

اتجاهات العملاء نحو استخدام الصراف الآلي

بالتطبيق على عملاء بنك فيصل الإسلامي السوداني

بمدينة أم درمان 2011م

د. أمجد إبراهيم آدم محمد

جامعة أم درمان الإسلامية – كلية العلوم الإدارية

ملخص: يهدف البحث إلى دراسة اتجاهات العملاء في السودان نحو استخدام الصراف الآلي لسحب النقود، وقد تم التطبيق على عملاء بنك فيصل الإسلامي السوداني الذين يستخدمون ماكينات الصراف الآلي بمدينة أم درمان في السودان، وأجريت الدراسة في العام 2011م. تم الاعتماد على استمارة الاستقصاء كأداة لجمع البيانات واستخدم برنامج (SPSS) من خلال عدد من الأساليب الإحصائية وهي التوزيعات التكرارية والنسب المئوية، الوسط الحسابي، والانحراف المعياري، اختبار T. Test ، وتحليل التباين الأحادي لاختبار فروض البحث، وهي على النحو الآتي :

- 1- عملاء المصارف في السودان لديهم اتجاه إيجابي نحو استخدام الصراف الآلي.
 - 2- عدم التدريب الكافي والأمية التقنية يؤثران سلباً على إقبال العملاء نحو استخدام الصراف الآلي
 - 3- الأعطال المتكررة للصراف الآلي تؤثر سلباً على اتجاهات العملاء نحو استخدامه.
 - 4- عدم الأمان في استخدام الصراف الآلي يقلل من إقبال العملاء نحو استخدامه.
 - 5- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات العملاء نحو استخدام الصراف الآلي تعزى للنوع، المؤهل العلمي، المهنة ، والحالة الاجتماعية .
- وبعد الدراسة والتحليل تم قبول جميع فروض البحث والتوصل إلى عدد من النتائج واقتراح التوصيات اللازمة.

Customer Attitudes towards Using ATM: an Applied Study on Sudanese FIB

Abstract: This paper examined Sudanese customer attitudes to drawing cash using Automatic Teller Machine (ATM). The study was administered in 2011, on Faisal Islamic Bank (FIB) customers in Sudan. The study used an investigation form, a tool for data collection, and SPSS for data analysis, frequencies, percentages, mean and standard deviation, T (test), and one way Anova were used to test the study hypotheses:

- 1- Bank employees in Sudan have positive attitudes towards using ATM.
- 2- Insufficient training and technical illiteracy negatively affected customers using ATM.
- 3- Frequent ATM faults negatively affected customers' attitudes.
- 4- Unsafe ATM environment reduced frequent use of the automated teller machine.
- 5- There were no significant statistical differences in customers' attitudes towards using ATM attributed to gender, educational qualification, occupation, and social status.

The study proved validity of the research hypotheses and arrived at a number of findings and recommendations.

المقدمة:

في سبيل تجويد الأداء والارتقاء بالعمل المصرفي، ظلت المصارف السودانية وعلى رأسها البنك المركزي تهتم بتطوير التقنية المصرفية لما لها من آثار إيجابية في تحسين العمل ورفع كفاءة الخدمات المصرفية، وحتى تتمكن من مواكبة التطورات المتسارعة في الصناعة المهنية، وتقديم منتجات مهنية تماثل نظيراتها العالمية من حيث تغطيتها لكافة أوجه العمل المصرفي وجودتها ومستوى تأمينها العالي لجذب عدد أكبر من العملاء.

مشكلة الدراسة :

على الرغم من التطور الكبير الذي شهده قطاع الاتصالات في السودان منذ تسعينيات القرن الماضي إلا أن المصارف السودانية كانت تفتقر لشبكات تراسل البيانات المصرفية وانعدمت نظم الدفع الإلكتروني حتى عام 2006م؛ موعد إنشاء المحول القومي للقيود والذي مكن من تقديم خدمات مصرفية إلكترونية عديدة أبرزها استخدام الصراف الآلي لسحب النقود، ولكن على الرغم من انتشار أجهزة الصرف الآلي في جميع أنحاء السودان بالعاصمة وبعض المدن الكبيرة في الولايات إلا أن هذه الخدمة قد واجهت عقبات عديدة أهمها ما يلي :

- 1- الأمية التقنية وعدم التدريب الكافي لعملاء المصارف.
- 2- الأعطال المتكررة للصرافات الآلية .
- 3- شعور العملاء بعدم الأمان أثناء تنفيذ عمليات السحب.
- 4- انتشار الصراف الآلي في العاصمة والمدن الكبيرة فقط وعدم توفره بالمدن الصغيرة .

أهمية الدراسة :

تتمثل أهمية البحث في الآتي :

- 1- أهمية القطاع المصرفي في الاقتصاد.
- 2- الحاجة إلى بحوث علمية تقيم تجربة الصراف الآلي في السودان .
- 3- توفير معلومات تساعد متخذي القرار على مستوى الدولة والجهاز المصرفي.
- 4- إثراء المكتبة العربية في مجال التقنية المصرفية.

أهداف الدراسة :

يهدف البحث إلى تحقيق الأهداف الآتية :

- 1- التعرف على اتجاهات العملاء في السودان نحو استخدام الصراف الآلي.

اتجاهات العملاء نحو استخدام الصراف الآلي

- 2- دراسة أهم العوامل التي تؤدي إلى قلة إقبال العملاء في السودان نحو الصراف الآلي.
- 3- التعرف على أهم المشكلات التي صاحبت تجربة استخدام الصراف الآلي في الجهاز المصرفي السوداني.
- 4- التعرف على أثر الفروق الشخصية في استخدام أجهزة الصرف الآلي لدى العملاء في السودان.

فرضيات الدراسة :

يسعى هذا البحث إلى اختبار الفروض الآتية :

- 1- عملاء المصارف في السودان لديهم اتجاه إيجابي نحو استخدام الصراف الآلي .
- 2- عدم التدريب الكافي والأمية التقنية يؤثران سلباً على إقبال العملاء نحو استخدام الصراف الآلي.
- 3- الأعطال المتكررة للصراف الآلي تؤثر سلباً على اتجاهات العملاء نحو استخدامه.
- 4- عدم الأمان في استخدام الصراف الآلي يقلل من إقبال العملاء نحو استخدامه.
- 5- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات العملاء نحو استخدام الصراف الآلي تعزى للنوع، المؤهل العلمي، المهنة، الحالة الاجتماعية.

الدراسات السابقة :

(1) دراسة صلاح عبد الرحمن (2001م) :

بعنوان : قياس جودة الخدمات المصرفية الإسلامية في المملكة الأردنية الهاشمية⁽¹⁾ .

هدفت الدراسة إلى الوقوف على تجربة البنوك الإسلامية في المملكة الأردنية الهاشمية لتفادي النقص ومعالجة الخلل من خلال تحسين نوعية الخدمات المصرفية الإسلامية للاحتفاظ بالعملاء الحاليين وجذب عملاء جدد، وكذلك تقديم قاعدة معلومات لإدارات البنوك الإسلامية في الأردن تمكّنها من ترشيد قراراتها وتحسين جودة خدماتها المصرفية المقدمة.

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- إن عملاء البنوك الإسلامية في المملكة الأردنية لديهم انطباع إيجابي عن جودة الخدمات المصرفية المقدمة لهم من حيث الجوانب المادية الملموسة ، الاستجابة ، اللباقة ، والتعاطف.
- أما من حيث الاعتمادية والأمان فإنها لم تقدم بالدرجة التي ترضي العملاء.

(1) طالب صلاح عبد الرحمن مصطفى ، قياس جودة الخدمات المصرفية الإسلامية في المملكة الأردنية الهاشمية،

جامعة جرش الأهلية، دراسة منشورة على شبكة الانترنت(2001م) www.shatharat.com

(2) دراسة نجاة عمر أبوغالبية (2004م):

بعنوان : استخدام تقنية المعلومات في المصارف التجارية الليبية والتونسية، دراسة مقارنة بين مصرفي الوحدة والأمة (1).

هدفت الدراسة إلى الآتي :

- التعرف على دور التقنية ومساهمتها في رفع مستوى وكفاءة أداء الأعمال واتخاذ القرارات.
- الاستخدام الأمثل لهذه التقنية والحد من مشاكلها .
- الخروج بنتائج وتوصيات تدعم عملية إدخال تقنية المعلومات في المصارف التجارية في ليبيا وتونس .

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

- وضع خطط استراتيجية لتنفيذ تقنية المعلومات في المصارف التجارية إلى المستوى الذي يؤدي إلى حوسبة العمل.
- اقتناء التقنيات الحديثة وتدريب الموظفين عليها لمواجهة أي تحديات.
- الدعم غير كاف لتطبيق تقنية المعلومات داخل مصارف الجماهيرية الليبية عكس ما هو موجود في تونس.
- استخدام الحاسبات الآلية في المصارف التجارية لا يتعدى استخدامها كمخزن للمعلومات وفي أداء الأعمال الروتينية البسيطة .
- ضرورة تطوير العنصر البشري وتدريبه لترقية استخدام هذه التقنيات.
- ساهمت تقنية المعلومات في حوسبة بعض الأعمال وتوفير بعض الخدمات الجديدة.

(3) دراسة : طه عيسى محمد حسن (2007م):

بعنوان : التقنية المصرفية وأثرها في كفاءة استخدام الموارد-دراسة تطبيقية على بنك أم درمان الوطني 2001-2006 (2)

-
- (1) أبو غالبية نجاة عامر ، استخدام تقنية المعلومات في المصارف التجارية الليبية والتونسية، رسالة ماجستير غير منشورة في المصارف، أكاديمية الدراسات العليا (طرابلس 2004)، في صحراوي عبدالعزيز أثر استخدام تقنيات الاتصال على تحسين الخدمات المصرفية بالتطبيق على بنك فيصل الإسلامي السوداني (2004-2009م) رسالة ماجستير غير منشورة، المكتبة المركزية بجامعة أم درمان الإسلامية - أم درمان (2010م)
- (2) حسن طه عيسى محمد ، التقنية المصرفية وأثرها في كفاءة استخدام الموارد: دراسة تطبيقية على بنك أم درمان الوطني 2001-2006م رسالة ماجستير في الاقتصاد القياسي غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا كلية الدراسات التجارية، (الخرطوم: 2007م)

اتجاهات العملاء نحو استخدام الصراف الآلي

تمثلت مشكلة الدراسة في وجود مقدار كبير من الأموال خارج الجهاز المصرفي والتحدي الذي يواجه المصارف في استقطاب هذه الأموال مع وجود معوقات تحول دون الوصول إلى الهدف المرجو منه ودور التقنية المصرفية في استقطاب هذه الأموال.

