



موقف العملاء تجاه آلات السحب الذاتي (ATM) بالمصارف العاملة في ليبيا دراسة على المصارف العاملة في المنطقة الشرقية

*عادل عبدالله الكيلاني¹ و عبدالله أحمد الحضيري²

¹قسم التمويل والمصارف، كلية الاقتصاد، جامعة عمر المختار البيضاء

²قسم التمويل والاقتصاد الاسلامي، كلية الاقتصاد والادارة، جامعة محمد بن علي السنوسي

الكلمات المفتاحية:

اجهزة الصراف الآلي
آلات السحب الذاتي
المصارف التجارية
موقف العملاء

المخلص

تلعب التكنولوجيا اليوم دوراً مهماً في سوق الخدمات المصرفية، وتعتبر آلات الصراف الآلي ATM واحدة من الابتكارات التكنولوجية التي ساهمت في انتشار وتقليل تكاليف الخدمات المصرفية. تقوم الـ ATM بالعديد من خدمات الإيداع والسحب وغيرها من الخدمات المصرفية. ورغم أن أجهزة الصراف الآلي ATM كان لها دور في تخفيض تكاليف المعاملات المصرفية، وزيادة كفاءة العمل المصرفي عن طريق تخفيف ضغط العمل على العاملين بالقطاع المصرفي، وزيادة سرعة إنجاز المعاملات. إلا أن هناك العديد من العملاء في ليبيا الذين يرون أن الخدمات المقدمة من هذه الأجهزة دون المستوى المطلوب، وأن هناك العديد من المشاكل تواجههم أثناء تعاملهم معها، مثل كثرة الأعطال، وعدم وجود العدد الكاف منها، والانتظار الطويل للوصول للآلة. عليه فإن هذه الدراسة تهدف إلى التعرف على موقف العملاء تجاه الخدمات المقدمة من أجهزة ATM، والعوامل التي تؤثر في موقف العملاء تجاه هذه آلات ATM. الدراسة اعتمدت على المنهج الكمي Quantitative method، كما اعتمدت الدراسة على أداة الاستبيان لجمع البيانات من العملاء، حيث تم تحليل 126 استمارة استبيان باستخدام برنامج SPSS 23 على العينة المستهدفة. وتوصلت الدراسة أن عملاء المصارف الليبية لديهم موقف إيجابي تجاه استخدام أجهزة الصراف الآلي نوعاً ما، كما أنه لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية في موقف العملاء تجاه استخدام أجهزة الصراف الآلي بناءً على خصائصهم الديموغرافية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المهنة، الدخل). وتوصي الدراسة بضرورة الاهتمام بنشر آلات الصراف الآلي، خصوصاً أن هناك ادراكاً جيداً لسهولة الاستخدام، لم لذلك من أثر على حل مشكلة السيولة التي تعانيها المصارف الليبية.

Customers' attitude towards Automated Teller Machines (ATM) in banks operating in Libya A study on banks operating in the eastern region

*Adel El-Kailany¹, Abdullah Ahmad²

¹Finance & banks Department, Faculty of Economics/Omer Al-Muktar University, Libya

²Department of Islamic Economics, Faculty of Economics and management Mohammed Elsanosi, Libya

Keywords:

ATM
Commercial banks
Libyan Banks
Customer Attitude

ABSTRACT

Technology today plays an important role in the banking services market, and Automated Teller Machines ATM is one of the technological innovations that contributed to the spread and reduction of banking services costs. The ATM performs many deposit and withdrawal services and other banking services. Although automated teller machines ATM had a role in reducing the costs of banking transactions, increasing the efficiency of banking work by relieving work pressure on employees in the banking sector, and increasing the speed of completion of transactions. However, there are many customers in Libya who see that the services provided by these devices are not at the required level, and that there are many problems they face while dealing with them, such as the large number of malfunctions, the lack of a sufficient number of them, and the long wait to reach the machine. Thus, this study aims to identify the attitude of customers towards the services provided by ATM devices, and the factors that affect the attitude of customers towards these machines. The

*Corresponding author:

