

دوافع استخدام أجهزة الصرف الآلي  
في البنوك التجارية المصرية  
دراسة تطبيقية في منطقة القاهرة الكبرى

د: أشرف محمد محمد إبراهيم عوض  
مدرس إدارة الأعمال  
كلية التجارة بدمياط  
- جامعة المنصورة

### ملخص الدراسة :-

تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف على دوافع ومشكلات استخدام الصراف الآلي في البنوك المصرية ، وقد اعتمدت الدراسة على استمارة استقصاء على غرار نموذج ليكرت مؤلفة من ٤٤ عبارة لقياس الدوافع والمشاكل ومستوى الرضا ، وسبعة عوامل ديموجرافية. وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها: أن توافر الخدمات التي يوفرها الصراف الآلي على مدار الساعة وتجنب الازدحام وانتظار الدور داخل البنك قد شكلا أهم الدوافع لاستخدام الصراف الآلي ، وجاءت أهم المشكلات التي تواجه العملاء عند استخدام بطاقة الصراف الآلي هي: تعطل أجهزة الصراف الآلي. ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في كل من مشكلة صعوبة الاستخدام ورضا العملاء ترجع إلى المتغيرات الديموجرافية .

### Abstract

The aim of this study is to investigate the consumers motives and problem in using the Automatic Teller Machine (ATM) in Egyptian Commercial Banks .44 Statement according to likert type scale were used to measure the consumers motives problem and satisfaction toward (ATM) .7demographic variables were used to measure the relationship between such variables and the motives problem and satisfaction. The SPSS package were used to analyze the result of the study . the mean and the standard deviation were used to for analysis and one way ANOVA were used to test the study hypothesis .

**result of the study were :** The availability of ATM services was The main motives of using it. Good satisfaction level was founded about ATM services. Less important was given for using ATM for many services. It was founded that some relationship is existing between some of the study variables and the demographic variables.

مقدمة :-

يتميز العمل المصرفي في هذا العصر بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال بغية تطوير نظم ووسائل تقديم الخدمات المصرفية ، ورفع كفاءة وأداء الخدمة المصرفية بما يتماشى والتقدم المتسارع الذي لمس الصناعة المصرفية في هذا القرن، وفي هذا السياق تسعى الدول المتقدمة لتكثيف استخدام أحدث تقنيات المعلومات والاتصال ، وتحقيق هدف خفض العمليات المصرفية التي تتم داخل فرع البنك ،لتصل إلى 10 % من إجمالي العمليات بينما تتم العمليات الأخرى بواسطة قنوات إلكترونية مثل أجهزة الصرف الآلي ونقاط البيع الإلكترونية.

وقد ترتب على تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العمل المصرفي تغييرات كثيرة أهمها انخفاض تكلفة التشغيل ؛ تزايد أهمية استخدام وسائل الدفع الإلكترونية ؛ تزايد حجم المعاملات الإلكترونية عبر الحدود بين عملاء البنوك والشركات التجارية بواسطة التجارة الإلكترونية؛ تحرير العملاء من قيود الزمان والمكان ، وظهور ما يعرف بالخدمات المنزلية المصرفية؛ وظهور البنوك الإلكترونية ، وتقديم خدمات لم تكن معروفة من قبل كأجهزة الصرف الآلي (ATM) والبنك المحمول.

ولما كان الصراف الآلي هو أحد هذه المجالات التي ظهرت نتيجة التقدم في المجالات التكنولوجية الإلكترونية والتي أصبحت الأوسع انتشاراً و الأكثر استخداماً من قبل كافة العملاء ، فقد أصبحت دراسة هذا النشاط المصرفي ضرورة ملحة ، خاصة من الناحية التسويقية المتعلقة بجمهور العملاء النهائيين لمعرفة دوافعهم ومشاكلهم نحو استخدام الصراف الآلي وكذلك مدى رضاهم عن الخدمات المقدمة بواسطته .

ومن هنا وحتى تستفيد البنوك المصرية من مزايا الصراف الآلي وتتغلب على معوقاته ويكون من المفيد القيام دراسة كيفية استخدام العملاء

له ودوافع استخدامهم والمشكلات التي تقابلهم عند استخدامه وخصائص العملاء الذين يستخدمونه وهذا ما تسعى الدراسة إلى تحقيقه .

#### ١- الدراسات السابقة :-

هناك عدد قليل من الدراسات التي تناولت الصراف الآلي وعلى الرغم من كثرة العناوين التي تناولته فإن معظمها مجرد موضوعات عامة عن الصراف الآلي ومزاياه وعيوبه ، وترجع قلة الدراسات العملية في هذا الموضوع بصفة أساسية إلى جدته على المستويين التطبيقي والأكاديمي .

وفى دراسة (El-Haddad, Et ale , 1992) لمعرفة مدى قبول العملاء لأجهزة الصراف الآلي واستخدامها في الكويت، أظهرت النتائج أن السمات الأساسية للمستخدمين هي أن معظمهم من غير الكويتيين ، يتقاضون دخلاً متوسطاً ، من قطاع الموظفين، متزوجون ولديهم أطفال ، تتراوح أعمارهم بين ٣٠ - ٥٠ سنة ومن خريجي الجامعات . كذلك أوضحت الدراسة أن السبب الرئيسي لاستخدام ماكينات الصراف الآلي هي ملائمة هذه الماكينات من حيث المكان والزمان ، بينما ترجع الأسباب الرئيسية لعدم استخدام ماكينات الصراف الآلي ATM إلى : ضعف أو قصور في الجهود التسويقية عن هذه الماكينات ، قصور المعلومات عن نطاق أو مجال الخدمة وكذلك مواقع ماكينات وعدم إجراء عمليات الصيانة بصفة دورية وعدم إضاءة أماكن الماكينات بشكل ملائم . وقد أوصت الدراسة ببعض الأفكار الجديدة التي تخدم البنوك في وضع إستراتيجيتها لتطوير خدمات أجهزة الصراف الآلي ، كالترويج للخدمة وتنويع وتبني استراتيجيات جديدة عند اختيار أماكن لوضع أجهزة الصراف الآلي. وفى دراسة ( David, et al,1995) و التي كانت تهدف إلى عما إذا كان عملاء البنوك المختلفين لديهم تفضيلات مختلفة عن التكنولوجيا المستخدمة في الخدمات المصرفية ، وهل التكنولوجيا أكثر قبولاً لعملاء البنك دون غيرها ، وقد قام الباحث

بإجراء دراسة على ٤١ بنكاً، وكانت الخدمات التي تقدمها آلات الصراف الآلي وأي خدمات تكنولوجية متاحة في البنوك موضع البحث هي التي تعبر عن درجات الإشباع في كل المراحل العمرية. وقد خرجت الدراسة بالعديد من النتائج كان أهمها هو وجود اختلافات عندما تم تحليل البيانات للمجموعات العمرية للعملاء ، فقد اتضح أن ٥٣% من العملاء تحت سن ٣٥ سنة يفضلون الحصول على نقدية من آلات الصرف الآلي أكثر من التعامل مع موظفي الشباك، بينما أكد ٨٢% من العملاء أكبر من ٥٥ سنة أنهم يفضلون الحصول على نقدية من موظفي الشباك. وقد أكد (الخواص ، ١٩٩٧) في دراسة له عن عوامل اجتذاب العملاء للتعامل مع البنوك التجرارية في مجال الاستثمار أن ارتفاع مستوى كفاءة الخدمات المصرفية وسهولة التعامل مع البنوك وسهولة استخدام الوسائل الآلية وكفاءة وسائل ترويج خدمات البنك هي أكثر العوامل التي تؤثر في اجتذاب العملاء .

وقد قام (Anderson et. al, 1997) بدراسة هدفت إلى التعرف على مدى قبول آلات الصراف الآلي ATM بالنسبة لعملاء البنوك ، وما هي خصائص العملاء الذين يستخدمون هذه القناة التوزيعية الجديدة ، وما هي الأسباب التي تجعلهم يستخدمونها ، وقد أكدت الدراسة على التغير الكبير الذي حدث في الفترة الأخيرة في تكنولوجيا الخدمات المصرفية نحو تحقيق ملائمة العملاء والعمل على خدمتهم بصورة فعالة ، وذلك من خلال زيادة عدد الخدمات وأساليب تسليمها باستخدام التكنولوجيا الحديثة ، وأكدت الدراسة أيضاً على أن بطاقات الصراف الآلي من أهم الوسائل التي تبين كيفية قيام التكنولوجيا بتوسيع نطاق عمل البنوك وتحقيق انتشارها لأغراض خدمة العملاء وتلبية كافة احتياجاتهم .