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز أهمية التقنية المصرفية في استقطاب الودائع وتحقيق أهداف المصرف، إبراز كيفية تطبيق التقنية بالطريقة الصحيحة والدور الذي تلعبه في استقطاب الودائع. انتهجت الدراسة المنهج الاستقرائي والتحليلي الوصفي.

اختبرت الدراسة الفرضيات الآتية: استخدام التقنية المصرفية يؤدي إلى زيادة الأرباح، استخدام التقنية المصرفية يؤدي إلى استقطاب الودائع، تجد التقنية المصرفية الاهتمام المطلوب من إدارة البنك.

توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، منها: بنك أم درمان الوطني يقدم التقنية التي تتناسب مع متطلبات عملائه، استخدام التقنية المصرفية يؤدي إلى استقطاب الودائع، استخدام التقنية المصرفية يؤدي إلى زيادة الوعي المصرفي.

(4) دراسة فضل الله موسى ضو البيت (2007م):

بعنوان: أثر تطبيق نظام المقاصة الإلكترونية على أداء المصارف السودانية 2007⁽¹⁾.

تمثلت مشكلة الدراسة في الوقف على التطور التقني المصرفي في السودان وأثر تطبيق المقاصة الإلكترونية على أداء المصارف السودانية من ناحية كفاءة العمل المصرفي، وأيضاً أثرها على موارد البنك.

اختبرت الدراسة الفرضيات الآتية: تطبيق المقاصة الإلكترونية يؤدي إلى كفاءة العمل المصرفي، تطبيق المقاصة الإلكترونية يؤدي إلى زيادة موارد البنك من الودائع الجارية، تطبيق المقاصة الإلكترونية يؤدي إلى عودة الثقة في التعامل بالبيانات.

لاختبار مدى صحة هذه الفروض انتهج الباحث المنهج الوصفي التحليلي.

توصلت هذه الدراسة إلى النتائج الآتية: هناك مشاكل تواجه تطبيق نظام المقاصة الإلكترونية، تطبيق نظام المقاصة الإلكترونية ساهم في رفع كفاءة العمل المصرفي وتحسين الأداء في الخدمات المصرفية، تطبيق نظام المقاصة الإلكترونية يساعد على زيادة الثقة في التعامل

(1) ضو البيت فضل الله موسى ، أثر تطبيق نظام المقاصة الإلكترونية على أداء المصارف السودانية 2007م، رسالة ماجستير في الدراسات المصرفية غير منشورة، أكاديمية السودان للعلوم المصرفية والمالية (الخرطوم: 2007)

بالشيكات ويؤمن عملية الشيكات المتقاطعة. ومن الأهداف التي حققتها المقاصة زيادة موارد البنك غير الذاتية والمتمثلة في الودائع المصرفية.

(5) دراسة ثائر عدنان قدومي (2008م) :

بعنوان : العوامل المؤثرة في انتشار الصيرفة الإلكترونية : دراسة تطبيقية على البنوك التجارية الأردنية⁽¹⁾ .

الهدف من الدراسة هو التعرف على ماهية وطبيعة الخدمات المصرفية الإلكترونية التي توفرها البنوك التجارية الأردنية ، وتحليل أهم معوقاتهما ومزاياهما ومخاطرها ومقومات نجاحها. لتحقيق هذا الهدف قام الباحث بدراسة ميدانية من خلال استبانة موجهة إلى مدراء وموظفي دائرة الخدمات الإلكترونية في جميع البنوك التجارية الأردنية للتعرف على آرائهم فيما يتعلق بالصيرفة الإلكترونية في الأردن.

بعد تحليل نتائج الدراسة باستخدام بعض الأساليب الإحصائية مثل الوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار (ت) توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها وجود معوقات، مثل: غياب التشريعات ونقص الوعي وارتفاع تكلفة خدمة الإنترنت تحد من انتشار الصيرفة الإلكترونية بالرغم من تمتعها بانخفاض حجم المخاطر وتمتعها بمزايا عدة، مثل: السهولة والسرعة وانخفاض التكاليف .

(6) دراسة طارق الشيخ الخاتمي جاد الله (2008م):

بعنوان: أثر الصيرفة الإلكترونية في نظام المعلومات المحاسبية-بالتطبيق على بنك فيصل الإسلامي السوداني⁽²⁾.

تمثلت مشكلة الدراسة في توضيح أهم التأثيرات التي يمكن أن تحدثها الصيرفة الإلكترونية على نظم المعلومات المحاسبية.

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أهم التأثيرات التي يمكن أن تحدثها الصيرفة الإلكترونية على نظم المعلومات المحاسبية.

(1) قدومي ثائر عدنان ، العوامل المؤثرة في انتشار الصيرفة الإلكترونية: دراسة تطبيقية على البنوك التجارية الأردنية، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، العدد الثاني المجلد الحادي عشر(الأردن: 2008) ص ص293-311

(2) جاد الله طارق الشيخ الخاتمي ، أثر الصيرفة الإلكترونية في نظام المعلومات المحاسبية: بالتطبيق على بنك فيصل الإسلامي السوداني، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا كلية الدراسات التجارية (الخرطوم:2008م)

اتجاهات العملاء نحو استخدام الصراف الآلي

اعتمدت الدراسة على المنهج الاستنباطي والاستقرائي والتاريخي والوصفي والتحليلي. اختبرت الدراسة الفرضيات الآتية: تطبيق الصيرفة الإلكترونية يؤدي إلى زيادة المخاطر في نظم المعلومات المحاسبية، عدم وجود معايير محاسبية محلية ودولية تواكب التطور الكبير في الصيرفة الإلكترونية يؤدي إلى عدم التوافق بين الواقع والإصدارات الرسمية للمنظمات والهيئات المنظمة للسياسية المحاسبية.

توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج منها: استخدام تكنولوجيا المعلومات يؤدي إلى تطوير إجراءات المحاسبة ويؤثر على دقة ومصادقية المعلومات المحاسبية، في ظل الصيرفة الإلكترونية لا يمكن الاستغناء عن العمل اليدوي.

1- عدم جاهزية معظم المصارف السودانية لربط أنظمتها مع المحول القومي للقيود.

2- عدم وجود بنية تحتية والتي من ضمنها بنية الشبكة.

3- عدم الوعي الكافي والأمية التقنية من قبل الزبائن.

(7) دراسة : خالد يس أحمد الحاج (2009م) :

بعنوان : دور تقانة المعلومات في ترقية الأداء المصرفي بالتطبيق على بنك أم درمان الوطني 96- 2000م⁽¹⁾.

تمثلت مشكلة الدراسة في ضرورة استخدام التقنيات الحديثة وبصفة خاصة الصراف الآلي في المصارف السودانية لما تحدثه هذه التقنية من سرعة في الإنجاز وتوفير الوقت وتجويد الأداء. بعض المصارف لا زالت تستخدم الوسائل التقليدية حيث هناك فجوة معلوماتية وتكنولوجية بين المصارف السودانية والمصارف الأجنبية في ظل تحديات العولمة المصرفية. واختبرت الدراسة الفرضيات الآتية :

1- الاعتماد على تقانة المعلومات يؤدي إلى تطور وترقية الأداء المصرفي.

2- إن زيادة الإنفاق على تقانة المعلومات في الأداء المصرفي يؤدي إلى زيادة الأرباح أكثر من الصيرفة التقليدية.

3- تهيئة البنى التحتية لاستخدام التقنيات الحديثة بالجهاز المصرفي يؤدي إلى ولوج مصارف أجنبية للعمل داخل السودان.

(1) الحاج خالد يس أحمد ، دور تقانة المعلومات في ترقية الأداء المصرفي بالتطبيق على بنك أم درمان الوطني 96-2006م، رسالة ماجستير في الاقتصاد غير منشورة، المكتبة المركزية جامعة أم درمان الإسلامية (أم درمان: 2009م)

اتبع المنهج الوصفي التحليلي والمنهج القبلي والبعدي في عرض ودراسة الحالة محل البحث. التركيز على بنك أم درمان الوطني كدراسة حالة في الفترة من 1996 - 2006م، ثم الاعتماد على الاستبيان.

توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية :

- 1- وجود فجوة كبيرة في تطور تقانة المعلومات واستخدامها بين الدول المتقدمة والنامية.
- 2- استخدام التقانات المصرفية في بنك أم درمان الوطني أدى إلى نقلة نوعية في أداء البنك.
- 3- استخدام الصراف الآلي يُعدُّ أساسياً في التقنية المصرفية.
- 4- لا توجد صعوبة في استخدام الصراف الآلي للعملاء.
- 5- تعلم الصراف الآلي يتم بصورة تلقائية بالنسبة للعملاء فيما بينهم.
- 6- التوسع والانتشار في خدمة الصراف الآلي يؤدي إلى زيادة إيرادات التقنية المصرفية.
- 7- التوسع والانتشار في خدمة الصراف الآلي يؤدي إلى رفع نسبة الزيادة في المدخرات والودائع.
- 8- زيادة الإنفاق على تقانة المعلومات في الأداء المصرفي يؤدي إلى زيادة الأرباح بدلاً من التي تحققها المعاملات المصرفية التقليدية.
- 9- تهيئة البنية التحتية لاستخدام التقنيات الحديثة بالجهاز المصرفي يؤدي إلى ولوج مصارف أجنبية للعمل داخل السودان.

(8) دراسة الزبير عوض بساطي الفكي(2009م):

بعنوان: نظام المقاصة الإلكترونية وأثره في عملية تقاص الشيكات في السودان⁽¹⁾.
تتلخص مشكلة الدراسة في التعامل بالشيكات في السودان الذي تكتفه العديد من الصعوبات التي أدت إلى تقليص حجم التعامل بالشيكات وحصره في جهات بعينها وحرمت الجهاز المصرفي والاقتصاد الكلي في السودان من الاستفادة من هذه الوسيلة التي تعمل على جذب المدخرات والحفاظ عليها داخل المصارف وتقلل التعامل النقدي خارج الجهاز المصرفي.
اعتمدت الدراسة على كل من المنهج الإحصائي والمنهج التحليلي والتاريخي والوصفي.

(1) الفكي الزبير عوض بساطي ، نظام المقاصة الإلكترونية وأثره في عملية تقاص الشيكات في السودان، رسالة ماجستير في الدراسات المصرفية غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية الدراسات التجارية (الخرطوم:2009م)

اتجاهات العملاء نحو استخدام الصراف الآلي

تهدف هذه الدراسة إلى تقييم أثر إدخال نظام التقاص الإلكتروني على عملية تقاص الشيكات في السودان، وتوضيح الأثر الذي تركه نظام التقاص الإلكتروني على مشكلة الشيكات المرتدة في السودان.