E-mail addresses: adelelkailany@gmail.com, (A. Ahmad) abdullahhmedmousay@gmail.com

Article History : Received 19 March 2023 - Received in revised form 02 January 2024 - Accepted 16 January 2024

study relied on the quantitative method, and the study relied on the questionnaire tool to collect data from clients, where 126 questionnaires were analyzed using the SPSS 23 program on the target sample. The study found that customers of Libyan banks have a somewhat positive attitude towards the use of ATMs, and there are no statistically significant differences in the attitudes of customers towards using ATMs based on their demographic characteristics (gender, age, educational level, occupation, income). The study recommends the need to pay attention to the deployment of automated teller machines, especially that there is a good awareness of ease of use, as this has an impact on solving the liquidity problem experienced by Libyan banks.

1. المقدمة:

كان للثورة التكنولوجية وظهور الحواسيب وانتشار وتوسع شبكة المعلومات الدولية الانترنت، تأثير كبير على أداء القطاع المصرفي، حيث كانت سبب في دخول أساليب وأدوات حديثة في تقديم الخدمات المصرفية مثل آلات الصرف الآلي (ATM)، الخدمات المصرفية الإلكترونية عن بعد Online-Banking، والبطاقات الإلكترونية وأخيراً العملات الرقمية، إضافة للعديد من الخدمات المصرفية التي غيرت مفهوم العمل المصرفي التقليدي. لقد كان لهذا التقدم الكبير في تقنية المعلومات، وسرعة انتقالها، دافع ومصدر إلهام للقطاع المصرفي لتطوير أدواته وعملياته، ولا نبالغ إذا قلنا، أن القطاع المصرفي من أكثر القطاعات الاقتصادية التي استفادت من توظيف التقنية الحديثة وتكنولوجيا الاتصالات، وظهور ما يعرف حالياً بالمصارف الإلكترونية والمصارف الرقمية التي تعتمد على المعالجة الإلكترونية لبيانات، مما وفر العديد من المزايا ومنها تقليل التكاليف، وسرعة إنجاز المعاملات، وانتقال الأموال بكل يسر وسهولة. كان لظهور آلات الصرف الآلي (ATM) دور كبير في تسهيل إنجاز الأعمال المصرفية للعملاء دون اللجوء للفروع المصرفية، إضافة إلى إنجاز المعاملات في أي توقيت ومن أي مكان بكل يسر وسهولة، والتي انعكست في توفير الوقت والتكلفة، وإجراء عمليات الدفع والإيداع بكل يسر وسهولة.

ورغم المزايا المتعددة التي تقدمها ال (ATM) إلا أن هناك بعض الدراسات (كما سنشير إليها في الدراسات السابقة) أظهرت أن هناك العديد من العملاء يواجهون مشاكل عديدة في التعامل معها، والبعض يرى أن هذه آلات لا تقوم بدورها بالشكل المأمول منها، كما أظهرت هذه الدراسات والبحوث أن هناك قصور في أدائها مثل كثرة الأعطال، وعدم انتشارها بالشكل الكافي، ومحدودية سقف السحب، وعدم قيامها بكافة العمليات المطلوبة منها، وفي ليبيا، يشكك العديد من العملاء عبر مواقع التواصل الاجتماعي، والإذاعات المرئية والمسموعة أن آلات الصراف الآلي التي تقدمها المصارف الليبي لا تلي رغبة العملاء، وأن خدماتها محدودة جداً بالمقارنة بالدول المجاورة.

إن مدى إقبال واستمرار العملاء في التعامل مع المصرف يعتمد على قدرة المصرف في تلبية متطلباتهم واحتياجاتهم بشكل كامل وبأقل كلفة وجهد ووقت ممكن، ولضمان تحقيق هذه الغاية من قبل المصارف والوصول إلى الأهداف المنشودة لا بد من المعالجة والوقوف على المشاكل التي تواجه العملاء أثناء تعاملهم مع أجهزة (ATM). في ليبيا، يشير تقرير البنك الدولي [1]، أن عدد أجهزة الصراف الآلي في ليبيا عام 2018 كان 3.59 آلة صرف آلي لكل 100 الف نسمة، حيث انخفض عدد الآلات الصرف الآلي عن 2012 والتي كانت 3.84 آلة صرف آلي لكل 100 الف نسمة، الأمر الذي يستدعي دراسة أسباب هذا الانخفاض ووضع الحلول المناسبة خصوصاً مع انتشار استخدام أجهزة الصراف الآلي حول العالم.