أما دراسة (أبو السعود، ٢٠٠٣) فقد هدفت إلى الكشف عن واقع سلوك العملاء نحو تبنى الخدمات المصرفية الإلكترونية الحديثة وهي ( خدمة

الصراف الآلي ATM - التليفون البنكي PB - خدمة كروت الائتمان ( POS ) بالبنوك التجارية في مصر ، وأيضاً بيان العوامل المؤثرة على تبنى العملاء للخدمات المصرفية الجديدة وأيضاً توضيح العلاقة بين الخصائص الديموجرافية والاقتصادية والاجتماعية للعملاء وتبنيهم للخدمات المصرفية الالكترونية الحديثة ، وقد وجدت الباحثة أن هناك تبنى للصراف الآلي من خلال الخدمات التي يقدمها أكثر من تبنى كروت الائتمان. وخرجت الدراسة أيضاً أن هناك فروق جوهرية بين تبنى العملاء للخدمات المصرفية الالكترونية الحديثة وبين بعض الخصائص الديموجرافية. وقد أوصت الباحثة أنه يمكن التعرف على العملاء المتوقعين من خلال الخدمات المصرفية التي يستخدمونها وإعلامهم بكل جديد في البنك وذلك بما يتناسب مع الخصائص الديموجرافية لهؤلاء العملاء.

أما (شفيق، الغرير، ٢٠٠٣) فقد قاما بدراسة دوافع ومشكلات استخدام الصراف الآلي في البنوك الأردنية وقد خرجت الدراسة بمجموعة من النتائج كان أهمها هو الانتشار الواسع لخدمة الصراف الآلي في البنوك الأردنية وجاء توافر الخدمات التي يوفرها الصراف الآلي على مدار الساعة وتجنب الازدحام من أهم دوافع استخدامه. وقد أكدت الدراسة أيضاً أن هناك مستوى جيد من الرضا عن الصراف الآلي ، بالإضافة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متغيرات الدراسة (توفر الأجهزة وإمكانية استخدامها لأغراض مختلفة) والمتغيرات الديموجرافية .

وقد قام (Wendy W.N. et. al , 2005) بإجراء دراسة على عينة من العملاء (٣١٤ عميل) عن طريق البريد وعينة أخرى عن طريق المقابلات التليفونية استهدفت دراسة سلوك المستهلك فيما يتعلق بمدى قبول وتبنى الخدمات المصرفية الإلكترونية الجديدة التي تقدمها البنوك ومنها فروع البنك و الصراف الآلي والبنوك الالكترونية والبنك التليفوني ، وقد خرجت

الدراسة بمجموعة من النتائج أهمها أن خدمة الصراف الآلي أكثر انتشاراً بين المستهلكين من خدمة فروع البنك والبنك التليفوني والبنوك الالكترونية وقد وجد أيضاً من استخدام أسلوب تحليل التمايز المتعدد لتفسير العلاقة بين المتغيرات التابع (استخدام / عدم استخدام الصراف الآلي فروع البنك ، البنك الالكتروني والبنك التليفوني ) وبين المتغيرات المستقلة (المستوى التعليمي، الوظيفة ، النوع، الدخل ، السن ) أن السن والدخل هما أهم العوامل التي تصنف مستهلكي خدمات الصراف الآلي .

أما دراسة: ( العلوان، ٢٠٠٧ ) فقد تناولت هذه الدراسة العوامل المؤثرة في تبني الزبون الأردني لتكنولوجيا الخدمة الذاتية (الصراف الآلي) من بينها المخاطرة المدركة والخصائص الديموجرافية، إضافة إلى خصائص الخدمة الآلية باعتبارها منتج جديد على السوق الأردني. وقد توصلت الدراسة إلى إثبات كافة العوامل المؤثرة في عملية التبني ما عدا بعض الخصائص الديموجرافية كالجنس، العمر، حيث لم يتأكد وجود اختلافات في حالة التبني تعزى إلى الجنس أو عمر الزبون. وفي دراسة (Igbinedionm, 2009) والتي هدفت إلى التعرف على خصائص مستخدمي آلات الصراف كأحد المستجندات المصرفية في نيجيريا ، وقد شملت الدراسة العملاء المستخدمين لخدمات الصراف الآلي في شمال نيجيريا حيث وزعت عليهم ٦٠٠ استمارة استقصاء للتعرف على الخواص الرئيسية التي تجذبهم للتعامل مع آلات الصراف الآلي، وقد تم استرجاع ٤٢٨ استمارة بنسبة استجابة وصلت إلى ٧١.٣ % ، وقد كشفت الدراسة أن معظم مستخدمي آلات الصراف الآلي من الشباب ، وأن عوامل الأمان والسرعة وتعدد خدمات آلات الصراف الآلي هي أكبر عوامل الجذب لهذه الخدمة خاصة وأنها تتمشى مع النمط المتسارع للحياة. وقد أوصت الدراسة بضرورة أخذ آراء العملاء عن رضاهم عن الخدمات المقدمة بواسطة

ماكينات ATM وما هي المشكلات التي تستجد حتى يتم تقديم الحلول في أسرع وقت. وفي دراسة قيمة عن تبني الخدمات الإلكترونية من خلال سلوك المستهلك ومعايير النجاح أوضح (Young Kang, et al. 2010) والتي أكدت على أن ظهور الخدمات الإلكترونية بفوائدها العديدة والتي تستند إلى التكنولوجيا العالية أصبحت محل اهتمام كلاً من الأكاديميين والممارسين وأكدت الدراسة أيضاً على أن جميع التطورات والتغيرات التي لحقت بالبيئة المصرفية خاصة الإلكترونية منها كانت كبيرة. وقد أوضحت الدراسة أن أسباب تبني الأعمال الإلكترونية ومنها الصراف الآلي هي الأمان، السرية، الحرية عند استخدام الخدمة، العمولة الأقل وتوفير الوقت بالإضافة إلى وصول الخدمة إلى أماكن متفرقة.

## ٢- الدراسة الاستطلاعية :-

قام الباحث بدراسة استطلاعية استهدف من خلالها تحديد مشكلة البحث والفروض والمتغيرات المتصلة به، وقد اعتمد الباحث في إجراء هذه الدراسة على الآتي :-

١- إجراء مقابلات شخصية مع بعض القيادات الإدارية والمتخصصين في القطاع المصرفي بالبنوك محل الدراسة (البنك الأهلي المصري - بنك مصر - بنك القاهرة) بهدف تحديد مفردات مجتمع البحث والوقوف على مدى اهتمام البنوك بأهمية الخدمات التي يقدمها الصراف الآلي للعملاء.

٢- مقابلات شخصية مع عينة من العملاء والتي وصلت إلى حوالي ٤٠ مفردة للتعرف على مدى تبني العملاء لخدمات الصراف الآلي ودوافع الاستخدام والمشكلات التي تقابلهم عند الاستخدام.

٣- الاطلاع على العديد من الدراسات السابقة والكتابات والتقارير والإحصاءات المنشورة، حول موضوع البحث من مصادرها المختلفة.



وسوف يتناول الباحث ابرز نتائج الدراسة الاستطلاعية ضمن عرضه لمشكلة البحث.