اختبرت الدراسة الفرضيات الآتية: تطبيق نظام المقاصة الإلكترونية يؤدي إلى تقليل فترة تحصيل الشيكات، تطبيق نظام المقاصة الإلكترونية يؤدي إلى تقليل تكلفة تحصيل الشيكات وزيادة الثقة في التعامل بالشيكات.

توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج: ساهم نظام المقاصة الإلكترونية في تقليص فترة تحصيل الشيكات، تطبيق نظام المقاصة أدى إلى عودة الثقة في التعامل بالشيكات، تطبيق نظام المقاصة الإلكترونية أحدث انحساراً في ظاهرة الشيكات المرتدة وكسب الوقت.

(9) دراسة القذافي أحمد بابكر محمد (2009م):

بعنوان: الصيرفة الإلكترونية وأثرها في جذب الودائع المحلية، 2009⁽¹⁾.

تمثلت مشكلة الدراسة في أن السودان مثله مثل معظم الدول النامية يعاني من مشكلة دوران معظم الكتلة النقدية خارج الجهاز المصرفي وأن هناك تحدياً كبيراً يواجه المصارف في كيفية جذب السيولة إلى داخل الجهاز المصرفي.

تهدف الدراسة إلى توضيح الأثر الذي يحدثه نظام الصيرفة الإلكترونية على حركة الأموال من خارج الجهاز المصرفي إلى داخله.

انتهجت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والمنهج الاستنباطي والاستقرائي والتاريخي للوصول لنتائج محددة حول تأثير الصيرفة الإلكترونية في اجتذاب السيولة النقدية داخل الجهاز المصرفي.

اختبرت الدراسة الفرضيات الآتية: إن تطبيق نظام الصيرفة الإلكترونية يقود إلى زيادة الودائع المصرفية مما يقلل العملة لدى الجمهور، نظام بطاقة الصراف الآلي يشجع العملاء على الاحتفاظ بأموالهم لفترات أطول في البنوك مما يقلل من كمية النقد المتداولة خارج الجهاز المصرفي، أن نظام نقاط البيع يساعد على بقاء النقد داخل الجهاز المصرفي ويقلل من كمية النقد المتداولة بين الجمهور.

(1) محمد القذافي أحمد بابكر ، الصيرفة الإلكترونية وأثرها في جذب الودائع المحلية 2009م، رسالة ماجستير في الاقتصاد التطبيقي غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا كلية الدراسات التجارية (الخرطوم):

خرجت الدراسة بالنتائج الآتية: شكل نظام الصيرفة الإلكترونية حافزاً للعملاء لإيداع أموالهم في البنوك الأمر الذي انعكس على الزيادة الملحوظة في إجمالي الودائع المحلية بعد تطبيق النظام، استطاع نظام الصراف الآلي اجتذاب عدد من الجمهور للتعامل مع المصارف الأمر الذي ساهم في اجتذاب الأموال إلى داخل الجهاز المصرفي.

(10) دراسة جون وكاي (2001) June and Cai:

بعنوان: المحددات الأساسية لجودة الخدمات المصرفية عبر الإنترنت (تحليل المحتوى)⁽¹⁾.

The determinants of Internet banking services quality accountant analysis

ركز الباحثان على القضايا المرتبطة بجودة الخدمات المصرفية عبر الإنترنت وقد توصل الباحثان إلى أن الدقة وسهولة الاستخدام والأمان هي من الأمور التي يبحث عنها المستخدم بتبني الخدمات الإلكترونية ، مع ضرورة توفير خدمات مصرفية متنوعة عبر الإنترنت ، فضلاً عن توفير السهولة والاعتمادية للشبكة الحاسوبية للحصول على الخدمات المصرفية الإلكترونية .

(11) دراسة كلين (2002) Clain :

بعنوان: العلاقة الإلكترونية في الاقتصادات التحويلية: تطبيقها وتطويرها في نظام الصيرفة الإلكترونية في رومانيا⁽²⁾

Transition economies : implementation and development of online banking system in Romania

قام الباحث بإجراء الدراسة على 41 بنكاً عاملاً في رومانيا للتعرف على شروط نجاحها ومستوى الخدمات الإلكترونية والاستراتيجيات التي يجب اتباعها من قبل البنوك لتطوير الصيرفة الإلكترونية ، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها أن هناك عدة عوامل (نوعية الخدمات ، المعرفة ، الأمان ، الثقة) مرتبطة ببعضها لتطوير الصيرفة الإلكترونية ، وأوصى الباحث بضرورة تشجيع العملاء وتطوير قدراتهم وتوفير الأمان وتخفيض تكاليف الخدمات المصرفية الإلكترونية.

(1) Jun M. .and S. Cai (2001) The Key determinants of Internet banking services quality: content analysis, International Journal of Bank Marketing pp 276-291

(2) Clain G. (2002) On line banking in transition economies: Implementation and development of on line banking system in Romania, International Journal of Bank Management, pp 285-296

اتجاهات العملاء نحو استخدام الصراف الآلي

من خلال استعراض وتلخيص الدراسات السابقة يتضح الآتي:

- 1- ركزت الدراسات السابقة على دراسة أثر استخدام التقنية المصرفية في تطوير الخدمات المصرفية المختلفة .
- 2- تناولت الدراسات السابقة عدد من التقنيات المصرفية، مثل: ماكينات الصراف الآلي ، نظام المقاصة الإلكترونية ، استخدام الحاسوب في العمل المصرفي ، واستخدام الإنترنت لتقديم الخدمات المصرفية.
- 3- توصلت الدراسات السابقة إلى الأثر الإيجابي للتقنية المصرفية على تقديم الخدمات المصرفية المختلفة ولاسيما استخدام الصراف الآلي في عملية سحب النقود وهو ما ركزت عليه هذه الدراسة.
- 4- اتفقت الدراسة مع دراسة خالد يس أحمد الحاج في معظم النتائج التي تم التوصل إليها.

منهجية الدراسة :

تم استخدام المنهج الوصفي ومنهج التحليل الإحصائي، وتم الاعتماد على الكتب والدوريات والبحوث العلمية لجمع المعلومات وخاصة المتعلقة بأدبيات البحث، واستخدم الاستبيان كأداة لجمع البيانات الأولية من عينة الدراسة ، حيث تم التطبيق على عملاء بنك فيصل الإسلامي المترددين على أجهزة الصرف الآلي الخاصة بالبنك بمدينة أم درمان .

الدراسة النظرية

أولاً: الاتجاهات Attitudes

أ - ماهية الاتجاهات:

تعرف الاتجاهات تعريفاً شاملاً على أنها "تنظيم متناسق من المفاهيم، والمعتقدات، والعادات، والدوافع بالنسبة لشيء محدد"⁽¹⁾ .

وتمثل الاتجاهات نظاماً متطوراً للمعتقدات والمشاعر والميول السلوكية ينمو في الفرد باستمرار نموه وتطوره، وتكون الاتجاهات دائماً تجاه شيء محدد أو موضوع معين وتمثل تفاعلاً وتشابكاً بين تلك العناصر الثلاثة.

والاتجاه هو عبارة عن وجهة نظر يكونها الفرد في محاولته للتأقلم مع البيئة المحيطة به، فعندما يتكون الاتجاه فإنه يساعد على عملية التأقلم هذه من خلال تنظيم رد الفعل أو الاستجابة التي يبديها الفرد تجاه الحوادث المختلفة؛ أي أن الاتجاه يمثل وجهة نظر الفرد بالنسبة لموضوع

(1) علي السلمي، السلوك الإنساني في الإدارة (القاهرة: دار غريب للطباعة، 1983)، ص154

معين كأن يكون للفرد وجهة نظر في موضوع التأميم أو إشراك العمال في الإدارة أو استخدام التكنولوجيا في الخدمات المصرفية.

إن تأثير الاتجاه على السلوك يتوقف على عاملين⁽¹⁾ :

- 1- نوع الاتجاه حيال الموضوع (اتجاه موجب أو سالب) وشدته أو قوته.
 - 2- بساطة أو تعقد عناصر الاتجاهات الثلاثة، فقد يقوم الاتجاه على قدر ضئيل من المعلومات أو المعرفة، وقد ينطوي على مشاعر باهتة وما إلى ذلك كما أن التوافق بين مجموعات الاتجاهات التي يحتفظ بها الفرد حيال الموضوعات المختلفة يمثل مدى الوحدة والتجانس في شخصيته وبالتالي تؤثر على نمط سلوكه.
- ويعرف Gibson الاتجاه بأنه شعور أو حالة استعداد ذهني إيجابية أو سلبية مكتسبة ومنظمة من خلال الخبرة والتجربة. والذي يحدث تأثيراً محدداً في استجابة الفرد نحو الناس والأشياء والمواقف⁽²⁾ .

ويعرف Luthars الاتجاه بأنه ميل دائم للشعور والتصرف بصورة معينة نحو شيء ما⁽³⁾. ويعرفه آخر بأنه توجه واستعدادات مسبقة للتصرف بطريقة معينة يكتسبها الفرد عبر سنوات التنشئة الاجتماعية الطويلة في الأسرة وجماعات الزمالة والمدرسة والجامعة والنادي ومختلف المؤسسات الاجتماعية⁽⁴⁾ .

ويعرفه القمري بأنه هو الميل والنزوع والتجاوب والتفاعل بطريقة إيجابية أو سلبية تجاه فرد آخر أو حدث معين⁽⁵⁾ .

ويستنتج من التعاريف السابقة للاتجاه ما يلي:

- 1- الاتجاه هو عملية ذهنية وسلوكية معقدة.
- 2- هو نزوع أو ميل مكتسب تجاه شيء محدد.
- 3- هذا النوع أو الميل يمكن أن يكون إيجابياً أو سلبياً.
- 4- النزوع أو الميل يتصف بالاستمرارية.

(1) المرجع السابق، ص156

(2) حسين حريم، السلوك التنظيمي (عمان: دار زهران للنشر والتوزيع، 1997)، ص95

(3) المرجع السابق، ص95

(4) المرجع السابق، ص95

(5) المرجع السابق، ص95

اتجاهات العملاء نحو استخدام الصراف الآلي

5- تؤثر التنشئة الاجتماعية والمجموعات المرجعية في اتجاهات الأفراد.

تختلف المعتقدات Beliefs عن الاتجاهات Attitudes فالمعتقدات هي قبول الفرد للأحداث. ويكون الاعتقاد نتيجة للاتصال المباشر بالشئ أو نتيجة للحصول على معلومات عنه. والعلاقة بين الاعتقادات والاجتهادات هي أن الاعتقادات تؤثر على الاتجاهات. أما الرأي Opinion فهو تعبير عن حكم الشخص على مجموعة محددة من الحقائق فهو نوع من التقييم للظروف التي يواجهها الفرد؛ أي هو استجابة لمؤثر محدد يواجهه الفرد. وإذا كانت الاعتقادات تؤثر على الاتجاهات فإن الاتجاهات تؤثر تأثيراً ملموساً على آراء الفرد⁽¹⁾.