من هنا تأتي أهمية هذه الدراسة للتعرف على موقف عملاء المصارف الليبية

في المنطقة الشرقية (بنغازي، المرج، البيضاء، طبرق) تجاه الخدمات المقدمة من أجهزة الصراف الآلي (ATM)، وما هي أهم المشاكل والتحديات التي تواجههم عند تنفيذ الخدمات المصرفية من خلال الصراف الآلي (ATM). وقد تم تقسيم الدراسة إلى مجموعة من المحاور وهي مشكلة الدراسة، أهمية الدراسة، فرضيات الدراسة، هدف الدراسة، منهجية الدراسة، الدراسات السابقة، وأخيراً النتائج التي توصلت إليها الدراسة والتوصيات التي رأتها الدراسة أنها ضرورية للأخذ بها.

2. مشكلة الدراسة:

كان للتطور الكبير الذي شهده قطاع الاتصالات والمعلومات انعكاس واضح وجلي على تطور الخدمات الإلكترونية المصرفية، والتي منها أجهزة الصراف الآلي (ATM)، والتي ساهمت بشكل كبير في تمكين العملاء من إنجاز الكثير من العمليات المصرفية دون الحاجة للتوجه للفروع المصرفية. وقد أكدت العديد من الدراسات والبحوث مثل دراسة كل من [2] و [3] أن هناك مجموعة من العوامل التي تحدد موقف العملاء تجاه استخدام هذه الآلات، وكشفت هذه الدراسات أن هناك العديد من المشاكل والمعوقات تواجه العملاء (خاصة في دول العالم الثالث) أثناء تعاملهم مع هذه الأجهزة. وأمام ما تعانيه المصارف الليبية من أزمة سيولة نقدية، وعدم قدرة العملاء على سحب ودائعهم بشكل كامل، ووقوف المواطنين في طوابير طويلة أمام الفروع المصرفية للحصول على جزء من مدخراتهم، وأمام انتشار جائحة كورونا وما تشكله من مخاطر نتيجة تزامم الناس أمام الفروع المصرفية، إلا أن الباحث لاحظ عزوف أو عدم انتشار التعامل مع أجهزة الصراف الآلي (ATM)، رغم أنتشارها في أغلب المدن الليبية، الأمر الذي يستدعي دراسة موقف أو اتجاهات العملاء تجاه هذه الأجهزة، والمشاكل التي تواجههم أثناء التعامل معها، والتعرف على أسباب عدم انتشار التعامل مع هذه الأجهزة. لذلك تسعى هذه الدراسة إلى الاجابة على التساؤلات التالية:

- ما هو موقف عملاء المصارف العاملة في ليبيا تجاه أجهزة الصراف الآلي؟
- ماهي المشاكل والتحديات التي تواجه العملاء أثناء تعاملهم مع أجهزة الصراف الآلي؟
- هل هناك اختلاف في موقف العملاء تجاه أجهزة الصراف الآلي باختلاف الخصائص الديمغرافية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المهنة، الدخل)؟

3. أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة لتحقيق مجموعة من الاهداف أهمها ما يلي:

1. معرفة موقف العملاء تجاه خدمات أجهزة الصراف الآلي ATM للمصارف العاملة في ليبيا.

هناك العديد من الدراسات التي قامت بدراسة اتجاهات ومواقف العملاء تجاه استخدام أجهزة الصراف الآلي، نظراً لأهمية دراسة سلوك العملاء في تطوير أداء الخدمات المصرفية المقدمة من قبل المصارف. ويرى العديد من الباحثين أن دراسة المواقف ذات أهمية في دراسة سلوك العملاء والمستهلكين والافراد داخل وخارج المؤسسة تجاه الخدمات المقدمة.