### ٣- مشكلة الدراسة:-

يتضح مما سبق أن معظم الدراسات التي تناولت خدمات الصراف الآلي تركز عليها من زاوية العملاء على الرغم من قلتها وقد ركزت على العوامل المؤثرة في سلوك العملاء لاستخدام الصراف الآلي، كما أتضح كذلك أن عدداً قليلاً جداً من الدراسات هي التي تناولت موضوع دوافع العملاء نحو استخدام الصراف الآلي والمشاكل التي تقابل عملاء البنوك عند استخدام هذه الخدمة . وقد تمت هذه الدراسات في بيئة تختلف عن البيئة المصرفية في مصر ، وهذا ما يمثل الفجوة العلمية التي تحاول هذه الدراسة مملأها وفي ظل المنافسة الشرسة والمتزايدة والتطور التكنولوجي في تقديم الخدمات المصرفية المتنوعة والسريعة للعملاء ، فقد أصبح من الضروري أن تقدم البنوك خدماتها لعملائنا بأسرع وأدق صورة ممكنة مع إمكانية نقل الخدمة لأقرب نقطة ممكنة لمقر العميل ، ومن ذلك المنطلق أصبح إيجاد قناة توزيع الخدمة أهم كثيراً من الخدمة نفسها وأصبح التعرف على خصائص ودوافع ومشكلات مستخدمي هذه الخدمات من أهم العوامل التي تساعد على انتشار هذه الخدمة بالقدر المطلوب ، وبالإضافة إلى ذلك كانت هناك محدودية للدراسات التي قامت بالتعرف على اتجاهات العملاء نحو استخدام الخدمات الإلكترونية .

وعلى ذلك فقد وجد الباحث أن هذه الدراسة قد تكون ضرورية للإجابة على التساؤلات التالية :-

١- ما هي العوامل التي تؤثر على قبول العملاء لاستخدام خدمة الصراف الآلي كقنوات بنكية رئيسية ؟

٢- ما هي أهم المشكلات التي تواجه العملاء عند استخدامهم لخدمة الصراف الآلي ؟

٣- ما هي الدوافع الأساسية للعملاء نحو استخدام خدمة الصراف الآلي ؟

٤- ما هي الخصائص الرئيسية لمستخدمي الصراف الآلي ، وما هي العقبات (obstacles) الرئيسية للاستخدام و التي يجب أن تزال لكي يتم الإقناع الكامل للعملاء بفوائد خدمة الصراف الآلي ؟

#### ٤- فروض الدراسة :-

١- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين دوافع السرعة والعوامل الديموجرافية

٢- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين دوافع الأمان والعوامل الديموجرافية

٣- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين دوافع الدقة والعوامل الديموجرافية.

٤- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين دوافع سهولة الاستخدام والعوامل الديموجرافية .

٥- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين دوافع إمكانية استخدام البطاقة لأغراض مختلفة والعوامل الديموجرافية .

٦- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين عدم الأمان والعوامل الديموجرافية.

٧- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين صعوبة الاستخدام والعوامل الديموجرافية .

٨- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين درجة رضا العملاء عن الخدمات التي يقدمها الصراف الآلي والعوامل الديموجرافية .

#### ٥- أهداف الدراسة :-

تهدف هذه الدراسة التعرف على ما يلي :-

١- الفهم الكامل لدوافع العملاء نحو الخدمات المصرفية التي يحصلون

عليها من خلال استخدامهم لبطاقة الصراف الآلي .

٢- المشاكل التي تواجه العملاء عند استخدامهم لأجهزة الصراف الآلي .

٣- دوافع العملاء نحو الخدمات التي يقدمها الصراف الآلي .

#### ٦- أهمية الدراسة :-

تتمثل أهمية هذه الدراسة في أنها :-

١- تسهم في محاولة سد النقص في الدراسات التي تتناول استخدام عملاء البنوك من الأفراد للصراف الآلي في مصر .

٢- لقد أصبح من الضروري التعرف على اتجاهات العملاء نحو استخدام بطاقة الصراف الآلي والتعرف على المشاكل التي تواجههم أثناء استخدامهم لها ، وضرورة تقديم الحلول الممكنة للمساعدة في رفع كفاءة هذه الخدمة بما يتلاءم مع احتياجات العملاء خاصة مع انتشار هذه الخدمة .

#### ٧- أسلوب الدراسة :

فيما يلي عرض للأسلوب المستخدم في الدراسة

#### ١/٧- البيانات المطلوبة :

للإجابة على أسئلة الدراسة فقد حددت البيانات المطلوبة وتم تصنيفها في مجموعتين هما البيانات الثانوية ، وهي التي تمثلت في البحوث والدراسات التي تم الاستعانة بها ، وشكلت الأساس النظري للدراسة ، والبيانات الأولية حيث قام الباحث بتصميم قائمة استقصاء اعتمداً على الدراسات السابقة في هذا المجال وقد تم عرضها على مجموعة من الأساتذة لإبداء الرأي فيها وقد تم إجراء بعض التعديلات عليها ، كما تم عرض القائمة على بعض المسؤولين بقطاع التسويق المصرفي لبعض البنوك التجارية في مصر ، ولقد كانت هناك مجموعة من الملاحظات البناءة التي أفادت كثيراً في إعداد القائمة بصورتها النهائية .

٢/٧ - أداة الدراسة :-

الأداة المستخدمة في الدراسة عبارة عن قائمة استقصاء تتكون من أربعة أجزاء : الجزء الأول أشتمل على عشرين عبارة لمعرفة دوافع العملاء نحو استخدام بطاقة الصراف الآلي ، أما الجزء الثاني من قائمة الاستقصاء فقد تضمن ثماني عشرة عبارة تناولت تحديد المشكلات التي تواجه العملاء أثناء استخدامهم لبطاقة الصراف الآلي . وفيما يتعلق بالجزء الثالث من القائمة فقد احتوى على الأسئلة التي نتحدث عن درجة رضا العملاء عن الخدمات التي يوفرها جهاز الصراف الآلي ، والجزء الرابع والأخير قد احتوى على المعلومات الديموجرافية للعملاء كالنوع والعمر والمستوى التعليمي ومستوى الدخل الشهري وطبيعة العمل وعدد سنوات استخدام بطاقة الصراف الآلي ومتوسط عدد مرات استخدامها شهرياً . وقد تم الاعتماد على مقياس ليكرت ذي الخمس درجات لتقييم إجابات أفراد العينة ، حيث احتسبت العلاقات على أساس إعطاء (٥) علامات لإجابة أوافق بشدة ، و (٤) علامات لإجابة أوافق ، و (٣) علامات لإجابة محايد ، و (٢) لإجابة لا أوافق ، وعلامة واحدة لإجابة لا أوافق بشدة . وقد صاحب قائمة الاستقصاء تمهيداً من الباحث يتضمن شرحاً لأهداف الدراسة وحث المستقصى منهم على استيفاء قائمة الاستقصاء ، وأن بيانات الدراسة لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط .

٣/٧- مجتمع وعينة الدراسة :-

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع عملاء البنوك التجارية في مصر من الأفراد ، حيث شملت الدراسة عملاء البنوك التجارية التابعة للقطاع العام ( البنك الأهلي المصري - بنك مصر - بنك القاهرة ) المستخدمين لبطاقة الصراف الآلي في منطقة القاهرة الكبرى. ( القاهرة ، الجيزة ) .  
وقد بلغ حجم العينة ٣٨٤ مفردة. وتحدد هذا العدد على أساس درجة ثقة ٩٥% وعلى اعتبار أن مجتمع الدراسة يزيد عن ٥٠٠ ألف مفردة و نسبة توافر الخصائص المطلوبة دراستها في مجتمع الدراسة بلغت ٥٠% وأن حدود الخطأ في العينة (٠ .٠ ٥) . ( Aker et. al., 1995 ) أما فيما يتعلق بنوع العينة فقد تم الاعتماد على عينة عشوائية مرورية منتظمة systematic Traffic random sample من عملاء البنوك التجارية في مدينتي القاهرة والجيزة ، على أن تكون نسبة توزيع العينة على المدينتين ٢:١ على الترتيب لتعكس حجم النشاط الاقتصادي وعدد السكان في كل مدينة ويوضح جدول رقم (١) الخصائص الديموجرافية للعينة .

٤/٧- وصف العينة :

كان عدد قوائم الاستقصاء التي أخضعت للتحليل الإحصائي (٣٨٤) استمارة وزعت على مستخدمي بطاقة الصراف الآلي التابعة للبنوك التجارية في مصر . وقد اتصفت عينة الدراسة بخصائص محددة فيما يلي يتعلق بالمعلومات الشخصية والعوامل الوظيفية حيث يبين الجدول رقم (١)

توزيع عينة الدراسة من حيث النوع ، السن ، درجة التعليم ، المهنة ، الدخل ، متوسط عدد مرات الاستخدام الشهري وعدد سنوات استخدام بطاقة الصراف الآلي.