ب - وظائف الاتجاهات:

للاتجاهات وظائف محددة بالنسبة للشخصية يمكن ذكرها فيما يلي⁽²⁾:

- 1- التأقلم: حيث تساعد الفرد على التأقلم مع الأحداث والظروف المحيطة.
- 2- الدفاع عن النفس: احتفاظ الفرد باتجاه معين يكون أحياناً للدفاع عن مصلحته ومركزه مثل معاداة المدير لنقابات العمال.
- 3- التعبير عن القيم والمثل: يحمل الشخص اتجاهات تتفق مع قيمه ومثله التي يؤمن بها.
- 4- المعرفة: تساعد الاتجاهات الفرد على تنظيم إدراكه للأمور وترتيب معلوماته عن الموضوعات المختلفة.

ويضيف البعض وظيفة أخرى للاتجاهات، وهي⁽³⁾:

وظيفة المنفعة: وتعني أن الشخص دائماً يسعى إلى تعظيم الأشياء الإيجابية في عالمه الخارجي؛ أي الأشياء التي ترتبط بدرجة عالية من الإشباع أو الرضا، وإلى الإقلال من الأشياء السلبية التي ترتبط بعدم الإشباع أو الاستياء.

ج - تكوين الاتجاهات:

تتكون الاتجاهات بعدة طرق منها⁽⁴⁾:

- 1- إشباع الحاجات الفسيولوجية كالمأكل مثلاً، فالطعام يشبع دافع الجوع وبالتالي يتعلم الفرد اتجاهاً إزاء الطعام.

(1) حسين حريم، مرجع سبق ذكره، ص 96، 97

(2) علي السلمي، مرجع سبق ذكره، ص 157

(3) حنفي محمود، السلوك التنظيمي (الإسكندرية، دار الشرق الأوسط للطباعة والنشر، د.ت)، ص 97

(4) حسين حريم، مرجع سبق ذكره، ص 100

د. أمجد محمد

- 2- الخبرات الانفعالية المختلفة: فإذا كانت الانفعالية الناتجة عن موقف معين طيبة كان الاتجاه نحوها إيجابياً.
- 3- تكون الاتجاهات عن طريق ارتباط أمر (ما) بحب إرضاء الآخرين المرغوب في حبهم ورضائهم.
- 4- تتكون الاتجاهات عن طريق غرسها بواسطة السلطة الأعلى من الفرد نفسه.
- 5- تتكون الاتجاهات من مصادر أخرى، مثل: الأسرة، جماعات الزمالة، المجتمع، وخبرات العمل السابقة.

د - قياس الاتجاهات:

- هناك ثلاثة أشياء مهمة يجب أخذها في الاعتبار لقياس الاتجاهات، وهي⁽¹⁾ :
- 1- الموضوعات التي يتم عمل دراسة الاتجاهات عنها.
 - 2- الاستجابات: وهي الطرق المستخدمة في الحصول على الاستجابات عن الموضوع موضع الدراسة.
 - 3- الأفراد: ويقصد بذلك الأفراد الذين يراد قياس اتجاهاتهم حيال موضوع ما.
- يرى معظم الباحثين أن قياس الاتجاهات لا بد وأن يتم بطريقة غير مباشرة. وبالتالي فيمكن قياس الاتجاهات بطريق الاستنتاج من سلوك الشخص الظاهر. أو من إيدائه لآرائه ومعتقداته حيال موضوع أو شخص معين. ووسيلة قياس الاتجاهات هي أن تقدم للفرد مجموعة من العبارات ويطلب منه إبداء رأيه بالنسبة لها، وبناء على إجاباته يتم استخلاص الاتجاهات التي توجه سلوكه.
- وهناك نوعان أساسيان من مقاييس الاتجاهات⁽²⁾ :
- الأول: يتكون من عبارات تلمس النواحي الفكرية والمشاعر في الاتجاهات لدى الشخص.
- الثاني: يتكون من عبارات تتعلق بمدى استعداد الفرد لاتخاذ سلوك معين تجاه الموضوع محل البحث.

(1) حنفي محمود، مرجع سبق ذكره، ص120

(2) علي السلمي، مرجع سبق ذكره، ص158

اتجاهات العملاء نحو استخدام الصراف الآلي

ثانياً : التقنية المصرفية :

أ/ تطور التقنية المصرفية في السودان:

على الرغم من التطور الذي حدث في قطاع الاتصالات في النصف الأول من تسعينات القرن الماضي، إلا أن معظم البنوك السودانية قبل عام 2000م كانت تعمل كوحدات منفصلة لا يوجد وسيط بين رئاساتها وفروعها واعتمد التراسل بين الفروع على الربط الصوتي باستخدام وسائل عامة (كالراديو فون والتلفون والفاكس) وهي وسائل ذات تكلفة عالية تفتقد الأمان والسرية المطلوبة لحماية البيانات المرسله. أما خدمة المراسلات المالية مع المراسلين في مختلف أنحاء العالم فكانت تتم بواسطة التلكس والفاكس مع استخدام طرق تشفير مبسطة تحتاج الكثير من الوقت لإتمامها⁽¹⁾.

ولافتقار معظم المصارف لشبكات ترسل البيانات المصرفية فقد انعدمت نظم الدفع الإلكتروني في البلاد وساد التعامل النقدي في معظم المعاملات.

في إطار مساعي البنك المركزي لتطوير الجهاز المصرفي فقد أقر برنامجاً استراتيجياً للنهوض بالجهاز المصرفي تقنياً وتحول المصارف السودانية لاستخدام التقنية المصرفية بالسرعة المطلوبة لمواكبة التطور العالمي في هذا المجال. وقد اشتملت السياسة المصرفية الشاملة للجهاز المصرفي (1999-2002م) على موجهات تطوير التقنية المصرفية بالمصارف على النحو التالي:⁽²⁾

- 1- اعتبار تقنية العمل المصرفي في جميع المصارف جزءاً أصيلاً من برنامج رقابة بنك السودان ومتطلبات توفيق الأوضاع بكل المصارف.
- 2- البدء في إدخال الشبكات الممغنطة واستكمال شبكات الحاسوب في العمليات المصرفية في جميع فروع المصارف في ولاية الخرطوم كمرحلة أولى لتعمم على كل الفروع بنهاية البرنامج.
- 3- ربط بنك السودان برئاسات المصارف التجارية عن طريق شبكات الحاسوب.
- 4- ربط المصارف التجارية بشبكات اتصال إلكترونية مصرفية (نظام سوفييت) بغية تقديم خدمات أفضل وأسرع لعملائها.

(1) فتح الرحمن صالح جاويش، مسيرة تطوير التقنية المصرفية وحاضرها في السودان، ورقة قدمت في اليوبيل

الذهبي لبنك السودان المركزي، قاعة الصداقة 2010، ص2

(2) الإدارة العامة للسياسات والبحوث والإحصاء، أثر التقنية على الصناعة المصرفية في السودان خلال الفترة

(1999-2003م)، (الخرطوم: بنك السودان، 2004)، ص ص 17-18

وبالإضافة لما ورد في السياسة المصرفية الشاملة بخصوص التقنية المصرفية فقد شملت خطة البنك المركزي الاستراتيجية لتطوير التقنية المصرفية على الآتي⁽¹⁾ :

- 1- تأهيل البنك المركزي لقيادة مواكبة الطفرة التقنية.
- 2- إنشاء شبكة مصرفية موحدة جيدة التأمين لربط كافة المصارف.
- 3- تمويل مشروعات التقنية المصرفية.
- 4- تدريب وتأهيل العاملين بالقطاع المصرفي لاستخدام وسائل التقنية المصرفية.
- 5- مواكبة الطفرة التقنية العالمية باعتماد أحدث الوسائل والنظم.
- 6- ربط القطاع المصرفي السوداني بالعالم الخارجي إلكترونياً.
- 7- دفع الجمهور نحو استخدام وسائل الصيرفة والدفع الحديثة.
- 8- تحفيز المصارف للتطوير التقني.
- 9- إنشاء البنك المركزي بالتنسيق مع اتحاد المصارف السوداني لشركة الخدمات المصرفية الإلكترونية لتأسيس البنى التحتية الإلكترونية في يوليو 1999م.
- 10- اعتماد نظام إلكتروني للرواجع المصرفية.
- 11- إنشاء مركز خدمة موحد لربط المصارف بشبكة سويفت العالمية للتحويلات الإلكترونية بين المصارف 2000م.
- 12- تركيب نظام المحول القومي للقيود (شبكة الصرافات الآلية ونقاط البيع سودابان 2005م).
- 13- تركيب نظام المقاصة الإلكترونية المعتمد على صور الشيكات 2006م.

ب/ ربط المصارف السودانية بشبكة سويفت العالمية: Swift :

في العام 2000 تم ربط المصارف السودانية بشبكة (سويفت) العالمية وهي جمعية تضم في عضويتها أكثر من 800 مصرف عالمي موزعة على كافة أنحاء العالم وتستخدم وسائل الاتصالات الحديثة بطريقة آمنة لنقل المراسلات المالية بين المصارف المحلية والمراسلين في كافة أنحاء العالم⁽²⁾.

تم تقديم هذه الخدمة للمصارف السودانية عن طريق إنشاء مركز خدمة موحد تشترك فيه جميع المصارف بدلاً عن اشتراكها في الخدمة منفردة مما قلل كثيراً من الوقت والجهد والتكلفة وساعد في تقديم خدمات الدعم والصيانة والتدريب لهذه المصارف.

(1) فتح الرحمن صالح جاويش، مرجع سبق ذكره، ص3

(2) المرجع السابق، ص4

اتجاهات العملاء نحو استخدام الصراف الآلي

ج/ محول القيود القومي National Payment Switch

هو نظام إلكتروني يربط أطراف متعددة مثل شبكة الصراف الآلي وشبكة نقاط البيع والمصارف المصدرة لبطاقات الدفع لإتاحة خدمة الدفع الإلكتروني لجمهور عملاء المصارف. بدأ العمل في المحول القومي للقيود في فبراير 2006م وتم في العام 2007م ربط المحول مع محولات إقليمية خارج السودان. والخدمات المقدمة عبر محول القيود القومي هي⁽¹⁾:

- 1- سحب النقود من أجهزة الصراف الآلي.
- 2- سداد قيمة المشتريات عبر أجهزة نقاط البيع التي توجد في المحال التجارية والمؤسسات.
- 3- خدمة سداد الفواتير عبر الصرافات الآلية.
- 4- الاستعلام عن الأرصدة عبر أجهزة الصراف الآلي.
- 5- التحويل من حساب لحساب داخل المصرف الواحد.
- 6- طباعة كشف حساب مصغر.
- 7- شحن أرصدة الهواتف المدفوعة القيمة مقدما.
- 8- تحويل الأموال عبر الصرافات الآلية لغير حملة البطاقات.
- 9- تغيير الرقم السري عبر الصرافات الآلية.