في الأصل، مصطلح الموقف (Attitude) مشتق من الكلمات اللاتينية (Aptitudini) والتي تعني الوضع أو الموقف المادي. ويعرف قاموس اكسفورد (2016) الموقف على أنه "طريقة مستقرة في التفكير والشعور تجاه شيء معين". ويستشهد [4] بتعريف (Thurstone, 1928، ص 532) الذي يشار إليه أيضاً باسم "مجموع ميول الرجل ومشاعره، والتحيز أو التحيز، والمفاهيم المسبقة، والأفكار، والمخاوف، والتهديدات، والقناعات حول أي موضوع محدد". فالمواقف حسب Rubinstein (1986) هي جزء لا يتجزأ من الشخصية البشرية، وتتألف من الميول التي توجه سلوك الأفراد. يمكن أن تتغير المواقف وتتطور بمرور الوقت ويمكن تقييمها على أنها إيجابية أو سلبية حسب كل من الاستدلال علمياً من الردود التي يمكن ملاحظتها والتقييمية التي يتم التعبير عنها على أنها موافقة أو رفض أو نهج أو تجنب وجاذبية أو نفور [5].

على حد تعبير Allport (1935)، فإن الموقف هو "حالة استعداد معدنية وعصبية، منظمة من خلال التجربة، تمارس تأثيراً توجيهياً أو ديناميكياً على استجابة الفرد لجميع الأشياء والمواقف التي ترتبط بها". يُحدد تصور المستهلك للمنتج مدى استعداد المستهلكين لقبول المنتج واعتماده، أو غير ذلك. فالموقف، وفقاً لهوكينز وآخرون (2001)، هو منظمة دائمة من العمليات التحفيزية والعاطفية والإدراكية والمعرفية فيما يتعلق ببعض جوانب بيئتنا. هذا يعني أن المواقف يتم تطويرها من المحفزات البيئية، مثل المنتجات المقدمة للمستهلكين وكيفية إيصالها [6].

وفي هذا الخصوص، يرى كوتلر (Kotler 1988) أن "الموقف هو تقييمات ومشاعر وميول فعلية تجاه شيء ما أو فكرة ما". كما عرف كون Coon (1994) الموقف على أنه "مزيج من الإيمان والعاطفة الذي يربط الشخص للاستجابة لأشخاص أو أشياء أو مؤسسات أخرى بطريقة إيجابية أو سلبية". من جهة ثانية يرى Bearden et al (1995) و Kotler (2004) أن لدى الناس مواقف تجاه كل شيء تقريباً (الدين والسياسة والطعام والموسيقى والملابس وغيرها)، حيث تضعهم المواقف في إطار ذهني من الإعجاب أو عدم الإعجاب بشيء ما، والتحرك تجاهه أو بعيداً عنه. وقد تم تحديد ثلاثة مكونات للموقف هي: التأثير والسلوك والإدراك. فالتأثير هو شعور المستهلك تجاه كائن الموقف، أما السلوك فيشير إلى نواياه في اتخاذ إجراء حيال ذلك، والإدراك هو ما يعتقد أنه حقيقي بشأن كائن الموقف. يمكنك تذكر هذه المكونات الثلاثة للموقف كنموذج للاتجاهات ABC (Affect, Behaviour, Cognition). عند تطوير المواقف، غالباً ما يعتمد الناس على معارفهم وآرائهم الموجودة مسبقاً للتأكد من أنهم متسقون في معتقداتهم [7].

أما سامر جلدة (2009) فعرف الموقف على أنه "عبارة عن استعداد أو ميل قابلة مكتسب للاستجابة بطريقة مواتية أو غير مواتية وبشكل منسق نحو شيء معين". فهو ينظر للموقف على أنه حالة وجدانية قائمة على رأي الشخص أو اعتقاده فيما يتعلق بموضوع معين، من حيث رفضه أو قبوله لهذا الموضوع، ودرجة هذا الرفض أو القبول، فهو يعبر عن أمور داخلية

2. معرفة مدى قبول العملاء لأجهزة الصراف الآلي ATM.

3. التعرف على المشاكل والتحديات التي تواجه العملاء أثناء تعاملهم مع أجهزة الصراف الآلي.

