مجلة كلية الآداب بالوادي الجديد- مجلة علمية محكمة- ديسمبر ٢٠٢٢

الآلي، ومع كثافة عدد العملاء، يمكن تخيل كم فترة الازدحام والأعطال الفنية للماكينات قلة عدد الماكينات وبالتالي يتسبب في الازدحام وجاءت شكاوتهم بنسبة (٥.٢ %) من اجمالي العينة، كما جاءت مشكلة عدم إمكانية الحصول على بعض الخدمات لدى جهاز (ATM) من فئات العينة بنسبة (٢ %) ويعزى ذلك لوجود نسبة من الاميون في العينة، وكذلك مشكلة انه في حالة الذهاب لماكينة أخرى يصعب الاستعلام عن الرصيد من أي مصرف اخر وكذلك يحسب تكلفة إضافية عن البنك الخاص بالعميل، وكذلك عدم الشعور بالأمان أثناء استخدام أجهزة الصراف الآلي ليلاً يسبب مشكلة ويعزى ذلك للبعد الجغرافي لبعض المصارف وكذلك بعض أجهزة الصراف الآلي.

#### مستويات رضا العملاء عن الخدمات المصرفية:

لا يرتبط مستوى تقديم الخدمات المصرفية بعدد أماكنها، بل بتوزيعها وكفاءتها، ومن ثم إرضاء العملاء، حيث في هذه الحالة يكون قد حصل على ما يتوقعه أو فوق.

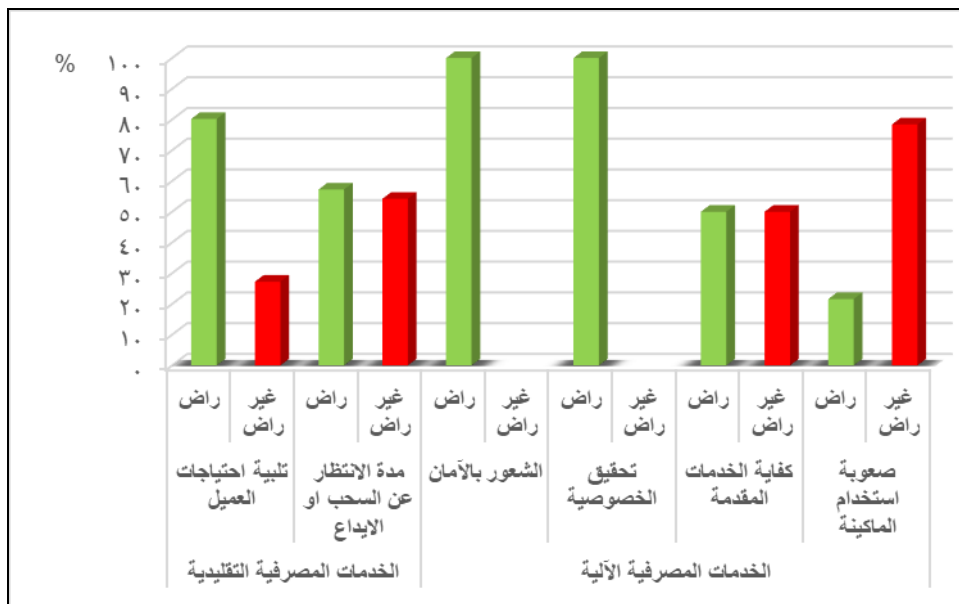
جدول (٩) نسبة رضا العملاء عن خدمات أفضل مصرف في القوصية ٢٠٢٢م

اسم المصرف	الخدمات المصرفية الآلية						الخدمات المصرفية التقليدية					
	صعوبة استخدام الماكينة		كفاية الخدمات المقدمة		تحقيق الخصوصية		الشعور بالأمان		مدة الانتظار عن السحب او الایداع		تلبية احتياجات العميل	
	غير راض	راض	غير راض	راض	غير راض	راض	غير راض	راض	غير راض	راض	غير راض	
الزراعي	٦٧	٣٣	٧٠	٣٠	-	١٠٠	-	١٠٠	١٠٠	-	٦٥	٤٥
الإسكندرية	٨٠	٢٠	٣٥	٦٥	-	١٠٠	-	١٠٠	٦٠	٤٠	٣٠	٧٠

## مجلة كلية الآداب بالوادي الجديد- مجلة علمية محكمة- العدد السادس عشر

٧٥	٢٥	١١,٥	٨٨,٥	-	١٠٠	-	١٠٠	١٠	٩٠	-	١٠٠	مصارف الأهلي
٨٥	١٥	٤٨	٥٢	-	١٠٠	-	١٠٠	٥٦	٤٤	١٢	٨٨	مصرف القاهرة
٨٥	١٥	٤٧	٥٣	-	١٠٠	-	١٠٠	٤٥	٥٥	٢	٩٨	مصارف مصر
٧٨	٢٢	٥٠	٥٠		١٠٠		١٠٠	٥٤	٥٧	٢٧	٨٠	المتوسط

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.