والجدول التالي رقم (1)

يوضح إحصاءات خدمات محول القيود القومي للأعوام 2006-2009:

السنة	عدد البطاقات	عدد الصرافات الآلية	عدد المعاملات	جملة المبالغ المسحوبة بالآف الجنيهات	متوسط مبلغ المعاملة بالجنيه	متوسط المعاملات في الدقيقة
2006	51.419	89	461.611	41.710	90	1
2007	145.632	197	3.889.363	456.522	117	8
2008	490.666	392	9.055.445	1.160.764	128	18
2009	698.958	519	13.977.872	1.915.284	137	27
الجملة			27.384.291	3.574.280		

المصدر: فتح الرحمن صالح جاويش، مسيرة تطوير التقنية المصرفية وحاضرها في السودان، ورقة قدمت في اليوبيل الذهبي لبنك السودان المركزي، قاعة الصداقة، 2010م

(1) المرجع السابق، ص ص6-7

د . أمجد محمد

الدراسة الميدانية

أولاً: إجراءات الدراسة الميدانية :

تم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، وقد اشتمل على جزئين رئيسيين، الجزء الأول خاص بالبيانات الشخصية للمبحوثين، أما الجزء الثاني فيحتوي على أسئلة الدراسة الهادفة إلى اختبار فروض البحث. وتم الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي (أوافق بشدة ، أوافق ، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة) .

أ/ الأدوات الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات:

تم استخدام برنامج (SPSS) لتحليل بيانات الاستبيان ، وقد استخدمت الأساليب الإحصائية الآتية:

1- تم استخدام طريقة ألفا كرونباخ (Alpha – Cornpach) لحساب قيم معامل الثبات لأداة الدراسة (الاستبيان) .

2- استخدام معامل الارتباط لقياس صدق أداة الدراسة (الاستبيان).

3- الوسط الحسابي والانحراف المعياري.

4- اختبار ت (T. Test) لعينة واحدة والذي يستخدم لاكتشاف وجود فرق معنوي لمتوسط المجتمع الذي سحبت منه العينة عن متوسط العينة للمبحوثين.

5- تحليل التباين الأحادي والذي يستخدم عندما يكون للمتغير المستقل أكثر من مستويين ويكون المتغير التابع كمياً.

ب/ مجتمع وعينة الدراسة :

يتمثل مجتمع البحث في عملاء بنك فيصل الإسلامي السوداني بمدينة أم درمان من حملة بطاقات الصرف الآلي المترددين على الصرافات الآلية، خاصة بالبنك ، وهو مجتمع كبير ولا نهائي. استخدم الباحث العينة العشوائية الطبقية في الدراسة، حيث تم تقسيم مجتمع الدراسة (عملاء بنك فيصل الإسلامي بمدينة أم درمان) إلى ست طبقات (فروع) وهي فروع أم درمان ، السوق الشعبي ، سوق ليبيا، جامعة أم درمان الإسلامية الثورة، جامعة أم درمان الإسلامية الفتيحاب، جامعة أم درمان الإسلامية العرضة، وقد تم تقسيم المجتمع باستخدام التقسيم المتساوي (Equal Allocation) ، وتم تقسيم حجم العينة البالغ (100 مفردة) بواقع (16) مفردة لكل طبقة تقريباً ، وتم استخدام العينة العشوائية البسيطة لإجراء الدراسة في داخل كل طبقة ، وتم حساب حجم العينة باستخدام المعادلة الإحصائية التالية :

اتجاهات العملاء نحو استخدام الصراف الآلي

$$n = \frac{Z^2 P (1-P)}{d^2}$$

حيث إن :

Z : هي الدرجة المعيارية لمنحنى التوزيع الطبيعي.

P: نسبة الخاصية المقاسة.

D: هامش الخطأ المسموح به.

وعند مستوى ثقة 95% وقيمة Z = 1.96 ، وبهامش خطأ قدره (0.098) وقيمة p = 0.5 فإن حجم العينة المناسب للدراسة هو 100 مفردة تطبيقاً للمعادلة أعلاه على النحو التالي:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5)}{(0.098)^2} = 100$$

وقد تم توزيع عدد 100 استمارة واستلمت منها 99 استمارة؛ أي بنسبة 99% كما موضح في الجدول رقم (2) :

جدول رقم (2) : الاستبيانات الموزعة والمستلمة:

الاستبيانات الموزعة	الاستبيانات المستلمة	النسبة %
100	99	99

المصدر: إعداد الباحث، 2011م .

ج / صدق وثبات أداة الدراسة (الاستبانة) :

للتأكد من صدق الأداة ومن ثم قياسها لما وضعت من أجله، لقد تم عرضها على محكمين متخصصين، وتم تضمين الملاحظات في الأداة، وبعد ذلك تم وضع النموذج في صورته النهائية. ثبات الأداة يعني اتساق النتائج عندما تطبق الأداة أكثر من مرة، حيث تم حساب قيم معامل الثبات بطريقة ألفا كرونباخ (Alpha-Cornpach) لكل محور على حدة وللمقياس ككل. وتم حساب معامل الارتباط لكل عبارة بمحورها لقياس الصدق والجدول التالي يوضح تلك النتائج:

جدول (3) يوضح معامل ارتباط كل عبارة بمحورها لقياس الصدق

م	العبارة	معامل الارتباط بالمحور	مستوى الدالة
	المحور الأول : عملاء المصارف في السودان لديهم اتجاه إيجابي نحو استخدام الصراف الآلي .		
1	الصراف الآلي يقلل الوقت المستغرق في الذهاب للبنك للصراف عبره	.6739	دالة
2	الصراف الآلي يقلل الجهد المبذول في الوصول الى نافذة البنك	.6710	دالة
3	التعامل عبر جهاز الصراف الآلي أفضل من الصرف عبر الكاونتر	.6597	دالة
4	العملاء يفضلون التعامل عبر الصراف الآلي لمساييرة العصر	.5513	دالة
5	تتيح بطاقة الصراف الآلي للعملاء فرصة شراء أغراضهم عبر نقاط البيع مما يدعم إيجابيات الصراف الآلي	.5139	دالة
	المحور الثاني: عدم التدريب الكافي والأمية التقنية يؤثران سلباً على إقبال العملاء نحو استخدام الصراف الآلي.		
1	لا يوجد أي تدريب للعملاء على استخدام الصراف الآلي	.5782	دالة
2	معظم العملاء يتعلمون استخدام الصراف الآلي بالممارسة	.2708	دالة
3	البنوك لا تخضع العملاء للتدريب قبل البدء في استخدام تقنية الصراف الآلي	.2413	دالة
4	معظم العملاء لا يجيدون التعامل مع الصراف الآلي	.3918	دالة
5	عدم إلمام بعض العملاء بالقراءة والكتابة يعيق استخدام الصراف الآلي	.2862	دالة
6	بعض أجهزة الصراف الآلي مصممة للعمل بالانجليزية مما يمثل مشكلة لبعض العملاء	.2088	دالة
	المحور الثالث: الأعطال المتكررة للصراف الآلي تؤثر سلباً على اتجاهات العملاء نحو استخدامه.		
1	في كثير من الأحيان تتعطل أجهزة أطراف الآلي لمشاكل في الشبكة	0.5028	دالة

اتجاهات العملاء نحو استخدام الصراف الآلي

م	العبارة	معامل الارتباط بالمحور	مستوى الدالة
2	قد يتعطل جهاز الصراف الآلي لأسباب تقنية خاصة بالجهاز نفسه	0.4831	دالة
3	يتوقف جهاز الصراف الآلي عن العمل أحياناً بسبب نفاد الرصيد النقدي	0.6062	دالة
4	يتوقف جهاز الصراف الآلي عن العمل أحياناً بسبب خطأ في طريقة الاستعمال	0.5550	دالة
5	تأخر سحب الزبون للبطاقة أحياناً لأسباب فنية خاصة بالصراف الآلي	0.5431	دالة
6	انتهاء صلاحية البطاقة دون انتباه العميل يحرم الزبون من صرف المال عند الحاجة إليه	0.2266	دالة
	المحور الرابع : عدم الأمان في استخدام الصراف الآلي يقلل من إقبال العملاء نحو استخدامه.		
1	يخشى العملاء من تعطل الصراف الآلي أثناء تنفيذ العملية	.3070	دالة
2	يخشى العملاء من عمليات السطو من قبل معتادي الإجرام	.2263	دالة
3	يخشى العملاء من تجسس بعض المجرمين للتعرف على الأرقام السرية للبطاقة	.2223	دالة
4	قد يتعرف البعض على رقم بطاقة الصراف الآلي وبالتالي استخدامها للصرف من الحساب	.0518	دالة

المصدر: بيانات الاستبيان، إعداد الباحث، 2011م .

يلاحظ من الجدول أعلاه أن جميع معاملات الارتباط عالية جداً لجميع المحاور، وهي دالة إحصائياً مما يؤكد صدق الاستبيان عدا عبارة واحدة في المحور الرابع تم حذفها؛ لأن معامل الارتباط سالب.

أيضاً تم حساب معامل الارتباط لكل محور مع الاستبيان ككل، وفيما يلي جدول يوضح ذلك:

جدول (4)

يوضح معامل ارتباط كل محور بالاستبيان ككل لقياس الصدق والثبات الداخلي

رقم المحور	المحور	معامل الارتباط بالاستبيان ككل	معامل الثبات	مستوى الدلالة
1	الأول	.4971	0.82	دالة
2	الثاني	.6417	0.58	دالة
3	الثالث	.5842	0.74	دالة
4	الرابع	.4362	0.50	دالة

المصدر: بيانات الاستبيان، إعداد الباحث، 2011م .

يلاحظ من الجدول أعلاه أن جميع معاملات الارتباط ومعاملات الثبات للمحاور والمقياس دالة إحصائياً مما يؤكد صدق وثبات الاستبيان.

كما استخدم الباحث معامل (ألفا كرونباخ) وذلك للتأكد من مدى ثبات الاستبيان ككل وكانت قيمة الثبات تساوي (0.82) وهي قيمة مرتفعة جداً تشير إلى أن الأداة تتمتع بدرجة عالية من الثبات وتحقق أهداف الدراسة.

جدول (5)

تفسير نتائج المقياس

الرأي	الوزن	المتوسط المرجح	متوسط العبارة (المتوسط النظري)
لا أوافق بشده	1	1.79-1	3
لا أوافق	2	2.59-1.80	
محايد	3	3.39-2.60	
أوافق	4	4.19-3.40	
أوافق بشده	5	5-4.20	

المصدر: بيانات الاستبيان، إعداد الباحث، 2011م .