4. التعرف على تأثير الخصائص الديمغرافية على موقف العملاء تجاه أجهزة الصراف الآلي.

5. تقديم مقترحات وحلول للتغلب على المشاكل التي تواجه العملاء أثناء تعاملهم مع أجهزة الصراف الآلي.

4. الفرضية الرئيسية الأولى

- عملاء المصارف الليبية لديهم موقف إيجابي تجاه استخدام أجهزة الصراف الآلي.

فرضيات الدراسة الفرعية:

- عملاء المصارف الليبية لديهم أسباب دفعهم لاستخدام أجهزة الصراف الآلي.

- عملاء المصارف الليبية لديهم أدراك ميزات استخدام أجهزة الصراف الآلي.

- عملاء المصارف الليبية يشعرون بالراحة تجاه استخدام أجهزة الصراف الآلي.

- عملاء المصارف الليبية يرون أن أجهزة الصراف الآلي سهلة الاستعمال.

- عملاء المصارف الليبية يرون أن أجهزة الصراف الآلي تتميز بسرعة في التعامل.

- عملاء المصارف الليبية يرون أن هناك مشاكل وصعوبات تواجههم أثناء تعاملهم مع أجهزة الصراف الآلي.

- لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية في موقف العملاء تجاه استخدام أجهزة الصراف الآلي بناءً على خصائصهم الديموغرافية (الجنس،

العمر، المستوى التعليمي، المهنة، الدخل).

5. أهمية الدراسة:

تظهر أهمية الدراسة من أهمية الموضوع، حيث تسعى الدراسة إلى معرفة موقف عملاء المصارف الليبية العاملة في المنطقة الشرقية تجاه أجهزة الصراف الآلي، والذي بدوره قد يساعد إدارة المصارف العاملة في ليبيا على معرفة أوجه القصور، والعمل على حل هذه المشاكل، نظراً لأهمية توجه عملاء المصارف للتعامل مع هذه الأجهزة، من أجل تقليل تواجد عملاء هذه المصارف بالفروع لإنجاز المعاملات البسيطة، وما يشكل ذلك من أهدار للموارد وإضاعة للوقت للطرفين.

كما تساهم هذه الدراسة في إثراء المكتبة المحلية بمثل هذا النوع من الدراسات، التي تركز على سلوكيات العملاء تجاه الخدمات المصرفية، كما تفتح هذه الدراسة المجال لمزيد من البحوث والدراسات التي تتناول الخدمات المصرفية الالكترونية.

6. حدود الدراسة:

• الحدود المكانية: ستغطي هذه الدراسة عملاء المصارف العاملة بالمنطقة الشرقية في كل من (بنغازي، البيضاء، المرج، طبرق).

• الحدود الزمنية: والتي تتراوح ما بين شهري نوفمبر 2021 وحتى يناير 2022، وهي الفترة التي تم فيها توزيع الاستبيان وتجميع وتحليل النتائج.

7. المحور الثاني: الدراسات السابقة:

استخدام هذا الجهاز المصرفي الإلكتروني، مثل جميع الأجهزة الأخرى، لتحقيق ميزة تنافسية وتقليل تكاليف المعاملات.

باستخدام بطاقة الصراف الآلي أو بطاقة الخصم أو بطاقة الائتمان، يمكن لعملاء المصرف الوصول إلكترونياً إلى حساباتهم وسحب الأموال أو إيداعها أو إجراء المدفوعات أو التحقق من الأرصدة في أي وقت ومن أي مكان. كما ألغت أجهزة الصراف الآلي الحاجة إلى الدخول إلى أحد فروع المصرف لإجراء المعاملات الأساسية والسماح بالوصول إلى الحسابات على الأجهزة في جميع أنحاء البلاد. ومع انتشار هذه الأجهزة وتعرف العملاء على خدماتها بدأت المؤسسات المالية في فرض رسوم على استخدام أجهزة الصراف الآلي الخاصة بها في منتصف التسعينيات، مما جعل المعاملات مربحة للغاية للمصارف المضيفة. أدى استخدام أجهزة الصراف الآلي إلى خفض عدد موظفي الخدمة في المصارف التقليدية، مما أثر على التوظيف في الصناعة. نظراً لأن العديد من الآلات الآن مملوكة تجارياً ومؤجرة في الأماكن العامة، فقد تطورت صناعة تقنية لتعليم الآلات وتأجيرها وصيانتها [11].