جدول رقم (١) توصيف خصائص العملاء وفقاً للمتغيرات الشخصية.

المتغيرات	الفئات	العدد	النسبة %
أ- النوع	١- ذكر	٢٥٢	٦٥.٦
	٢- أنثى	١٣٢	٣٤.٤
ب- السن	١- أقل من ٢٥ سنة .	١٧	٤.٤
	٢- من ٢٥ إلى أقل من ٣٥ سنة .	٧٢	١٨.٨
	٣- من ٣٦ إلى أقل من ٤٥ سنة .	١٥٤	٤٠.١
	٤- ٤٦ إلى أقل من ٥٥ سنة	٩٠	٢٣.٤
	٥- ٥٥ سنة فأكثر .	٥١	١٣.٣
ج- درجة التعليم	١- بدون مؤهل .	١٢	٣.١
	٢- أقل من الثانوية العامة .	٦١	١٥.٩
	٣- ثانوية عامة وما في مستواها .	١٢٣	٣٢.١
	٤- مؤهل جامعي عالي .	١٧٤	٤٥.٣
	٥- دراسات عليا .	١٣	٣.٤
د- المهنة	١- موظف قطاع حكومي /ق أ عام .	١٤١	٣٦.٧
	٢- موظف قطاع خاص .	١٢٣	٣٢
	٣- طالب / طالبة / ربة منزل .	٥٥	١٤.٣
	٤- وظيفة عسكرية (جيش- شرطة).	٤٦	١٢
	٥- صاحب شركة / متجر/ مصنع/ مزرعة .	١٩	٤.٩
هـ- الدخل	١- أقل من ٤٠٠ جم شهرياً .	٤٥	١١.٧
	٢- من ٤٠٠ إلى أقل من ٨٠٠ جم شهرياً .	١٦٢	٤٢.٢
	٣- من ٨٠٠ إلى أقل من ١٢٠٠ جم شهرياً	٣٧	٩.٦
	٤- من ١٢٠٠ إلى أقل من ٢٠٠٠ جم شهرياً	١٠٧	٢٧.٩
	٥- أكثر من ٢٠٠٠ جم شهرياً .	٣٢	٨.٤

٢٤.٢	٩٣	١- مرة واحدة .	و- متوسط
٢٣.٢	٨٩	٢- مرتان .	عدد مرات
٢٨.٤	١٠٩	٣- ٣ مرات	استخدام
١٣	٥٠	٤- ٤ مرات .	البطاقة في
١١.٢	٤٣	٥- ٥ مرات .	الشهر.
٣٨	١٤٦	١- أقل من سنة .	ه- عدد
٣١.٣	١٢٠	٢- سنة إلى سنتين .	سنوات
٢٤.٧	٩٥	٣- ٣-٤ سنوات .	استخدامك
٦	٢٣	٤- ٥ سنوات فأكثر .	للبطاقة

ويوضح الجدول رقم (١) السابق أن غالبية أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق بالجنس من الذكور حيث بلغ عددهم (٢٥٢) فرداً بنسبة (٦٥.٨%) أما فيما يتعلق بفئات العمر فكان أكبر عدد من التكرارات في الفئة التي تقع أعمارها بين (٣٦-٤٥) عاماً حيث بلغت النسبة (٤٠.١%) من مجموعة أفراد العينة ، وبالنسبة للمستوى التعليمي فقد شكل حملة المؤهل الجامعي ما نسبته (٤٥.٣%) من النسبة الكلية وهذا يتمشى مع الأعداد الكبيرة لخريجي الجامعات وحملة البكالوريوس في مصر بشكل عام. أما بالنسبة لتوزيع العينة حسب المهنة فكانت النسبة الأكبر من أفراد العينة (٣٦.٧%) هم من موظفي القطاع الحكومي وقطاع الأعمال العام . وهذا يتفق مع ما تبذله البنوك التجارية من جهود تسويقية نحو القطاعات الحكومية من خلال تشجيع الموظفين على استخدام بطاقة الصرف الآلي خاصة وأن غالبية البنوك بدأت بتوفير أجهزة صراف آلي في أماكن تجمع المصالح الحكومية في القاهرة والمحافظات ، وبالنسبة لتوزيع عينة الدراسة حسب الدخل

فكانت غالبية أفراد الدراسة (٤٢.٢%) هم الذين يتراوح دخلهم من ٤٠٠ إلى ٨٠٠ خم شهرياً ، وبالنسبة لمتوسط عدد مرات استخدام البطاقة فقد أظهرت النتائج أن حوالي (٢٨.٤%) من عينة الدراسة تستخدم البطاقة ٣ مرات شهرياً وهي أعلى نسبة استخدام ، وفيما يتعلق بعدد سنوات استخدام بطاقة الصراف الآلي فقد توصلت الدراسة إلى (٣٨%) من مستخدمي بطاقة الصراف الآلي يرجع استخدامهم لها إلى أقل من سنة وهذا أيضاً يتفق مع الجهود التسويقية التي تبذلها البنوك خاصة البنوك التابعة للقطاع العام في الأونة الأخيرة وذلك بنشر بطاقة الصراف الآلي وجعلها مجانية عند فتح أي حساب في البنك .

٥/٧ - أسلوب معالجة البيانات :- استخدام الباحث أسلوب معالجة البيانات إحصائية باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS لمعالجة البيانات إحصائية . وعلى ضوء حساب معاملات الارتباط وطريقة تحليل (One Way ANOVA) .

٨- اختبار الفروض والتحليل الإحصائي :- تشير بيانات الجدول رقم (٢) أن أعلى متوسط حسابي هو (٤.٧) كان للدافعين رقم (١٩.٣) هما توافر خدمات الصراف الآلي على مدار الساعة تشجع على استخدامه ، وتجنب الازدحام وانتظار الدور داخل البنك هما أهم دافعين لاستخدام الصراف الآلي وبانحراف معياري مقداره (٢.٦٧ ، ٥١) على التوالي ، وفي المقابل فإن أقل متوسط حساب (٣.٣٦ - ٣.٣١) كان من نصيب الدافعين رقمي (٨ - ١٠) وهما تعدد خدمات الصراف الآلي ، تكرار



استخدامات بطاقة الصراف الآلي ، وذلك بانحراف معياري وقدره (٩٩ - ١٠٠٨) على التوالي وهذا يعني أن هناك عدم وعي لاستخدامات الخدمات المتنوعة للصراف الآلي وتتوزع المتوسطات الحسابية لباقي أفراد العينة على الدوافع الأخرى بين هذين المتوسطين .

جدول رقم (٢) دوافع استخدام بطاقة الصراف الآلي

كما يراها أفراد عينة الدراسة ( نتائج تحليل الإحصاء الوصفي).

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العـــــــــــــــــــــــبارة
.٦٢	٤.٥٢	١- تعتبر خدمات الصراف الآلي أسرع من العمليات الاعتيادية داخل البنك .
.٧٣	٤.١٥	٢- لا أواجه صعوبة في استخدامي لجهاز الصراف الآلي .
٢.٦٧	٤.٧٠	٣- توافر خدمات الصراف الآلي على مدار الساعة تشجعني على استخدامه
.٦٣	٤.٣٣	٤- انتشار خدمة الصراف الآلي تشجعني على استخدامه .
.٩٠	٣.٨٣	٥- توافر أجهزة الصراف الآلي بالقرب من أماكن التسوق تدفعني لاستخدامه
.٩٧	٤.٠٦	٦- وجود صراف آلي يقلل من حاجتي لحمل نقود كثيرة .
.٩٢	٣.٧٨	٧- الدقة في عمليات الصراف الآلي تدفعني لاستخدامه .
.٩٩	٣.٣١	٨- تعدد خدمات الصراف الآلي تدفعني لاستخدامه .
١.٠٥	٣.٨٤	٩- سهولة الحصول على بطاقة الصراف الآلي تدفعني

		لاستخدامه .
١.٠٨	٣.٣٦	١٠- تعدد استخدامات بطاقة الصراف الآلي تدفعني لاستخدامه .
١.٠٥	٣.٥٢	١١- إمكانية استخدام البطاقة في أجهزة لصراف الآلي لدى البنوك الأخرى تكفي لاستخدامه.
.٨٣	٣.٩٢	١٢- تعتبر بطاقة الصراف الآلي أكثر أمنا من النقود .
٣.٦٢	٣.٥٨	١٣- إمكانية استخدام بطاقة الصراف الآلي لتسديد الفواتير (تليفون - الخ) .
.٨٦	٣.٥١	١٤- إمكانية استخدام بطاقة الصراف الآلي خارج مصر تدفعني لاستخدامه .
٩٤.	٣.٧٢	١٥- إمكانية استخدام بطاقة الصراف الآلي لدفع ثمن المشتريات تدفعني لاستخدامها .
٣.٦٢	٤.٣٠	١٦- إمكانية سحب النقود علي الحسابات المكشوفة تدفعني لاستخدامه .
.٨٢	٤.١٩	١٧- إمكانية استخدام بطاقة الصراف الآلي خارج أوقات عمل البنك .
.٧٧	٣.٩١	١٨- إمكانية استخدام بطاقة الصراف الآلي كبطاقة ائتمان
.٥١	٤.٧١	١٩- تجنب الإزدحام وانتظار الدور داخل البنك .
.٧١	٤.٢٠	٢٠- تجنب الإحراج في سحب مبالغ صغيرة من البنك .