- متوسط العبارة (المتوسط النظري) يساوي (5 / 5+4+3+2+1) = 3.
- مثلاً متوسط المحور الأول (المتوسط النظري) عدد العبارات مضروب في متوسط العبارة (15 = 3 × 5) .

اتجاهات العملاء نحو استخدام الصراف الآلي

- المتوسط المرجح يحدد اتجاه الرأي لأي عبارة على حدة بناءً على متوسط العبارة المحسوب من نتائج إجابات المبحوثين مقارنةً بالمتوسط النظري.

ثانياً: تحليل البيانات الشخصية

تم سؤال المبحوثين عن النوع، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، والمهنة، والجدول (6) يوضح إجابات المبحوثين:

جدول رقم (6)

تحليل البيانات الشخصية للعينة

(أ) توزيع العينة حسب النوع		
النسبة %	التكرار	البيان
63.6	63	ذكر
36.4	36	أنثى
100.0	99	المجموع
(ب) توزيع العينة حسب العمر		
النسبة %	التكرار	البيان
28.3	28	أقل من 30
29.3	29	30—40
28.3	28	41—50
10.1	10	51—60
4.0	4	أكثر من 60
100.0	99	المجموع
(ج) توزيع العينة حسب الحالة الاجتماعية		
النسبة %	التكرار	البيان
50.5	50	متزوج
40.4	40	عازب
6.1	6	أرمل

مطلق	3	3.0
المجموع	99	100.0
(د) توزيع العينة حسب المؤهل العلمي		
البيان	التكرار	النسبة %
دون الثانوي	4	4.1
ثانوي	20	20.2
دبلوم وسيط	14	14.1
جامعي	47	47.5
فوق الجامعي	14	14.1
المجموع	99	100.0
(هـ) توزيع العينة حسب المهنة		
البيان	التكرار	النسبة %
موظف	31	31.3
عامل	11	11.1
معلم	5	5.1
أستاذ جامعي	6	6.1
إعمال حرة	17	17.2
أخرى	29	29.3
المجموع	99	100.0

المصدر: بيانات الاستبيان، إعداد الباحث، 2011م.

من الجدول أعلاه يتضح أن غالبية الباحثين كانوا ذكوراً بنسبة 63% بينما نسبة الإناث بلغت 36%.

كما يتضح أن غالبية الباحثين كانت أعمارهم في الفئة (من 30 إلى أقل من 40 سنة) بنسبة 29.3% بينما أقل نسبة بلغت 4.5% للذين أعمارهم أقل من 60 سنة.

اتجاهات العملاء نحو استخدام الصراف الآلي

ومن الجدول أعلاه يتضح أن غالبية المبحوثين كانوا من المتزوجين بنسبة 50.5% بينما أقل نسبة كانت من فئة المطلقين حيث بلغت 3.0%.

وكما يتضح من الجدول أن غالبية المبحوثين كان مؤهلهم العلمي جامعي بنسبة 47.5% ، ويليهما الدبلوم الوسيط وفئة ما فوق الجامعي بنسبة 14.1% ، بينما أقل نسبة كانت من فئة الثانوي ودون الثانوي حيث بلغت 4.0% فوق الجامعي.

ومن الجدول أعلاه يتضح أن غالبية المبحوثين كانوا من الموظفين بنسبة 31.3% ثم يليهم أصحاب المهن الأخرى بنسبة 29.3%.

ثالثاً: اختبار فروض الدراسة

1/ عرض وتحليل ومناقشة النتائج المتعلقة بالفرض الأول:

ينص الفرض الأول على الآتي: عملاء المصارف في السودان لديهم اتجاه إيجابي نحو استخدام الصراف الآلي.

ولاختبار هذا الفرض تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار (ت) لعينة واحدة لمعرفة الفروق بين متوسط أفراد العينة ومتوسط عبارات المحور، وذلك كما يلي:

جدول (7)

التكرارات والنسب المئوية لإجابات المبحوثين عن أسئلة الفرض القائل (عملاء المصارف في السودان لديهم اتجاه إيجابي نحو استخدام الصراف الآلي)

الرقم	العبارة مدى الموافقة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1	الصراف الآلي يقلل الوقت	89	-	1	9	
	المستغرق في الذهاب للبنك للصراف عبره	89.9%	-	2%	9.1%	
2	الصراف الآلي يقلل الجهد المبذول	81	-	5	13	-
	في الوصول إلى نافذة البنك	81.8%	-	5.1%	13.1%	-
3	التعامل عبر جهاز الصراف الآلي	76	1	8	14	
	أفضل من الصراف عبر الكاونتر	76.8%	-	4%	11.1%	
4	العملاء يفضلون التعامل عبر	76	1	8	14	

		14.1%	8.1%	1%	76.8%	الصراف الآلي لمسايرة العصر	
5	نتيج بطاقة الصراف الآلي للعملاء	12	2	-	85	فرصة شراء أغراضهم (من السلع والكهرباء وشحن رصيد الموبايل) عبر نقاط البيع مما يدعم من إيجابيات الصراف الآلي	
		12.1%	2%	-	85.9%		

المصدر: بيانات الاستبيان، إعداد الباحث، 2011م .

جدول (8)

يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج اختبار (ت) للمحور الأول (عملاء المصارف في السودان لديهم اتجاه إيجابي نحو استخدام الصراف الآلي)

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	مستوى الدلالة	التفسير	الرأي
1	الصراف الآلي يقلل الوقت المستغرق في الذهاب للبنك للصراف عبره	4.71	884.	19.224	.000	دالة	أوافق بشده
2	الصراف الآلي يقلل الجهد المبذول في الوصول إلى نافذة البنك	4.51	1.073	13.961	.000	دالة	أوافق بشده
3	التعامل عبر جهاز الصراف الآلي أفضل من الصراف عبر الكاونتر	4.59	1.000	15.777	.000	دالة	أوافق بشده
4	العملاء يفضلون التعامل عبر الصراف الآلي لمسايرة العصر	4.40	1.124	12.427	.000	دالة	أوافق بشده
5	نتيج بطاقة الصراف الآلي للعملاء فرصة شراء أغراضهم (من السلع والكهرباء وشحن رصيد الموبايل) عبر نقاط البيع	4.60	1.009	15.733	.000	دالة	أوافق بشده

اتجاهات العملاء نحو استخدام الصراف الآلي

						مما يدعم من إيجابيات الصراف الآلي	
أوافق بشده	دالة	.000	19.224	3.88	22.8	المحور ككل	

المصدر: بيانات الاستبيان، إعداد الباحث، 2011م .

يلاحظ من الجدول أعلاه أن أفراد العينة قد أكدوا أن عملاء المصارف في السودان لديهم اتجاه إيجابي نحو استخدام الصراف الآلي، ويظهر ذلك من خلال المتوسطات الحسابية لأفراد العينة حول جميع العبارات والتي تفوق متوسط العبارة وهو (3)، وانحرافات معيارية صغيرة قريبة من الواحد الصحيح وقيمة اختبار (ت) دالة إحصائياً لجميع عبارات المحور ويمكن ملاحظة ذلك من خلال قيمها الاحتمالية التي نقل عن مستوى الدلالة الإحصائية (0.01). أيضاً يتبين من الجدول أعلاه ومن خلال الجزء الخاص باختبار المحور ككل أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين متوسط أفراد العينة ومتوسط المقياس لصالح أفراد العينة حيث بلغ متوسط أفراد العينة (22.8) بينما متوسط المقياس (63) حيث أكدت قيمة (ت) والتي بلغت (19.224) ذلك الفرق حيث كان دالاً إحصائياً أمام مستوى معنوية (0.01) لصالح أفراد العينة، وهذا يعني أنهم أجابوا على عبارات المقياس بالموافقة بشدة، وهذه المناقشة أجابت على الفرضية الأولى للدراسة والخاصة بالمحور الأول، حيث اتضح أن عملاء المصارف في السودان لديهم اتجاه إيجابي نحو استخدام الصراف الآلي مما يؤكد قبول الفرضية أعلاه.

2/ عرض وتحليل ومناقشة النتائج المتعلقة بالفرض الثاني:

ينص الفرض الثاني على الآتي: عدم التدريب الكافي والأمية التقنية يؤثران سلباً على إقبال العملاء نحو استخدام الصراف الآلي

جدول (9)

التكرارات والنسب المئوية لإجابات المبحوثين عن أسئلة الفرض الذي يقول: (عدم التدريب الكافي والأمية التقنية يؤثران سلباً على إقبال العملاء نحو استخدام الصراف الآلي).

الرقم	العبرة	مدى الموافقة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1	لا يوجد أي تدريب للعملاء على استخدام الصراف الآلي		82	2	3	12	-
			%82.8	%2	%3	%12.1	-
2	معظم العملاء يتعلمون استخدام الصراف الآلي بالممارسة		75	1	2	21	-
			%75.8	%1	%2	%21.2	-
3	البنوك لا تخضع العملاء للتدريب قبل البدء في استخدام تقنية الصراف الآلي		75	2	6	16	-
			%75.8	%2	%6.1	%16.2	-
4	معظم العملاء لا يجيدون التعامل مع الصراف الآلي		65	4	15	15	-
			%65.7	%4	%15.2	%15.2	-
5	عدم إلمام بعض العملاء بالقراءة والكتابة يعيق استخدام الصراف الآلي		67	2	6	24	-
			%67.7	%2	%6.1	%24.2	-
6	بعض أجهزة الصراف الآلي مصممة للتعامل باللغة الانجليزية مما يمثل مشكلة لبعض العملاء		72	1	7	18	1
			%72.7	%1	%7.1	%18.2	%1

المصدر: بيانات الاستبيان، إعداد الباحث، 2011م .

اتجاهات العملاء نحو استخدام الصراف الآلي

جدول (10)

يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج اختبار (ت) للمحور الثاني (عدم التدريب الكافي والأمية التقنية يؤثران سلباً على إقبال العملاء نحو استخدام الصراف الآلي).

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	مستوى الدلالة	التفسير	الرأي
1	لا يوجد أي تدريب للعملاء على استخدام الصراف الآلي	4.56	1.022	15.138	.000	دالة	أوافق بشده
2	معظم العملاء يتعلمون استخدام الصراف الآلي بالممارسة	4.31	1.242	10.515	.000	دالة	أوافق بشده
3	البنوك لا توضع العملاء للتدريب قبل البدء في استخدام تقنية الصراف الآلي	4.37	1.157	11.814	.000	دالة	أوافق بشده
4	معظم العملاء لا يجيدون التعامل مع الصراف الآلي	4.20	1.178	10.154	.007	دالة	أوافق بشده
5	عدم إلمام بعض العملاء بالقراءة والكتابة يعيق استخدام الصراف الآلي	4.13	1.307	8.615	.000	دالة	أوافق
6	بعض أجهزة الصراف الآلي مصممة للتعامل باللغة الإنجليزية مما يمثل مشكله لبعض العملاء	4.26	1.250	10.049	.001	دالة	أوافق بشده
	المحور ككل	25.8	4.08	19.09	.000	دالة	أوافق بشده

المصدر: بيانات الاستبيان، إعداد الباحث، 2011م .