المصدر: جدول (٩)، شكل (١٨) التوزيع النسبي لمتوسط مستوى رضا العملاء عن خدمات المصارف في منطقة الدراسة

تعرف درجة رضا العملاء (درجة CSAT) بأنها قياس رضا العملاء خلال استبانة من سؤال واحد، يطلب من المستخدمين تقييم تجربتهم مع منتجات أو خدمات العلامة التجارية أو أي غرض للتقييم ( Danlami, M. I., &

مجلة كلية الآداب بالوادي الجديد- مجلة علمية محكمة- ديسمبر ٢٠٢٢

(Mayowa, D. R, 2014)، كما ينظر إلى رضا العملاء على أنه عنصر تمييز مهم، وعامل استراتيجي رئيس في النشاط التجاري، ومؤشر أداء رئيس في الأعمال، وغالبًا ما يكون عنصرًا في بطاقة الأداء المتوازن في السوق التنافسي الذي يكون محمولًا للاستحواذ على رضا العملاء (زيتون، ٢٠٢٢م). يعد مستوى الرضا العالي للعملاء عاملاً يسهم في زيادة الاحتفاظ بالعملاء، وزيادة القيمة الدائمة (Simmers, C. S., Rast, R., Schaefer, A. D., & Haytko, D. L, 2022).

- يتضح من الجدول (٩)، إن أعلى درجات رضا العملاء كانت تجاه مصرف مصر بتقدير ممتاز من إجمالي العينة، بينما جاء تقييم العملاء في المرتبة الثانية لصالح المصرف الأهلي، ويعزى ذلك لعامل الازدحام الشديد، بينما احتل المصرف الزراعي المرتبة الأخيرة من حيث درجة رضا العملاء تجاه الخدمات المقدمة من المصرف.
- ويلاحظ ارتفاع نسبة رضا عينة عملاء المصارف عن درجة تحقيق الخصوصية والسرية من الخدمات المصرفية الآلية لتصل إلى (٩٩ %) من جملة حجم العينة، ومرد ذلك إلى أن لكل عميل رقمًا سرياً خاص به، ولدية خصوصية حفظ بيانات العميل والعمليات التي يقوم بها.
- رضا ما يقرب من أربعة أخماس عينة العملاء عن سهولة استخدام الماكينة الآلية، وإن استخدامها يتصف باليسر ولا يوجد عائق عند استخدامها، في حين أشار (٧ %)، من جملة العينة أنهم يواجهون صعوبة في استخدامها، وربما يعزى ذلك إلى شكوى العملاء من الأميين، ومن غير ذوي المؤهلات التعليمية، مما يحدث لهم عائق عند الاستخدام، فضلاً عن طول فترة الانتظار عند الماكينة، وبعدها عن مقر العمل.
- 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 الآلي من أجل سحب مرتباتهم ولا يهتمون ببقية الخدمات، وتظهر بوضوح مع عملاء مصارف الاهلي ومصر ، في حين أبدى ثلث العينة عدم رضاهم عن الخدمات المقدمة من ماكينات الصرف الآلي، حيث أنها تعد غير كافية لاحتياجاتهم، مع قلة أعدادها، ومن ثم بعدها عنهم وعدم توفيرها العديد من الخدمات.