ويشير Ogbuji (2012)، أن آلات الصراف الآلي ATM هي أحد البدائل الحالية لنظام المعاملات التقليدية التي تتميز بكثافة الأيدي العاملة والتي يتم تنفيذها من خلال ما يشار إليه عموماً بأدوات الدفع الورقية. حيث تتيح الآلات الصراف الآلي لعميل المصرف إجراء معاملاته المصرفية تقريباً من كل أجهزة الصراف الآلي المنتشرة حول العالم، وبالتالي تؤدي أجهزة الصراف الآلي الوظائف التقليدية لوكلاء المصارف وغيرهم من موظفي الشباك. يتم تشغيله إلكترونياً وبالتالي يتم الرد على طلب العميل على الفور. إن التعاون المشترك لكل من الصراف الآلي والصراف البشري تعني زيادة القدرة الإنتاجية للمصرف خلال ساعات العمل الرسمية للمصرف. من جهة أخرى فإن أجهزة الصراف الآلي توفر الكثير من الوقت للعملاء في تقديم الخدمات كبديل للاصطفاف في قاعات المصارف، حيث يمكن للعملاء استثمار هذا الوقت الذي يتم توفيره في الأنشطة الإنتاجية الأخرى. تعد أجهزة الصراف الآلي وسيلة فعالة من حيث التكلفة لتحقيق إنتاجية أعلى لأنها تحقق إنتاجية أعلى لكل فترة زمنية من الصرافين البشريين (بمتوسط حوالي 6400 معاملة شهرياً لأجهزة الصراف الآلي مقارنة بـ 4300 صراف آلي. علاوة على ذلك، فأجهزة الصراف الآلي تستمر عند توقف الصرافين، هناك إنتاجية مستمرة للبنوك حتى بعد ساعات العمل المصرفي الرسمية.

وفي هذا الخصوص تم إجراء العديد من الدراسات التي اهتمت بدراسة مواقف واتجاهات العملاء تجاه هذه الأجهزة، من أجل التعرف على اتجاهات العملاء، ومحاولة وضع حلول لبعض المشاكل التي تواجههم، وتطوير هذه الأجهزة. ومن هذه الدراسات دراسة [12]، حيث قام الباحثان بدراسة اتجاهات العملاء نحو تبني خدمات الصراف الآلي بالمصارف التجارية الليبية، بمدينة طرابلس الليبية، تم إجراء الدراسة على 150 شخص من العملاء للمصارف التجارية العاملة بمدينة طرابلس، وقد قام الباحثان باختبار اتجاهات العملاء تجاه الآلات الصراف الآلي، وعلاقتها بالدخل، والمستوى التعليمي، والمهنة. وأظهرت الدراسة أن هناك العديد من المشاكل التي تواجه مستخدمي الآلات الصراف الآلي والمتمثلة في عدم وجود نقود في الآلات الصراف الذاتي، والتأخر في تنفيذ العملية المطلوبة من الـ ATM، خصم النقود من العميل دون الحصول على نقود، وتحديد عدد مرات السحب النقدي بقيمة

تعكس مشاعر الأفراد، بالإضافة إلى ميولهم الإيجابية والسلبية نحو موضوع معين، وهذا التعبير عن المشاعر والميول يمكن ملاحظته بعد دراسة افراد العينة وتوجيه الأسئلة المختلفة لهم، ثم سماع الإجابات منهم، والتي قد تكون إيجابية تعبر عن القبول والتفضيل، أو سلبية تعبر عن القبول والرفض [8]. ونظراً لأهمية المواقف والاتجاهات، كما سبق وأن ذكرنا، تعطي إدارة المصارف والمؤسسات الخدمية أهمية كبيرة لدراسة مواقف واتجاهات العملاء نظراً لتأثيره المباشر على سلوكيات العملاء تجاه الخدمات والسلع المقدمة، بالإضافة للعوامل البيئية والتجربة الشخصية وغيرها من المؤثرات السلوكية. ومن هنا تحاول هذه الورقة التعرف على موقف العملاء تجاه أجهزة ATM من خلال استقصاء آرائهم وسماع الإجابات منهم، والتي قد تكون إيجابية تعبر عن القبول والتفضيل، أو سلبية تعبر عن القبول والرفض.