• المشاكل التي تواجه العملاء عند تعاملهم مع الصراف الآلي :-

يشير الجدول رقم (٣) إلى أن أعلى متوسط حسابي هو (٤.٤٠) كان للمشكلة رقم (١) وهي تعطل أجهزة الصراف الآلي عن العمل أحيانا لا يشجع على استخدامه ويانحرف معياري قدره (٠.٦٢)، وفي المقابل فسان

أقل متوسط حسابي (١.٦) كان للمشكلة رقم (١٤) والتي تنص على عدم معرفتي للقراءة والكتابة لا تساعد على الاستخدام بانحراف معياري قدره (٠.٧٤) وتتوزع المتوسطات الحسابية لباقي إجابات أفراد العينة على المشاكل الأخرى بين هذين المتوسطين .

### جدول رقم (٣)

#### مشكلات الصراف الآلي

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العبارة
٠.٦٢	٤.٤٠	١- تعطل أجهزة الصراف الآلي عن العمل أحياناً لا تشجعي على استخدامه.
٠.٢٧	٣.٤٨	٢- لا أعرف مدى إمكانية الحصول على بعض الخدمات لدى جهاز الصراف الآلي.
٠.٩١	٢.٩٨	٣- عند استخدامي لجهاز الصراف الآلي احتاج إلى وقت طويل للحصول على الخدمة .
٠.٩٥	٢.٧٢	٤- عدم وضوح المعلومات على شاشة جهاز الصراف الآلي (تعرضها لأشعة الشمس مثلاً)
٠.٩٧	٢.٨٥	٥- لا أحصل على المعلومات بنفس الطريقة المعطاة لي من قبل البنك عند استخدامي بطاقة الصراف الآلي .
١.٠٧	٢.٦٣	٦- حدوث أخطاء في عمليات السحب قبل الجهاز .
١.٣٢	٢.٨٦	٧- صعوبة تعديل الأخطاء في عمليات الصرف الآلي .
١.٠٥	٣.١١	٨- عدم الشعور بالأمان أثناء استخدام أجهزة الصراف الآلي في الأماكن العامة
٠.٨٦	٣.٣٥	٩- عدم الشعور بالأمان أثناء استخدام أجهزة الصراف الآلي ليلاً
٠.٩٣	٣.٣٥	١٠- عدم الشعور بالخصوصية أثناء الاستخدام في الأماكن العامة نتيجة وجود عملاء آخرين بالقرب منك
٠.٩٤	٢.٨٥	١١- أواجه صعوبة في استخدام تعليمات التشغيل .

١.٠٠٩	٣.٣٦	١٢- التخوف من فقدان بطاقة الصراف الآلي .
١.٠٠٨	٣.٤١	١٣- احتمال اكتشاف الرقم السري .
٠.٧٤	١.٦٤	١٤- عدم معرفتي للقراءة والكتابة لا تساعدني على استخدام جهاز الصراف الآلي .
١.٠٠٩	٣.٣٠	١٥- انخفاض كمية النقود المسموح سحبها من البنك في اليوم الواحد .
١.٠١٩	٣.٠٣	١٦- عدم توافر النقود أحياناً في الصراف الآلي .
١.٠٠١	٣.٧٣	١٧- احتمال سحب البطاقة في حالة الخطأ .
٢.٨٣	٤.٠٥	١٨- الفئات النقدية المتوافرة فئات العشرة جنيهاً .

### • درجة رضا العملاء عن الخدمات التي تقدمها أجهزة

#### الصراف الآلي :-

بين الجدول التالي رقم (٤) أن أعلى درجة رضا أشارت إلى السرعة والأمان حيث بلغ الوسط الحسابي (٤.١٣ - ٤.١١) على التوالي بانحراف معياري قدره (٠.٨٨٠ - ١.٠١٨) في حين أن درجة رضا العملاء عن الاستخدام لأغراض مختلفة كانت قليلة حيث بلغ المتوسط الحسابي (٣.٠٧) بانحراف معياري قدره ٠.٦٢٨. وفيما يتعلق بمتوسط درجة رضا العملاء عن العوامل في الجدول رقم (٤) نجد أنها بلغت ٣.٦٦٩ وبانحراف معياري مقداره (٣.٩٩) مما يدل على رضا العملاء عن الخدمات التي يقدمها جهاز الصراف الآلي إليهم.

جدول رقم (٤)

درجة رضا العملاء عن العوامل التالية التي يوفرها الصراف الآلي

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العنصر
.٨٨٠	٤.١٣	١- السرعة .
١.٠١٨	٤.١١	٢- الأمان .
.٨٤٣	٣.٨٤	٣- الدقة .
.٧٩٦	٣.٦٤	٤- سهولة الاستخدام .
.٩١٩	٣.٧٦	٥- توافر الخدمة .
.٦٢٨	٣.٠٧	٦- الاستخدام لأغراض مختلفة.

الفرض الأول :

" لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين دوافع السرعة والعوامل الديموجرافية " ويوضح الجدول رقم (٥) نتائج تحليل التباين الأحادي لإجابات أفراد العينة على دوافع السرعة في ضوء المتغيرات الديموجرافية :-

جدول رقم (٥)

تحليل التباين الأحادي لإجابات أفراد العينة على دوافع السرعة في ضوء المتغيرات الديموجرافية

مستوى الدلالة	قيمة (f) الجدولية	قيمة (f) المحسوبة	المصدر
١١٢.	٢.٦٠	٢.٠١	١- النوع
٠٠٠٠.	٢.٦٠	١١.٢٣	٢- السن
٠٠٠٠.	٢.٦٠	٤.٢٧	٣- درجة التعليم
٠٠٠٠.	٢.٦٠	٧.١٦	٤- المهنة
٠٠٠٠.	٢.٦٠	٧.٢٧	٥- الدخل
٠٠٠٠.	٢.٦٠	٧.٢٨	٦- متوسط عدد مرات الاستخدام شهرياً
٠٠١٤.	٢.٦٠	٣.٥٦	٧- عدد سنوات استخدام البطاقة

حيث يتضح أن قيم (f) المحسوبة أقل من قيمتها الجدولية المستخرجة من الجداول الإحصائية (٢.٦٠) عند مستوى دلالة (٠.٠٥) لمتغير النوع مما يوجب قبول فرض العدم القائل بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في دوافع السرعة تعزى إلى متغير النوع ويؤكد هذه النتيجة مستوى دلالة (f) للمتغيرات حيث إنه أكبر من (٠.٠٥) المستوى المعتمد لهذه الدراسة في حين كانت قيم (f) المحسوبة لباقي المتغيرات أكبر من قيمتها المستخرجة من الجداول عند مستوى

دلالة (٠.٠٥) مما يوجب قبول الفرضية البديلة والتي تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في السرعة تعزى إلى السن ودرجة التعليم والمهنة والدخل وعدد سنوات ومرات الاستخدام ويؤكد هذه النتيجة مستوى دلالة (f) للمتغيرات حيث إنه أقل من (٠.٠٥) المستوى المعتمد لهذه الدراسة .