### النتائج والتوصيات:

- لم تعد الجغرافيا ذلك العلم الذي يهتم بوصف الظواهر الطبيعية والبشرية بعيدًا عن الواقع، بل أصبح يتماشى والتطور العلمي والتقني الحديث الذي يعتمد على القياس، والربط وتحليل الظواهر، واستخدام النماذج الرياضية الحديثة، ونظم المعلومات الجغرافية.
- تقييد نظم المعلومات الجغرافية إيجاد موقع مركزي، حيث تسمح لك (GIS) بربط عدد غير محدود من البيانات، والمعلومات في المدينة، مثل سجلات الصيانة، والمخططات، والرسومات وغيرها، حيث تعرض لك نظم المعلومات الجغرافية المعلومات، البيانات بشكل واضح، ومن أكثر من مصدر، مما يساعد على فهمها بسهولة في اتخاذ القرارات المناسبة.
- يميل توزيع المصارف، وماكينات الصراف الآلي في مدينة القوصية إلى التركيز بشوارع الجلاء.
- استحوذ المصرف الأهلي المصري على ما يقرب من ثلثي أعداد ماكينات الصراف الآلي بالمدينة.
- ضآلة أعداد العاملين بالمصارف بمدينة القوصية.
- كثرة استخدام "التوكتوك" كوسيلة للذهاب إلى مقر المصرف والعودة في مدينة القوصية.

- ازدياد عملاء المصارف في جميع فئات الحالة التعليمية، مع عدم رضاهم عن الخدمات المصرفية المقدمة من المصارف.
- سجلت مشكلتا الزحام الشديد، وطول مدة الانتظار أهم المشكلات التي يعاني منها عملاء المصارف، مع ملاحظة أن الزحام الشديد يعد أهم المشكلات التي تواجه عملاء ماكينات الصرف الآلي.

#### ثانياً: التوصيات:

- تؤثر المصارف بشكل كبير في الاقتصاد الوطني، وقد زادت أهميتها في الفترة الأخيرة نتيجة للتطورات الاقتصادية، حيث لم يقتصر دورها بوصفها مؤسسات اقتصادية في العمليات الادخارية للأفراد، وإنما أصبح لها تأثير في العمليات الإنمائية والاستشارية بمختلف أنواعها، لذلك لا يمكن لأي نظام اقتصادي أن نمو وتزدهر دون الاستعانة بها؛ لذا لا بد من ربطها بخدمات الذكاء الاصطناعي.
- ضرورة توافر بنية تحتية إلكترونية متماسكة، نظراً لأهمية الدخول في العصر الرقمي؛ لتوليد حلول جديدة، ومبتكرة؛ لحل المشكلات، إلا أن هذا يمثل تحدياً كبيراً تواجهه حكومات دول العالم النامي، خاصة وأنه يحتاج إلى ميزانية ضخمة وتوفر قدرات بشرية، وكذلك السماح للعملاء بالخدمة الذاتية عن طريق تطبيقات الهاتف المحمول والذكاء الاصطناعي، فمن شأنه أن يخفض التكلفة التشغيلية، ويعمل علي تحسين أداء المؤسسات المالية وربحياتها.
- ضرورة عمل بنوك متقلبة؛ حيث إن معظم الخدمات المصرفية أصبحت تقدم عبر الإنترنت المصرفي؛ لمواكبة الشمول والتطور، وكان من أول المصارف التي طبقت فكرة المصرف المتنقل، هو المصرف الأهلي المصري في القوسية؛ لذا توصي الدراسة بضرورة تطبيق الفكرة في باقي المصارف.

## أولاً: المصادر

- ١- الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، النشرة السنوية للإحصاءات والمؤشرات، المالية للبنوك وشركات التأمين، والصرافة، والسمسرة عام ٢٠١٧م /٢٠١٨م، إصدار يونيو ٢٠١٩م.
- ٢- محافظة أسيوط، مجلس مركز ومدينة القوصية، مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار، تقارير ٢٠٢١م.