7.1. أجهزة الصراف الآلي (ATM):

أما فيما يتعلق بالخدمات المصرفية فإن تقنيات التكنولوجيا المصرفية من خلال استخدام ماكينة الصراف الآلي (ATM) كانت لتحسين أداء قطاع الخدمات المصرفية والتي تحتوي حزمة من الخدمات، حيث على كل مؤسسة مالية أن تختار ما ينطبق ويتناسب مع أهدافها وطبيعة نشاطها. وفقاً لمؤسسة Fannie Mae، فإن ماكينة الصراف الآلي ATM كما هي مستخدمة في القطاع المصرفي تخدم ما يقرب من 420 مليون معاملة سنوياً بإجمالي 3.3 مليار دولار من إجمالي الإيرادات السنوية.

هناك العديد من المسميات لأجهزة الصراف الآلي بأسماء أخرى مختلفة. فعلى سبيل المثال لا الحصر، يطلق عليها في الولايات المتحدة آلة البنوك الآلية (أو الآلة المصرفية الآلية خاصة في الولايات المتحدة) (ABM). وآلة المعاملات الآلية، و نقطة الدفع Cashpoint في المملكة المتحدة)، وآلة المال، وآلة البنك، وآلة النقد، و Hole- In-The-Wall، Autoteller (بنك اسكتلندا)، Cashline Machine (بعد استخدام Royal Bank of Scotland)، MAC Machine (في منطقة فيلادلفيا)، Bankomat (في العديد من البلدان خاصة في أوروبا بما في ذلك روسيا) وتعرف في البرتغال بـ Multibanco، أما في النرويج فيطلق عليها Minibank، Geld Automaat، في بلجيكا وهولندا، و All Time Money في الهند، أما في الوطن العربي تعرف بأجهزة الصراف الآلي أو السحب الذاتي [9].

ويضيف [10] أن أجهزة الصراف الآلي ATM "تجمع بين محطة كمبيوتر ونظام حفظ السجلات وخزينة نقدية في وحدة واحدة، مما يسمح للعملاء بإدخال نظام حفظ دفاتر البنك ببطاقة بلاستيكية تحتوي على رقم تعريف شخصي (Pin Number) أو عن طريق إدخال رقم كود خاص في جهاز الكمبيوتر المرتبط بسجلات البنك المحوسبة على مدار 24 ساعة في اليوم". بمجرد حصول العميل على حق الوصول، فإنه يتحصل على العديد من الخدمات المصرفية. يتم تنصيب الـ ATM في الغالب خارج مقرات المصارف، حيث يتم تركيبها في المطارات ومراكز التسوق والأماكن البعيدة عن المصرف الرئيسي للعملاء. لقد كانت بدايتها كآلات صرف نقدي فقط. ومع التقدم التكنولوجي، فإن أجهزة الصراف الآلي أصبحت قادرة على تقديم مجموعة واسعة من الخدمات وتنفيذ عدد كبير من المعاملات المصرفية، مثل الإيداع وتحويل الأموال بين حسابين أو دفع الفواتير... الخ، وتميل المصارف إلى

توضع هذه الأجهزة في أماكن مغلقة، الأمر الذي يكسر خصوصية المتعاملين. أخيراً، من أجل نجاح عمل آلات الصرف الذاتي، والمساعدة على انتشارها وتقبلها وتعامل العملاء معها، إضافة لإمكانية أن تلعب دور مهم في حل مشكلة السيولة، واكتظاظ العملاء داخل المصارف في وقت واحد خصوصاً مع انتشار جائحة كورونا COVID 19 ومخاطره على التجمعات البشرية، يصبح من الأهمية بمكان التعرف على مدى إدراك العملاء لخدمات الآلات السحب الذاتي ومدى سهولة استعمالها، وسرعتها في إنجاز العمليات، إضافة للوقوف على المشاكل التي تواجه العميل أثناء التعامل مع الصراف الآلي، ووضع التوصيات التي تساعد على انتشار مثل هذا النوع من الآلات في ليبيا، وكيفية توظيفها لحل مشاكل نقص السيولة واكتظاظ المصارف بالعملاء والزبائن أمام انتشار وخطورة جائحة كورونا.