يلاحظ من الجدول أعلاه أن أفراد العينة قد أكدوا أن عدم التدريب الكافي والأمية التقنية يؤثران سلباً على إقبال العملاء نحو استخدام الصراف الآلي ويظهر ذلك من خلال المتوسطات الحسابية لأفراد العينة حول جميع العبارات والتي تفوق متوسط العبارة وهو (3)، وانحرافات معيارية صغيرة قريبة من الواحد الصحيح وقيمة اختبار (ت) دالة إحصائياً لجميع عبارات المحور، ويمكن ملاحظة ذلك من خلال قيمها الاحتمالية؟ التي تقل عن مستوى الدلالة الإحصائية (0.01). أيضاً يتبين من الجدول أعلاه ومن خلال الجزء الخاص باختبار المحور ككل أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين متوسط أفراد العينة ومتوسط المقياس لصالح أفراد العينة حيث بلغ متوسط أفراد العينة (25.8) بينما متوسط المقياس (63) حيث أكدت قيمة (ت) والتي بلغت (19.09) ذلك الفرق حيث كان دالاً إحصائياً أمام مستوى معنوية (0.01) لصالح أفراد العينة، وهذا يعني أنهم أجابوا على عبارات المقياس بالموافقة بشده، وهذه المناقشة أجابت على الفرضية الثانية للدراسة والخاصة بالمحور الثاني، عدم التدريب الكافي والأمية التقنية يؤثران سلباً على إقبال العملاء نحو استخدام الصراف الآلي ، مما يؤكد قبول الفرضية أعلاه.

3 / عرض وتحليل ومناقشة النتائج المتعلقة بالفرض الثالث:

ينص الفرض الثالث على الآتي:

الأعطال المتكررة للصراف الآلي تؤثر سلباً على اتجاهات العملاء نحو استخدامه. وللإجابة عن هذا الفرض تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار (ت) لعينة واحدة لمعرفة الفروق بين متوسط أفراد العينة ومتوسط عبارات المحور ، وذلك كما يلي:

جدول (11)

التكرارات والنسب المئوية لإجابات المبحوثين عن أسئلة الفرض الذي يقول : (الأعطال المتكررة للصراف الآلي تؤثر سلباً على اتجاهات العملاء نحو استخدامه).

الرقم	العبارة	مدى الموافقة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1	في كثير من الأحيان تتعطل أجهزة الصراف الآلي لمشاكل في الشبكة	75	4	11	9		
		75.8%	4%	11.1%	9.1%		
2	قد يتعطل جهاز الصرف الآلي لأسباب تقنية خاصة بالجهاز نفسه	57	2	15	25		
		57.6%	2%	15.2%	25.3%		

اتجاهات العملاء نحو استخدام الصراف الآلي

3	يتوقف جهاز الصرف الآلي عن العمل أحياناً بسبب نفاد الرصيد النقدي	64	2	18	15
		%64.6	%2	%18.2	%15.2
4	يتوقف جهاز الصراف الآلي عن العمل أحياناً بسبب خطأ في طريقة الاستعمال	53	1	19	25
		%53.5	%1	%19.2	%25.3
5	تأخر سحب الزبون للبطاقة أحياناً لأسباب فنية خاصة بالصراف الآلي	58	2	14	25
		%58.6	%2	%14.1	%25.3
6	انتهاء صلاحية البطاقة دون انتباه العميل يحرم الزبون من صرف المال عند الحاجة إليه	57	1	12	28
		%57.6	%1	%12.1	%28.3

المصدر: بيانات الاستبيان، إعداد الباحث، 2011م .

جدول (12)

يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج اختبار (ت) للمحور الثالث (الأعطال المتكررة للصراف الآلي تؤثر سلباً على اتجاهات العملاء نحو استخدامه)

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	مستوى الدلالة	التفسير	الرأي
1	في كثير من الأحيان تتعطل أجهزة أطراف الآلي لمشاكل في الشبكة	4.46	1.013	14.382	.000	دالة	أوافق بشده
2	قد يتعطل جهاز الصرف الآلي لأسباب تقنية خاصة بالجهاز نفسه	3.92	1.322	6.917	.000	دالة	أوافق
3	يتوقف جهاز الصرف الآلي عن العمل أحياناً بسبب نفاد الرصيد النقدي	4.16	1.013	9.690	.000	دالة	أوافق
4	يتوقف جهاز الصراف الآلي	3.81	1.345	5.977	.000	دالة	أوافق

						عن العمل أحياناً بسبب خطأ في طريقة الاستعمال	
5	تأخر سحب الزبون للبطاقة أحياناً لأسباب فنية خاصة بالصراف الآلي	3.94	1.323	7.063	.000	دالة	أوافق
6	انتهاء صلاحية البطاقة دون انتباه العميل يحرم الزبون من صرف المال عند الحاجة إليه	3.86	1.385	6.168	.000	دالة	أوافق
	المحور ككل	24.1	5.02	12.19	.000	دالة	أوافق

المصدر: بيانات الاستبيان، إعداد الباحث، 2011م .

يلاحظ من الجدول أعلاه أن أفراد العينة قد أكدوا أن الأعطال المتكررة للصراف الآلي تؤثر سلباً على اتجاهات العملاء نحو استخدامه، ويظهر ذلك من خلال المتوسطات الحسابية لأفراد العينة حول جميع العبارات والتي تفوق متوسط العبارة وهو (3)، وانحرافات معيارية صغيرة قريبة من الواحد الصحيح وقيمة اختبار (ت) دالة إحصائياً لجميع عبارات المحور ويمكن ملاحظة ذلك من خلال قيمها الاحتمالية التي تقل عن مستوى الدلالة الإحصائية (0.01). أيضاً يتبين من الجدول أعلاه ومن خلال الجزء الخاص باختبار المحور ككل أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين متوسط أفراد العينة ومتوسط المقياس لصالح أفراد العينة حيث بلغ متوسط أفراد العينة (24.1) بينما متوسط المقياس (63) حيث أكدت قيمة (ت) والتي بلغت (12.19) ذلك الفرق حيث كان دالاً إحصائياً أمام مستوى معنوية (0.01) لصالح أفراد العينة، وهذا يعني أنهم أجابوا على عبارات المقياس بالموافقة، وهذه المناقشة أجابت على الفرضية الثالثة للدراسة والخاصة بالمحور الثالث، حيث اتضح أن الأعطال المتكررة للصراف الآلي تؤثر سلباً على اتجاهات العملاء نحو استخدامه ، مما يؤكد قبول الفرضية أعلاه.

4/ عرض وتحليل ومناقشة النتائج المتعلقة بالفرض الرابع:

ينص الفرض الرابع على الآتي: عدم الأمان في استخدام الصراف الآلي يقلل من إقبال العملاء نحو استخدامه.

وللإجابة عن هذا الفرض تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار (ت) لعينة واحدة لمعرفة الفروق بين متوسط أفراد العينة ومتوسط عبارات المحور ، وذلك كما يلي:

اتجاهات العملاء نحو استخدام الصراف الآلي

جدول (13)

التكرارات والنسب المئوية لإجابات المبحوثين عن أسئلة الفرض الذي يقول : (عدم الأمان في استخدام الصراف الآلي يقلل من إقبال العملاء نحو استخدامه).

الرقم	العبارة	مدى الموافقة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1	يخشى العملاء من تعطل الصراف الآلي أثناء تنفيذ العملية		80	3	7	9	-
			80.8%	3%	7.1%	9.1%	-
2	يخشى العملاء من عمليات السطو من قبل معتادي الإجرام		52	8	12	26	1
			52.5	8.1%	12.1%	26.3%	1%
3	يخشى العملاء من تجسس بعض المجرمين للتعرف على الأرقام السرية للبطاقة		60	7	9	23	-
			60.6	7.1%	9.1%	23.2%	-
4	قد يتعرف البعض على رقم بطاقة الصراف الآلي وبالتالي استخدامها للصرف من الحساب		50	10	10	24	5
			50.5%	10.1%	10.1%	24.2%	5.1%

المصدر: بيانات الاستبيان، إعداد الباحث، 2011م .

جدول (14)

يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج اختبار (ت) للمحور الرابع (عدم الأمان في استخدام الصراف الآلي يقلل من إقبال العملاء نحو استخدامه)

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	مستوى الدلالة	التفسير	الرأي
1	يخشى العملاء من تعطل الصراف الآلي أثناء تنفيذ العملية	4.56	971.	15.936	.000	دالة	أوافق بشده

2	يخشى العملاء من عمليات السطو من قبل معتادي الإجرام	3.85	1.335	6.323	.000	دالة	أوافق
3	يخشى العملاء من تجسس بعض المجرمين للتعرف على الأرقام السرية للبطاقة	4.05	1.281	8.161	.000	دالة	أوافق
4	قد يتعرف البعض على رقم بطاقة الصراف الآلي وبالتالي استخدامها للصراف من الحساب	3.77	1.413	5.406	.000	دالة	أوافق
	المحور ككل	16.222	3.1120	13.49	0.00	دالة	أوافق

المصدر: بيانات الاستبيان، إعداد الباحث، 2011م .

يلاحظ من الجدول أعلاه أن عدم الأمان في استخدام الصراف الآلي يقلل من إقبال العملاء نحو استخدامه ، ويظهر ذلك من خلال المتوسطات الحسابية لأفراد العينة حول جميع العبارات والتي تفوق متوسط العبارة وهو (3)، وانحرافات معيارية قريبة من الواحد الصحيح وقيمة اختبار (ت) دالة إحصائياً لجميع عبارات المحور ويمكن ملاحظة ذلك من خلال قيمها الاحتمالية التي تقل عن مستوى الدلالة الإحصائية (0.01). أيضاً يتبين من الجدول أعلاه ومن خلال الجزء الخاص باختبار المحور ككل أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين متوسط أفراد العينة ومتوسط المقياس لصالح أفراد العينة حيث بلغ متوسط أفراد العينة (16.222) بينما متوسط المقياس (63) حيث أكدت قيمة (ت) والتي بلغت (13.49) ذلك الفرق حيث كان دالاً إحصائياً أمام مستوى معنوية (0.01) لصالح أفراد العينة، وهذا يعني أنهم أجابوا على عبارات المقياس بالموافقة، وهذه المناقشة أجابت على الفرضية الرابعة للدراسة والخاصة بالمحور الرابع، حيث اتضح أن عدم الأمان في استخدام الصراف الآلي يقلل من إقبال العملاء نحو استخدامه، مما يؤكد قبول الفرضية أعلاه.