## ثانياً: المراجع العربية:

- ١- أبو الخير، نورهان عادل (٢٠١٩). إثر جودة خدمة ماكينات الصراف الآلي على الأداء التسويقي دراسة تطبيقية بالمصارف التجارية بكفر الشيخ، مجلة الدراسات التجارية المعاصرة ع (٨)، ٧٨٣-٨١٥.
- ٢- أبو خريص، عطية الثابت & الأخضر، عبد السلام عمر. (٢٠١٣). تحليل اتجاهات العملاء نحو تبني خدمة الصراف الآلي بالمصارف التجارية الليبية (Doctoral dissertation).
- ٣- احمد، محمد شرف الدين، & عبد المنعم محمد الطيب (٢٠٠٧). تحليل وتقويم تجربة الصراف الآلي في المصارف السودانية (Doctoral dissertation)، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
- ٤- دياب، & ريهام محمود (٢٠٢٢)، دور الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء الخدمات المصرفية، المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات، ٣(٩)، ٦٧-٩٦.
- ٥- زيتون، & ديما عبد الله (٢٠٢٢). دور تكنولوجيا تطبيقات الاتصال الخدمية في المؤسسات المالية المصرية وأثرها في رضا المتعاملين معها. مجلة بحوث كلية الآداب. جامعة المنوفية.
- ٦- الصاوي، أبو بكر جيهان (٢٠١٨م)، التوزيع المكاني لماكينات الصراف الآلي (ATM) للبنوك الحكومية في مدينة الإسكندرية، بالتطبيق على حي شرق، مجلة كلية الآداب، جامعة الإسكندرية، عدد ٨٨.
- ٧- الطاهر، أبو بكر عثمان & عبد الباقي، أحمد حاتم (2014)، تطبيق للعثور على ماكينات الصراف الآلي ومعرفة حالاتها باستخدام نظام التشغيل أندرويد (Doctoral dissertation) جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.



مجلة كلية الآداب بالوادي الجديد- مجلة علمية محكمة- ديسمبر ٢٠٢٢

- ٨- عادل، ياسمين (٢٠٢٢) التحليل المكاني لخدمة الصراف الآلي بمدينة "بنها" دراسة جغرافية، مجلة المجمع العلمي المصري.
- ٩- عبد الرحمن، وعد عمر محمد أحمد، & مشرف-محمد حمد محمود. (٢٠١٢). تقويم جودة خدمات الصراف الآلي في السودان (Doctoral dissertation)، جامعة السودان العلوم والتكنولوجيا).
- ١٠- عتلم، موسى (٢٠٢١) تحليل جغرافي لخدمة الصراف الآلي في مدينة شبين الكوم، المجلة الجغرافية العربية، ٥٢(١٥٦)، ١-٦٩.
- ١١- علي، أحمد علي أحمد (٢٠٢٢م) "دراسة جغرافية لمواقع آلات الصراف الآلي وخدماتها المصرفية في مدينة أسيوط." مجلة كلية الآداب جامعة الفيوم ١٤، العدد ١ (الإنسانيات) ١٦٣٦-١٧٤٣.
- ١٢- نعينع، محمد احمد (٢٠٢٠م)، تحليل جغرافي للخدمات المصرفية في مدينة كفر الدوار، مجلة كلية الآداب للإنسانيات والعلوم الاجتماعية، مج ١٢، عدد ٢ يوليو، ص ص: ٢٤٨١- ٢٥٨٦.

### المراجع غير العربية.

- 1- Leonov, P., Sviridenko, A., Leonova, E., Epifanov, M., & Nikiforova, E. (2020). The use of artificial intelligence technology in the process of creating an ATM service model. *Procedia Computer Science*, 169, 203-208.
- 2- Adekunle, Y. A., Okolie, S. O., Adebayo, A. O., Ebiesuwa, S., & Ehiwe, D. D. (2019). Holistic exploration of gaps vis-à-vis artificial intelligence in automated teller machine and internet banking. *International journal of applied information systems (IJ AIS)*, 12.
- 3- Baabdullah, A. M., Alalwan, A. A., Rana, N. P., Kizgin, H., & Patil, P. (2019). Consumer use of mobile banking (M-Banking) in Saudi Arabia: Towards an integrated model. *International Journal of Information Management*, 44, 38-52.
- 4- Simmers, C. S., Rast, R., Schaefer, A. D., & Haytko, D. L. (2022). Overall Customer Satisfaction with Banking Services (Mobile, Online, ATM, and Bank Teller): Comparison between the US and China. *Services Marketing Quarterly*, 43(2), 226-239.
- 5- Raiter, Omari. (2021). Segmentation of Bank Consumers for Artificial Intelligence Marketing. *International Journal of Contemporary Financial Issues*, 1(1), 39-54.