ويتضح من تلك النتيجة أنها تتفق مع دراسة كل من ( El-Haddad,Et.ale

،1992) والتي أجريت في بيئة عربية مشابهة وهي دولة الكويت

الفرض الثاني :-

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين دوافع الأمان والعوامل

الديموجرافية .

و الجدول التالي رقم (٦) يوضح تحليل التباين الأحادي لإجابات أفراد العينة على دوافع الأمان في ضوء المتغيرات الديموجرافية:-  
 يتضح من الجدول التالي رقم (٦) أن قيم (f) المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية المستخرجة من الجداول الإحصائية (٢.٦٠) مما يوجب رفض فرض العدم القائل بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في دوافع الأمان تعزى إلى المتغيرات الديموجرافية ويؤكد هذه النتيجة مستوى دلالة (f) لجميع المتغيرات ، حيث إنه أقل من (٠.٠٥) المستوى المعتمد لهذه الدراسة .

جدول رقم (٦)

تحليل التباين الأحادي لإجابات أفراد العينة  
 على دوافع الأمان في ضوء المتغيرات الديموجرافية

مستوى الدلالة	قيمة (f) الجدولية	قيمة (f) المحسوبة	المصدر
٠٠٠٣	٢.٦٠	٢.٨٥	١- النوع
٠٠٠٨	٢.٦٠	٤.٠٢	٢- السن
٠٠٠١	٢.٦٠	٥.٤٢	٣- درجة التعليم
٠٠٠٠	٢.٦٠	٨.٦٤	٤- المهنة
٠٠٠٢	٢.٦٠	٤.٩٧	٥- الدخل
٠٠٠٠	٢.٦٠	٨.٣٠	٦- متوسط عدد مرات الاستخدام شهريا
٠٠٠٠	٢.٦٠	١٢.٦٠	٧- عدد سنوات استخدام البطاقة

وتتفق نتائج هذه الدراسة مع ما توصلت إليه أما دراسة ( Catherine ,

1999) بالرغم من أن الدراسة الأخيرة تمت في بيئة مغايرة للبيئة

العربية إلا أنه يمكن اعتبار دوافع الأمان تتأثر كثيراً بالعوامل الجغرافية وهذا ظهر جليا من الجدول السابق وذلك على الرغم من تفاوت العلاقة بين كل متغير من المتغيرات الديموجرافية ودوافع الأمان ، إلا أنه يمكن اعتبارها إجمالاً تتأثر دوافع الأمان بالعوامل الديموجرافية.

الفرض الثالث :-

لا توجد فروق ذات إحصائية بين دوافع الدقة والعوامل الديموجرافية:

الجدول التالي رقم (٧) يوضح تحليل التباين الأحادي لإجابات أفراد العينة على دوافع الدقة في ضوء المتغيرات الديموجرافية :-

جدول رقم (٧)

تحليل التباين الأحادي لإجابات أفراد العينة على دوافع الدقة في ضوء المتغيرات الديموجرافية

المصدر	قيمة (f) المحسوبة	قيمة (f) الجدولية	مستوى الدلالة
النوع	١٣.٠٨	٢.٦٠	٠.٠٠٠
السن	٢.٠٢	٢.٦٠	٠.١١١
درجة التعليم	٥.١٢	٢.٦٠	٠.٠٠٢
المهنة	٩.١١	٢.٦٠	٠.٠٠٠
الدخل	١١.٣١	٢.٦٠	٠.٠٠٠
متوسط عدد مرات الاستخدام شهريا	٧.٣٤	٢.٦٠	٠.٠٠٠
عدد سنوات استخدام البطاقة	٢٢.٦٠	٢.٦٠	٠.٠٠٠



يتضح من الجدول السابق رقم (٧) أن قيم (f) المحسوبة أقل من قيمتها الجدولية المستخرجة من الجداول الإحصائية (٢.٦٠) عند مستوى دلالة (٠.٠٥) لمتغير السن مما يوجب قبول فرض العدم القائل بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في دوافع الدقة تعزى إلى متغير السن يؤكد هذه النتيجة مستوى دلالة (f) للمتغيرات حيث إنه أكبر من (٠.٠٥) المستوى المعتمد لهذه الدراسة ، في حين كانت قيم (f) المحسوبة لباقي المتغيرات أكبر من قيمتها المستخرجة من الجداول عند مستوى دلالة (٠.٠٥) مما يوجب قبول الفرضية البديلة و التي تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في السرعة تعزى إلى النوع ودرجة التعليم والمهنة والدخل وعدد السنوات ومرات الاستخدام ويؤكد هذه النتيجة مستوى دلالة (f) للمتغيرات حيث إنه أقل من (٠.٠٥) المستوى المعتمد لهذه الدراسة .

#### الفرض الرابع :-

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين دوافع سهولة الاستخدام والعوامل الديموجرافية :-

الجدول التالي رقم (٨) يوضح تحليل التباين الأحادي لإجابات أفراد العينة على دوافع سهولة الاستخدام في ضوء المتغيرات الديموجرافية .

#### جدول رقم (٨)

تحليل التباين الأحادي لإجابات أفراد العينة على دوافع سهولة الاستخدام في ضوء المتغيرات الديموجرافية

المصدر	قيمة (f)	قيمة (f)	مستوى
--------	----------	----------	-------

الدلالة	الجدولية	المحسوبة	
٠.٠٠٠	٢.٦٠	١.٩٠	١. النوع
٠.٨٦٤	٢.٦٠	١.٢٨	٢. السن
٠.٠٠٠	٢.٦٠	٢.٥٢	٣. درجة التعليم
٠.٠٠٠	٢.٦٠	١.٢٣	٤. المهنة
٠.٠٠٠	٢.٦٠	٢.١٢	٥. الدخل
٠.١١١	٢.٦٠	٢.٠٢	٦. متوسط عدد مرات الاستخدام شهرياً
٠.٠٠٠	٢.٦٠	٢.٠٦	٧. عدد سنوات استخدام البطاقة

يتضح من الجدول السابق رقم (٨) أن قيم (f) المحسوبة أقل من قيمتها الجدولية المستخرجة من الجداول الإحصائية (٢.٦٠) عند مستوى دلالة (٠.٠٥) لعنصر متوسط مرات الاستخدام مما يوجب قبول فرض العدم القائل بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في دوافع سهولة الاستخدام تعزى إلى متغير متوسط مرات الاستخدام ويؤكد هذه النتيجة مستوى دلالة (f) للمتغيرات حيث إنه أكبر من (٠.٠٥) المستوى المعتمد لهذه الدراسة . وهذه النتيجة تختلف عما توصلت إليه دراسة ( شفيق، الغرير، ٢٠٠٣) علماً بأن الدراسة الأخيرة تمت أيضاً بمصر إلا أن هناك اختلاف فيما توصل إليه الباحث في دراسته الحالية.

الفرض الخامس :- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين دوافع إمكانية استخدام البطاقة لأغراض مختلفة والعوامل الديموجرافية :

الجدول التالي رقم (٩) يوضح تحليل التباين الأحادي لإجابات أفراد العينة على دوافع إمكانية الاستخدام في ضوء المتغيرات الديموجرافية

#### جدول رقم (٩)

تحليل التباين الأحادي لإجابات أفراد العينة على دوافع إمكانية استخدام البطاقة لأغراض مختلفة (تعدد الاستخدام) في ضوء المتغيرات الديموجرافية

مستوى الدلالة	قيمة (f) الجدولية	قيمة (f) المحسوبة	المصدر
٠٠٠١	٢.٦٠	٥.٤٢	١. النوع
٠٠٠٩	٢.٦٠	٣.٨٨	٢. السن
٠٠٠٠	٢.٦٠	٦.٩٥	٣. درجة التعليم
٠٠٠٠	٢.٦٠	٨.٠٧	٤. المهنة
٠٠٠٠	٢.٦٠	٧.٠٩	٥. الدخل
٠٠٠٦	٢.٦٠	٤.٢٣	٦. متوسط عدد مرات الاستخدام شهرياً
٠٠٠٤	٢.٦٠	٤.٤٧	٧. عدد سنوات استخدام البطاقة

يتضح من الجدول السابق رقم (٩) أن قيم (f) المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية المستخرجة من الجداول الإحصائية (٢.٦٠) مما يوجب رفض فرض عدم القائل بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في دوافع إمكانية استخدام البطاقة لأغراض مختلفة تعزى إلى المتغيرات الديموجرافية ويؤكد هذه النتيجة مستوى دلالة (f) لجميع المتغيرات ، حيث إنه أقل من (٠.٠٠٥) المستوى المعتمد لهذه الدراسة .