5 / عرض وتحليل ومناقشة النتائج المتعلقة بالفرض الخامس:

ينص الفرض الخامس على الآتي: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات العملاء نحو استخدام الصراف الآلي تعزى للنوع، المؤهل العلمي، المهنة، والحالة الاجتماعية.
ينص الفرض الخامس (أ) على الآتي: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات العملاء نحو استخدام الصراف الآلي تعزى للنوع.

اتجاهات العملاء نحو استخدام الصراف الآلي

وللإجابة عن هذا الفرض تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار (ت) لعينة واحدة لمعرفة الفروق بين متوسط أفراد العينة ومتوسط عبارات المحور ، وذلك كما يلي:

جدول رقم (15)

اختبار تحليل التباين الأحادي لمعرفة الفروق في اتجاهات العملاء نحو استخدام الصراف الآلي
تعزى للنوع

النوع	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت المحسوبة	مستوى الدلالة	دلالة الفروق
ذكر	88.6984	13.16231	33. -	.74	لا توجد فروق
انثى	89.5556	11.00765			

المصدر: بيانات الاستبيان، إعداد الباحث، 2011 م .

ان مستوى الدلالة (.74) وهو أكبر من القيمة الاحتمالية (0.05)؛ أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) في اتجاهات العملاء نحو استخدام الصراف الآلي تعزى للنوع. مما يؤكد قبول الفرضية أعلاه.

ينص الفرض الخامس (ب) على الآتي: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات العملاء نحو استخدام الصراف الآلي تعزى للمؤهل العلمي.

لاختبار الفرض أعلاه تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي والجدول (16) يوضح نتيجة الاختبار:

جدول رقم (16)

اختبار تحليل التباين الأحادي لمعرفة الفروق في اتجاهات العملاء نحو استخدام الصراف الآلي
تعزى لمتغير المؤهل العلمي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط مجموع المربعات	قيمة النسبة الفائية	القيمة المعنوية	الاستنتاج عند مستوى معنوية (0.05)
بين المجموعات	43.667	33	1.323	1.17	.282	لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للمؤهل العلمي
داخل المجموعات	73.020	65	1.123			
المجموع	116.687	98				

المصدر: بيانات الاستبيان، إعداد الباحث، 2011 م .

د . أمجد محمد

يتضح من الجدول أعلاه أن قيمة ف هي (1.17) وكانت القيمة المعنوية لها 0.282 وهي قيمة أكبر من الاحتمالية 0.05 لذلك تم قبول الفرض أعلاه ونستنتج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات العملاء نحو استخدام الصراف الآلي تعزى للمؤهل العلمي.

ينص الفرض الخامس (ج) على الآتي: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات العملاء نحو استخدام الصراف الآلي تعزى للمهنة.

لاختبار الفرض أعلاه تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي والجدول (17) يوضح نتيجة الاختبار:

جدول رقم (17)

اختبار تحليل التباين الأحادي لمعرفة الفروق في اتجاهات العملاء نحو استخدام الصراف الآلي تعزى لمتغير المهنة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط مجموع المربعات	قيمة النسبة الفائية	القيمة المعنوية	الاستنتاج عند مستوى معنوية (0.05)
بين المجموعات	172.699	33	5.233	1.27	.204	لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للمهنة
داخل المجموعات	267.846	33	4.121			
المجموع	440.545	98				

المصدر: بيانات الاستبيان، إعداد الباحث، 2011 م .

يتضح من الجدول أعلاه أن قيمة ف 1.27 وكانت القيمة الاستدلالية لها 0.204 وهي قيمة أكبر من الاحتمالية 0.05 لذلك تم قبول الفرض أعلاه ونستنتج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات العملاء نحو استخدام الصراف الآلي تعزى للمهنة.

ينص الفرض الخامس (د) على الآتي: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات العملاء نحو استخدام الصراف الآلي تعزى للحالة الاجتماعية.

لاختبار الفرض أعلاه تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي والجدول (18) يوضح نتيجة الاختبار:

اتجاهات العملاء نحو استخدام الصراف الآلي

جدول رقم (18) اختبار تحليل التباين الأحادي لمعرفة الفروق في اتجاهات العملاء نحو

استخدام الصراف الآلي تعزى للحالة الاجتماعية

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط مجموع المربعات	قيمة النسبة الفائية	القيمة المعنوية	الاستنتاج عند مستوى معنوية (0.05)
بين المجموعات	12.001	33	364.	0.571	0.960	لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للحالة الاجتماعية
داخل المجموعات	41.413	65	637.			
المجموع	53.414	98				

المصدر: بيانات الاستبيان، إعداد الباحث، 2011م .

يتضح من الجدول أعلاه أن قيمة ف هي (0.571) وكانت القيمة الاستدلالية لها (0.960) وهي قيمة أكبر من المعنوية (0.05) لذلك تم قبول الفرض أعلاه ونستنتج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات العملاء نحو استخدام الصراف الآلي تعزى للحالة الاجتماعية.

النتائج والتوصيات

أولاً : النتائج :

توصل البحث إلى قبول جميع الفروض الواردة، وهي على النحو التالي:

- 1- عملاء المصارف في السودان لديهم اتجاه إيجابي نحو استخدام الصراف الآلي.
- 2- عدم التدريب الكافي والأمية التقنية يؤثران سلباً على اتجاهات العملاء نحو استخدامه .
- 3- الأعطال المتكررة للصراف الآلي تؤثر سلباً على اتجاهات العملاء نحو استخدامه .
- 4- عدم الأمان في استخدام الصراف الآلي يقلل من إقبال العملاء نحو استخدامه.
- 5- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات العملاء نحو استخدام الصراف الآلي تعزى لكل من النوع ، العمر ، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، المهنة.

ثانياً : التوصيات :

بناء على نتائج البحث تم وضع التوصيات الآتية :

- 1- التوسع في استخدام تقنية الصراف الآلي من قبل البنوك في العاصمة والولايات.
- 2- تثقيف وتدريب العملاء على استخدام الصراف الآلي للاستفادة من مزاياه المتعددة .
- 3- معالجة الأعطال المتكررة ومشاكل التوقف الناتجة لأسباب متعددة، مثل: مشاكل الشبكة ونفاد الرصد وغيرها.

4- الحد من مخاطر استخدام الصراف الآلي بواسطة الجهات ذات الصلة، مثل: خطر تعطل الصراف أثناء التنفيذ العملية ومخاطر السطو من قبل المجرمين وغيرها.

قائمة المراجع

1. صلاح عبدالرحمن مصطفى طالب، قياس جودة الخدمات المصرفية الإسلامية في المملكة الأردنية الهاشمية، جامعة جرش الأهلية، دراسة منشورة على شبكة الانترنت (2001م) www.shatharat.com
2. نجاه عامر أبوغالية، استخدام تقنية المعلومات في المصارف التجارية الليبية والتونسية، رسالة ماجستير غير منشورة في المصارف، أكاديمية الدراسات العليا (طرابلس 2004)، في صحراوي عبدالعزيز أثر استخدام تقنيات الاتصال على تحسين الخدمات المصرفية بالتطبيق على بنك فيصل الإسلامي السوداني (2004-2009م) رسالة ماجستير غير منشورة، المكتبة المركزية بجامعة أم درمان الإسلامية - أم درمان (2010م)
3. طه عيسى محمد حسن، التقنية المصرفية وأثرها في كفاءة استخدام الموارد: دراسة تطبيقية على بنك أم درمان الوطني 2001-2006م رسالة ماجستير في الاقتصاد القياسي غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا كلية الدراسات التجارية، (الخرطوم: 2007م)
4. فضل الله موسى ضو البيت، أثر تطبيق نظام المقاصة الإلكترونية على أداء المصارف السودانية 2007م، رسالة ماجستير في الدراسات المصرفية غير منشورة، أكاديمية السودان للعلوم المصرفية والمالية (الخرطوم: 2007)
5. ثائر عدنان قدومي، العوامل المؤثرة في انتشار الصيرفة الإلكترونية: دراسة تطبيقية على البنوك التجارية الأردنية، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، العدد الثاني المجلد الحادي عشر (الأردن: 2008).
6. طارق الشيخ الخاتمي جادالله، أثر الصيرفة الإلكترونية في نظام المعلومات المحاسبية: بالتطبيق على بنك فيصل الإسلامي السوداني، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا كلية الدراسات التجارية (الخرطوم: 2008م)
7. خالد يسن أحمد الحاج، دور ثقافة المعلومات في ترقية الأداء المصرفي بالتطبيق على بنك أم درمان الوطني 96-2006م، رسالة ماجستير في الاقتصاد غير منشورة، المكتبة المركزية جامعة أم درمان الإسلامية (أم درمان: 2009م)

اتجاهات العملاء نحو استخدام الصراف الآلي

8. الزبير عوض بساطي الفكي، نظام المقاصة الإلكترونية وأثره في عملية تقااص الشبكات في السودان، رسالة ماجستير في الدراسات المصرفية غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية الدراسات التجارية (الخرطوم: 2009م).
9. القذافي أحمد بابكر محمد، الصيرفة الإلكترونية وأثرها في جذب الودائع المحلية 2009م، رسالة ماجستير في الاقتصاد التطبيقي غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا كلية الدراسات التجارية (الخرطوم: 2009)
10. Jun M. .and S. Cai (2001) The Key determinants of Internet banking services quality: content analysis, International Journal of Bank Marketing
11. Clain G. (2002) On line banking in transition economies: Implementation and development of on line banking system in Romania, International Journal of Bank Management,
12. علي السلمي، السلوك الإنساني في الإدارة (القاهرة: دار غريب للطباعة 1983)
13. حسين حريم، السلوك التنظيمي (عمان: دار زهران للنشر والتوزيع، 1997).
14. حنفي محمود، السلوك التنظيمي (الإسكندرية، دار الشرق الأوسط للطباعة والنشر، د.ت).
15. فتح الرحمن صالح جاويش، مسيرة تطوير التقنية المصرفية وحاضرها في السودان، ورقة قدمت في اليوبيل الذهبي لبنك السودان المركزي، قاعة الصداقة 2010.
16. الإدارة العامة للسياسات والبحوث والإحصاء، أثر التقنية على الصناعة المصرفية في السودان خلال الفترة (1999-2003م)، (الخرطوم: بنك السودان، 2004).