- 6- Smith, A., & Nobanee, H. (2020). Artificial intelligence: in banking A mini review. Available at SSRN 3539171.
- 7- Zhang, T., Lu, C., & Kizildag, M. (2018). Banking “on-the-go”: examining consumers’ adoption of mobile banking services. *International Journal of Quality and Service Sciences*.
- 8- Adam, W. A. (1995). Banking and Finance in the European Union and Germany: An Evaluation of the Economic Structure and the Legal Framework for Investment in Europe. *Ger. Am. LJ*, 5, 31.
- 9- Sonea, A., & Westerholt, R. (2021). Geographic and temporal access to basic banking services offered through post offices in Wales. *Applied Spatial Analysis and Policy*, 14(4), 879-905.
- 10- Rachmawati, R., Farda, N. M., Rijanta, R., & Kumiarto, S. D. (2020). Model For Location Development of ATM Banking Service in Urban Area. *Indonesian Journal of Geography*, 41(2).
- 11- AwaghadeII, S., DandekarI, P., & RanadeII, P. (2014). Site selection and closest facility analysis for automated teller machine (ATM) centers: Case study for Aundh (Pune), India. *International Journal of Advancement in Remote Sensing, GIS and Geography*, 2(1), 19-29.
- 12- Danlami, M. I., & Mayowa, D. R. (2014). An empirical investigation of automated teller machines (ATMs) and customers’ satisfaction in Nigeria: A case study of Ilorin, Kwara State. *Faculty of Social S \ciences, Kogi State University, Anyigba, PMB, 1008*.
- 13- Wheelock, D. C., & Wilson, P. (1995). Evaluating the efficiency of commercial banks: does our view of what banks do matter? *Review*, 77.
- 14- Fama, E. F. (1985). What's different about banks? *Journal of monetary economics*, 15(1), 29-39.
- 15- Siraj, A., Shukla, V. K., Dubey, S., & Anwar, S. (2022, May). Framework of a Mobile Bank Using Artificial Intelligence Techniques. In *2022 8th International Conference on Information Technology Trends (ITT)* (pp. 27-33). IEEE.

ثالثاً: مواقع شبكة التواصل الاجتماعي (الإنترنت):

- 1- <https://www.capmas.gov.eg/>
- 2- <https://www.bing.com/>
- 3- <https://jinfo.journals.ekb.eg/>

## الملاحق

ملحق (١) نموذج استبانة عن المصارف في مدينة القوصية ٢٠٢٢م.

"جميع البيانات سرية وخاصة بالبحث العلمي"

أولاً: الخصائص الاجتماعية للعملاء:

- ١- الاسم: ٢- السن: ٣- النوع: ذكر ( ) أنثى ( )
- ٤- الحالة الاجتماعية: (غير متزوج - متزوج - مطلق - أرمل)
- ٥- الحالة التعليمية: (أمي - يقرأ ويكتب - مؤهل متوسط - جامعي - فوق جامعي)
- ٦- الحالة العملية: (بدون مؤهل - أقل من ثانوية عامة - ثانوية عامة وما في مستواها - مؤهل جامعي - مؤهل فوق جامعي)
- ٧- متوسط الدخل الشهري: (..... جنيه مصري)
- ٨- الوظيفة: (.....)
- ٩- مقر المصرف (المصرف): (.....)
- ١٠- سنة التعامل مع المصرف: (.....)
- ١١- كم عدد المصارف التي تتعامل معها مع ذكر الأسماء (.....)
- ١٢- كم عدد بطاقات الصراف الآلي التي تمتلكها (.....)
- ١٣- كم عدد سنوات استخدامك لبطاقة الصراف الآلي (.....)
- ١٤- كم عدد مرات استخدامك للبطاقة في الشهر (.....)
- ١٥- ما هي مسافة الرحلة: \* ( ) كيلومتر أو ( ) ساعة
- ١٦- ما هي وسيلة الوصول إلي المصرف: \* سيراً علي الأقدام توك ( ) \* دراجة بخارية ( ) \* ملاكي ( ) \* سيرفيس ( ) \* ملاكي ( )
- ١٧- هل لك حساب في مصرف آخر داخل هذه المدينة: نعم ( ) لا: ( )
- ١٨- ما هو زمن وصولك الى المصرف: \* ( ) دقائق أو ( ) ساعة
- ١٩- ما الوقت المستغرق سيراً على الأقدام بين بيتك وأقرب ماكينة صرف آلي (.....)
- ٢٠- كم عدد السنوات التي تعاملت معها مع المصرف الحالي: (.....)
- ٢١- هل تتعامل مع مصرف آخر بسبب تحويل راتبك عليه: نعم ( ) لا ( )
- ٢٣- إذا كانت الإجابة بنعم فهل ذلك إجباري من جهة العمل: نعم ( ) لا ( )
- ٢٤- هل تتمنى إنشاء مصرف جديد في هذه المدينة: نعم ( ) لا ( )
- ٢٥- هل أنت راض عن الخدمات المصرفية بمقر المصرف: نعم ( ) لا ( )