الفرض السادس :- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين عدم

الأمان والعوامل الديموجرافية:

الجدول التالي رقم (١٠) يوضح تحليل التباين الأحادي لإجابات أفراد

العينة على عدم الأمان في ضوء العوامل الديموجرافية :-

يتضح من الجدول التالي رقم (١٠) أن قيم (f) المحسوبة أكبر من

قيمتها الجدولية المستخرجة من الجداول الإحصائية (٢.٦٠) مما يوجب

رفض فرض العدم القائل بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في عدم الأمان تعزى إلى المتغيرات الديموجرافية ويؤكد هذه النتيجة مستوى دلالة (f) لجميع المتغيرات ، حيث إنه أقل من (٠.٠٥) المستوى المعتمد لهذه الدراسة . وهذه النتيجة تتفق مع ما توصل إليه (شفيق ، الغرير، ٢٠٠٣) وهذه الدراسة قد تمت في بيئة عربية (الأردن) وهي بيئة مشابهة للبيئة المصرية .

جدول رقم (١٠)

تحليل التباين الأحادي لإجابات أفراد العينة على عدم الأمان  
في ضوء الديموجرافية

مستوى الدلالة	قيمة (f) الجدولية	قيمة (f) المحسوبة	المصدر
٠.٠٠١	٢.٦٠	٤.٩٧	١. النوع
٠.٠٠٠	٢.٦٠	١٦.٨٧	٢. السن
٠.٠٠٠	٢.٦٠	٣٠.١٤	٣. درجة التعليم
٠.٠٠٠	٢.٦٠	١١.٦٤	٤. المهنة
٠.٠٠٨	٢.٦٠	٢.٧٤	٥. الدخل
٠.٠٠٠	٢.٦٠	٢٤.٥٧	٦. متوسط عدد مرات الاستخدام شهريا
٠.٠٠٠	٢.٦٠	٢٣.٦٤	٧. عدد سنوات استخدام البطاقة

الفرض السابع:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين صعوبة الاستخدام والعوامل

الديموجرافية :-

الجدول التالي رقم (١١) يوضح تحليل التباين الأحادي لإجابات أفراد

العينة على صعوبة الاستخدام في ضوء المتغيرات الديموجرافية :-

جدول رقم (١١) يوضح تحليل التباين الأحادي لإجابات  
أفراد العينة على صعوبة الاستخدام في ضوء المتغيرات الديموجرافية

مستوى الدلالة	قيمة (f) الجدولية	قيمة (F) المحسوبة	تحليل التباين الأحادي لإجابات المصدر
.....	٢.٣٧	٨.٩٠	١. النوع
.....	٢.٣٧	٤.٦٦	٢. السن
.....	٢.٣٧	٣٢.٠٥	٣. درجة التعليم
.....	٢.٣٧	٧.١٥	٤. المهنة
.....	٢.٣٧	١٨.٧٥	٥. الدخل
.....	٢.٣٧	٣٥.٩٢	٦. متوسط عدد مرات الاستخدام شهريا
.....	٢.٣٧	١٩.٤٢	٧. عدد سنوات استخدام البطاقة

يتضح من الجدول السابق رقم (١١) أن قيم (F) المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية المستخرجة من الجداول الإحصائية (٢.٦٠) مما يوجب رفض فرض العدم القائل بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في صعوبة الاستخدام تعزى إلى المتغيرات الديموجرافية ويؤكد هذه النتيجة مستوى

دلالة (f) لجميع المتغيرات ، حيث أنه أقل من (٠.٠٥) المستوى المعتمد لهذه الدراسة .

**الفرض الثامن :**

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين درجة رضا العملاء من الخدمات التي يقدمها الصراف الآلي والعوامل الديموجرافية :-  
الجدول التالي رقم (١٢) يوضح تحليل التباين الأحادي لإجابات أفراد العينة على دوافع السرعة في ضوء المتغيرات الديموجرافية :-

**جدول رقم (١٢)**

يوضح تحليل التباين الأحادي لإجابات أفراد العينة على دوافع السرعة في ضوء المتغيرات الديموجرافية :-

المصدر	قيمة (f) المحسوبة	قيمة (f) الجدولية	مستوى الدلالة
١. النوع	٦.٧٩	٢.٦٠	٠.٠٠٠
٢. السن	١٠.٢٨	٢.٦٠	٠.٠٠٠
٣. درجة التعليم	١٥.٥٣	٢.٦٠	٠.٠٠٠
٤. المهنة	٨.٨٥	٢.٦٠	٠.٣٧
٥. الدخل	٥.٢٩	٢.٦٠	٠.٠٠٠
٦. متوسط عدد مرات الاستخدام شهرياً	٢٣.٥٨	٢.٦٠	٠.٠٠٠
٧. عدد سنوات استخدام البطاقة	١٧.٧٩	٢.٦٠	٠.٠٠٠

يتضح من الجدول السابق رقم (١٢) أن قيم (f) المحسوبة أكبر من قيمتها المستخرجة من الجداول الإحصائية (٢.٦٠) مما يوجب رفض فرض العدم القائل بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا

العملاء عن الخدمات المصرفية التي يقدمها الصراف الآلي تعزى إلى المتغيرات الديموجرافية ويؤكد هذه النتيجة مستوى دلالة (f) لجميع المتغيرات ، حيث إنه أقل من (٠.٠٥) المستوى المعتمد لهذه الدراسة . وهذه النتيجة تتفق مع ما توصلت إليه دراسة (أبو السعود، ٢٠٠٣) في أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين درجة رضا العملاء من الخدمات التي يقدمها الصراف الآلي ترجع إلى العوامل الديموجرافية :-

#### ١٠- نتائج الدراسة :

##### توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

- ١- إن توافر الخدمات التي يوفرها الصراف الآلي على مدار الساعة ، وتجنب الازدحام وانتظار الدور داخل البنك قد شكلا أهم الدوافع لاستخدام الصراف الآلي .
- ٢- لا يوجد اهتمام من قبل العملاء بتعدد الخدمات التي يقدمها الصراف الآلي فالعملاء بصفة عامة راضون عن الخدمات المصرفية التي يقدمها الصراف الآلي وبمتوسط حسابي (٣.٦٦).
- ٣- أهم المشاكل التي تواجه العملاء عند استخدام بطاقة الصراف الآلي هي تعطل الأجهزة.
- ٤- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين دوافع الأمان من جهة والعوامل الديموجرافية من جهة أخرى .
- ٥- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في دوافع السرعة ترجع إلى متغير النوع (ذكر، أنثى).
- ٦- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في السرعة تعزى إلى السن ودرجة التعليم والمهنة والدخل وعدد سنوات ومرات الاستخدام .

- ٧- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في دوافع الدقة ترجع إلى متغير السن .
- ٨- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الدقة تعزى إلى النوع ودرجة التعليم والمهنة والدخل وعدد سنوات ومرات الاستخدام .
- ٩- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في دوافع سهولة الاستخدام ترجع إلى متوسط عدد مرات الاستخدام .
- ١٠- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في دوافع سهولة الاستخدام تعزى إلى النوع والسن ودرجة التعليم والمهنة والدخل وعدد سنوات الاستخدام .
- ١١- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في عدم الأمان تعزى إلى المتغيرات الديموجرافية .
- ١٢- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مشكلة صعوبة الاستخدام تعزى إلى المتغيرات الديموجرافية .
- ١٣- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا العملاء عن الخدمات المصرفية التي يقدمها الصراف الآلي تعزى إلى المتغيرات الديموجرافية .