مجلة كلية الآداب بالوادي الجديد- مجلة علمية محكمة- العدد السادس عشر

- إذا كانت الإجابة بلا فلماذا: .....
- ٢٦\_ ما هي المشكلات التي تواجهك عند التعامل مع مقر المصرف:  
.....
- ٢٧\_ هل تشعر بالأمان من التعاملات المصرفية الآلية المقدمة بالمصرف:  
نعم ( ) لا ( )
- إذا كانت الإجابة بلا فلماذا؟ .....
- ٢٨\_ هل هناك صعوبة في استخدام الماكينات الآلية: نعم ( ) لا ( )  
-إذا كانت الإجابة بنعم فما هي هذه الصعوبات: .....
- ٢٩\_ هل الخدمات المقدمة من ماكينات الصرف الآلية كافية: نعم ( ) لا ( )  
-إذا كانت الإجابة بلا فلماذا؟ .....
- ٣٠\_ تحقق الخدمات المصرفية الآلية الخصوصية والسرية: نعم ( ) لا ( )  
-إذا كانت الإجابة بنعم فلماذا؟ .....
- ٣١\_ هل تقوم بالشراء من الكارت: نعم ( ) لا ( )
- ٣٢\_ هل لديك بطاقة الصرف الآلي أو بطاقة الائتمان من المصرف:  
نعم ( ) لا ( )
- ٣٣\_ معك بطاقة: فيزا - ماستر كارت - أخرى (ما هي .....)
- ٣٤\_ هل تقوم باستخدام (ATM) بشكل مستمر: نعم ( ) لا ( )
- ٣٥\_ هل سوف تستمر باستخدام بطاقة الـ (ATM) في المستقبل:  
نعم ( ) لا ( )
- ٣٦\_ هل تقوم بدفع ثمن شراء بعض السلع من بطاقة (ATM) :  
نعم ( ) لا ( )
- إذا كانت الإجابة بنعم فلماذا؟ .....
- ٣٧\_ هل تفضل الذهاب إلى المصرف الرئيسي بدلاً من ماكينة الصراف الآلي:  
نعم ( ) لا ( )
- ٣٨\_ هل تعاني من مشكلات عند استخدام ماكينة الصرف الآلي:  
نعم ( ) لا ( )
- إذا كانت الإجابة بنعم فما هي: .....
- ٣٩\_ هل تقوم بتسديد السلع عن طريق ATM؟ نعم ( ) لا ( )
- ٤٠\_ ما هي مقترحاتك لتحسين الخدمة المقدمة: .....

مجلة كلية الآداب بالوادي الجديد- مجلة علمية محكمة- ديسمبر ٢٠٢٢

## ملحق (٢) إحداثيات المصارف في مركز القوصية

Y	X	Name	SHAPE	OBJECTID
٣٠٣٧٣٦٣	٢٨٥٢٠٤.٥	المصرف الاهلي ٢ فرع طرف البلد	Point	١
٣٠٣٧٠٣١	٢٨٥٢٠٩.٤	المصرف الزراعي	Point	٢
٣٠٣٧٠٢٧	٢٨٥٠٧٤	مصرف القاهرة	Point	٣
٣٠٣٧٠٤٠	٢٨٥٢٦٦.٩	مصرف مصر ٢	Point	٤
٣٠٣٧١٠٣	٢٨٥٠٩٤.٩	مصرف الإسكندرية	Point	٥
٣٠٣٦٩٨٩	٢٨٥٠٩٨.٥	المصرف الاهلي ١	Point	٦
٣٠٣٧٠١٣	٢٨٤٣٧٨.٨	مصرف مصر ١	Point	٧