#### ١١- توصيات الدراسة :-

بالرغم من أن الدراسة قد أجريت على عملاء الصراف الآلي لدى البنوك التجارية المصرية دون الدخول في مقارنات تفصيلية بين هذه البنوك وذلك تجنباً لأي حساسيات قد تؤثر على الموقف التنافسي بين هذه البنوك ، خاصة وأن البنوك المصرية تبذل قصارى جهدها لتدعيم الموقف التنافسي ، بالإضافة إلى حالات الاندماج التي تحدث الآن بين البنوك المصرية ، بعضها ببعض وذلك من أجل تكوين كيانات مصرفية كبيرة في مصر .



لذلك كان التركيز على خدمة الصراف الآلي خاصة من ناحية دوافع ومشكلات مستخدمي هذه الخدمة .

١- لقد كان مستوى الرضا عن خدمات الصراف الآلي جيدا وهذا مؤشر ايجابي للبنوك المصرية بضرورة تعزيزه والبناء عليه حفاظاً على مستوى هذا الرضا ، وبالتالي زيادة أعداد المستخدمين للصراف الآلي وتخفيف العبء عن موظفي البنوك ، خاصة وأن الصراف الآلي يشمل العديد من الخدمات التي تؤدي من خلاله ، وذلك يعطى فرصة أكبر للبنوك لتقديم خدمات أفضل للعملاء الذين يحتاجون لخدمات لا يوفرها الصراف الآلي .

٢- لقد أشارت نتائج الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمستخدمي الصراف الآلي حسب العوامل الديموجرافية ، مما استدعى أن تعمل البنوك المصرية على مراعاة العوامل الديموجرافية في إستراتيجيتها التسويقية وعدم افتراض أن جميع العملاء هم شريحة واحدة وبالتالي فإن تجزئة خدمات الصراف الآلي حسب العوامل الديموجرافية يمكن أن تكون ملائمة .

٣- لقد أشارت نتائج الدراسة على أن أهم المشاكل التي تواجه العملاء عند استخدام بطاقة الصراف الآلي هي تعطل الأجهزة ، وهذا يستدعى من البنوك تقليل حدوث مثل هذه المشكلة وعمل الصيانة الدورية باستمرار لهذه الماكينات ، بالإضافة إلى ربط ماكينات الصراف الآلي للبنك بأجهزة كشف الأعطال لتدارك الأمر أولاً بأول ، ويقترح الباحث في هذا الشأن تركيب تليفونات تابعة للبنك تكون بجوار هذه الماكينات للإبلاغ عن أي عطل طوال اليوم .

٤- إن توافر الخدمات على مدار الساعة ، وتجنب الازدحام وانتظار الدور قد وجد أنه من أكثر الدوافع التي تدفع العملاء لاستخدام الصراف الآلي و بالتالي يوصى الباحث بإبراز هذين العاملين في البرامج التسويقية

والترويجية التي تنفذها البنوك المصرية لتشجيع العملاء في الحصول على بطاقة الصراف الآلي واستخدامها .

٥- من الملاحظ أن هناك العديد من الخدمات التي لم يستفيد منها العملاء و التي يقدمها الصراف الآلي ، إضافة إلى السحب والإيداع مثل إمكانية السحب من البنوك الأخرى غير البنك المصدر للبطاقة ، أيضاً إمكانية تسديد فواتير التليفون وما شابهها ، وهنا يوصى الباحث بأن تعمل البنوك التجارية المصرية على زيادة وعي ومعرفة العملاء بهذه الخدمات لما لها من مزايا يستهدف منها كلا من البنوك والعملاء في نفس الوقت ، كما تستفيد منها شركات الاتصالات والكهرباء .... الخ .

٦- إن التركيز على سهولة استخدام أجهزة الصراف الآلي هي من الأمور التي يوصى الباحث البنوك التجارية بإبرازها حيث أشارت نتائج الدراسة إلى مستوى معقول من درجة الرضا ، وكذلك يوصى الباحث بمعالجة مشكلة رضا العملاء عن مستوى توافر الخدمة عند طلبها مما يستدعي الانتباه إلى ذلك وتوفير الخدمة على مدار الساعة .

- توصيات لأبحاث مقترحة : ركزت هذه الدراسة على دوافع ومشكلات الأفراد لاستخدام أجهزة الصراف الآلي لذا يمكن القيام بعدد من الدراسات المكملة مثل :دوافع ومشكلات مستخدمي الصراف الآلي في البنوك المصرية - دراسة مقارنة بين بنوك القطاع العام وبنوك الاستثمار .  
- أثر الجهود التسويقية للبنوك في زيادة تبني خدمة الصراف الآلي لدى العملاء

- دوافع ومشكلات استخدام البنك التليفوني والصراف الآلي دراسة مقارنة .  
- مدى تبني عملاء البنوك في مصر للإنترنت المصرفي .

## قائمة المراجع :-

- ١- أحمد غنيم ،أسامة عبد الخالق الأنصاري ، دراسة تحليلية لقبول وتبني العملاء بدولة الإمارات للخدمات المصرفية والإلكترونية للصراف الآلي والبنك التليفوني ، المجلة العلمية ، كلية التجارة ، جامعة أسيوط ، العدد السابع ، السنة الحادية عشر، ١٩٩١.
- ٢- أحمد مرسى أحمد الخواص ، دراسة لعوامل اجتذاب العملاء للتعامل مع البنوك التجارية في مجال الاستثمار ، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين ، كلية التجارة ، جامعة القاهرة ، فرع بني سويف، العدد الثالث عشر، ١٩٩٧.
- ٣- أماني محمد أبو السعد ، تحليل العوامل المؤثرة على تبني العملاء للخدمات الصيرفة الإلكترونية الحديثة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التجارة ، جامعة عين شمس، ٢٠٠٣.
- ٤- شفيق حداد ، حمد راشد الغرير ، دوافع ومشكلات استخدام أجهزة الصرف الآلي في البنوك الأردنية - دراسة ميدانية للعملاء في منطقة أمانة عمان الكبرى ، مجلة المال والتجارة ، ملحق العدد ٤٠٥ ، يناير ٢٠٠٣.
- ٥- علي عبد الله العلون، (العوامل المؤثرة على تبني المستهلك الأردني لتكنولوجيا الخدمة الذاتية - تكنولوجيا الصراف الآلي)-رسالة ماجستير في التسويق مقدمة للجامعة الأردنية -غير منشورة، ٢٠٠٧.
- ٦- محمد إسماعيل العدلي ، استخدام عملاء البنوك من الأفراد للانترنت المصرفي بدولة الإمارات العربية المتحدة، " دراسة استكشافية ، المجلة العربية للعلوم الإدارية ، مجلد ١٠ ، عدد ٢ ، مايو ٢٠٠٣.
- 7- Aker. David. A., Kumar, v. and Day George, S., Marketing Research. (New York " John Wiley & Sons. Inc).1995.

- 8- Anderson .Erin. Day. Georges. and Ragan, V. kasturi. " Strategic Channel Design " Sloan Man –Management Review.No.38 .Vol.4.1997 .
- 9- Bednai ,David A. Reeves Carol. A. Lawrence R. Cayce " The role of Technology in banking .listen to the customer " journal of Retail Banking Ser-vice. Autumn . 1995 . V01 .17 .No.3 .
- 10-El-Haddad, A., and Almahmeed, M., ATM Banking Behavior: A Consumer Survey, The International Journal of Bank Marketing, V01.10 No .(3), (1992).
- 11-Sultan Singh, Ms. Komal, (Ph.D.) ," Impact Of ATM On Customer Satisfaction (A Comparative Study of SBI, ICICI & HDFC bank), Business Intelligence Journal. Aug. 2009 .
- 12-Wendy W.N. Wan, Chung-Leung Luk, Cheri W.C. Chow, " Customers' adoption of banking channels in Hong Kong international Journal of Bank Marketing Vol.23, No.3:2005.
- 13-Wole Michael Olatokun Louisa Joyce Igbinedion ,The Adoption of Automatic Teller Machines in Nigeria: An Application of the Theory of Diffusion Issue s in Informing Science and Information Technology Volume 6, 2009.
- 14- Young Sik Kang, Understanding the role of an IT artifact in online service continuance: An extended perspective of user satisfaction " Computers in Human Behavior Vol. 26, Issue 3, May 2010.
- 15-Glorabarczak, Pamscholder Ellen, Bruce K. Pilling, Developing typologies of consumer Motives for use of Technologically Based Banking services. Journal Business research, Vol38,1997.