المصدر: الدراسة الميدانية للباحثة

## ملحق (٣) إحداثيات ماكينات الصراف الآلي في مركز القوصية

Y	X	Name	SHAPE	OBJECTID
٣٠٣٦٩٨٥.١٦٧	٢٨٥٠٩٨.١٢٨٩	ماكينة المصرف الأهلي	Point	٤
٣٠٣٦٩٨٥.١٦٧	٢٨٥٠٩٨.١٢٨٩	ماكينة المصرف الأهلي	Point	٥
٣٠٣٧٣٦٢.٦٠٧	٢٨٥٢٠٤.٥٢٦٢	ماكينة المصرف الأهلي	Point	١١
٣٠٣٧٣٦٢.٦٠٧	٢٨٥٢٠٤.٥٢٦٢	ماكينة المصرف الأهلي	Point	١٢
٣٠٣٧٣٦٢.٦٠٧	٢٨٥٢٠٤.٥٢٦٢	ماكينة المصرف الأهلي	Point	١٣
٣٠٣٧٣٦٢.٦٠٧	٢٨٥٢٠٤.٥٢٦٢	ماكينة المصرف الأهلي	Point	١٤
٣٠٣٧٣٦٢.٦٠٧	٢٨٥٢٠٤.٥٢٦٢	ماكينة المصرف الأهلي	Point	١٥
٣٠٣٧٣٦٢.٦٠٧	٢٨٥٢٠٤.٥٢٦٢	ماكينة المصرف الأهلي	Point	١٦
٣٠٣٦٨٠٠.٦٤٢	٢٨٥٨٢٣.٨١١٧	ماكينة المصرف الأهلي	Point	١٧
٣٠٣٧٣٦١.٤٤٥	٢٨٤٦٢٥.٢٠٢٤	ماكينة المصرف الأهلي	Point	١٨
٣٠٣٦٩٨٥.١٦٧	٢٨٥٠٩٨.١٢٨٩	ماكينة المصرف الأهلي	Point	٢٥
٣٠٣٧٠٠٩.٧٢٣	٢٨٤٤٢٤.٣٩٧٩	ماكينة المصرف الأهلي	Point	٢٨
٣٠٣٦٩٩٣.٩	٢٨٤٢٦٧.٤٢٨٣	ماكينة مصرف الإسكندرية	Point	٢١
٣٠٣٧٠٩٨.٢٨٣	٢٨٥٠٩٦.١٥٧٣	ماكينة مصرف الإسكندرية	Point	٢٦
٣٠٣٧٠٠٤.٢٠١	٢٨٤٤٣٥.٣٦٦٥	ماكينة مصرف الإسكندرية	Point	٢٩
٣٠٣٧٠١١.٠٠١	٢٨٤٣٧٧.٨٨٤٨	ماكينة مصرف مصر	Point	١
٣٠٣٧٠١١.٠٠١	٢٨٤٣٧٧.٨٨٤٨	ماكينة مصرف مصر	Point	٢
٣٠٣٧٠١٠.٥٩٢	٢٨٤٨٩٥.٥٤٦	ماكينة مصرف مصر	Point	٣
٣٠٣٧٠٢٨.٢١٤	٢٨٥٢٦٢.٥٦٩٢	ماكينة مصرف مصر	Point	٨
٣٠٣٧٠٢٨.٢١٤	٢٨٥٢٦٢.٥٦٩٢	ماكينة مصرف مصر	Point	٩
٣٠٣٧٠١٤.٣٥٥	٢٨٤٧٦٧.٧٧٨٧	ماكينة مصرف مصر	Point	١٠
٣٠٣٧٠١٤.٣٥٥	٢٨٤٧٦٧.٧٧٨٧	ماكينة مصرف مصر	Point	١٩
٣٠٣٧٠٠٨.٣٠٦	٢٨٤٤٤٧.٧٥٤٨	ماكينة مصرف مصر	Point	٢٠
٣٠٣٧٠٢٨.٢١٤	٢٨٥٢٦٢.٥٦٩٢	ماكينة مصرف مصر	Point	٢٢
٣٠٣٧٠١٠.٥٩٢	٢٨٤٨٩٥.٥٤٦	ماكينة مصرف مصر	Point	٢٧
٣٠٣٧٠١١.٠٠١	٢٨٤٣٧٧.٨٨٤٨	ماكينة مصرف مصر	Point	٣٠
٣٠٣٧٠٢١.٣٨٦	٢٨٥٢٠٩.٩٣٥٤	ماكينة المصرف الزراعي	Point	٢٣
٣٠٣٧٠١٧.٩٩٨	٢٨٥٠٨٧.٨٠٢٩	ماكينة مصرف القاهرة	Point	٦
٣٠٣٧٠١٧.٩٩٨	٢٨٥٠٨٧.٨٠٢٩	ماكينة مصرف القاهرة	Point	٧
٣٠٣٧٠١٧.٩٩٨	٢٨٥٠٨٧.٨٠٢٩	ماكينة مصرف القاهرة	Point	٢٤

المصدر: الدراسة الميدانية للباحثة