8. المحور الثالث: التحليل الاحصائي والتعليق على النتائج:

8.1. المنهجية الدراسة:

تعتمد الدراسة على المنهج الكمي (Quantitative method) حيث يرى الباحث أن هذا المنهج هو الأنسب لموضوع الدراسة. تم تصميم صحيفة الاستبيان كأداة لجمع البيانات الأولية الخاصة بموضوع الدراسة، كما تم تطوير صحيفة الاستبيان اعتماداً على الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع، ومن أجل التأكد من سلامة محتوى صحيفة الاستبيان، بعيداً عن الغموض وسوء الفهم، قام بتحكيم صحيفة الاستبيان ثلاثة من الاساتذة أصحاب العلاقة بموضوع الدراسة. لتحليل البيانات الأولية التي تم تجميعها، تم إدخال البيانات وتحليلها باستخدام برنامج SPSS 23.

8.2. مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في العملاء الذين يتعاملون مع أجهزة الصراف الآلي (ATM)، والذين يحملون بطاقات الصراف الآلي بكافة المصارف العاملة بالمنطقة الشرقية، وبما أن مجتمع الدراسة كبير وغير محدد، فإن الباحث استخدم العينة الغير احتمالية والتي منها المعاينة الميسرة، وذلك لصعوبة تحديد مجتمع الدراسة بشكل دقيق، حيث يرى [18] أن مثل هذا النوع من العينة مناسب لمثل هذا النوع من البحوث والدراسات. قام الباحث بتوزيع استمارات الاستبيان على الافراد الذين يتعاملون مع أجهزة الصراف الآلي من خلال توزيع الاستبيان على العينة اثناء تواجدهم أمام هذه الأجهزة لسحب النقود. كما قام الباحث بنشر الاستبيان عن طريق (Google Drive) مع وضع شرط، أن من لا يتعامل مع هذه الأجهزة لن يستطيع إكمال تعبئة الاستبيان، حتى يضمن الباحث أن من يقوم بتعبئة الاستبيان هم فقط من يتعاملون مع هذه الأجهزة، والحصول على نتائج تحقق أهداف الدراسة.

8.3. صحيفة الاستبيان:

كما ذكرنا سابقاً اعتمدت الدراسة على توزيع صحيفة الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وقد تم تقسيم صحيفة الاستبيان إلى جزئين، الجزء الاول يتعلق بموضع الدراسة والتي اشتملت على الفقرات الرئيسية الخاصة بأسئلة الدراسة، اما الجزء الثاني فقد تناول البيانات الشخصية للأفراد العينة. وتم الاعتماد على مقياس ليكارت الخماسي جدول رقم (1).

جدول (1) مقياس ليكارت الخماسي

لاوافق بشدة	لاوافق	محايد	وافق	أوافق وبشدة
1	2	3	4	5

في السودان، قام [13] بدراسة اتجاهات العملاء نحو استخدام الصراف الآلي على عملاء بنك فيصل الإسلامي بمدينة أم درمان، وأظهرت الدراسة أن عملاء المصارف في السودان لديهم اتجاه إيجابي نحو استخدام الصراف الآلي، وأن عدم التدريب الكافي والأمية التقنية والاعطال المتكررة، وعدم الأمان، يؤثران سلباً على اقبال العملاء نحو استخدام هذه الأجهزة.

في نيجيريا، قام [14] بدراسة آثار أجهزة الصراف الآلي على أداء المصارف النيجيرية. حيث قام الباحث بالتركيز على الأبعاد الهامة لجودة خدمة الصراف الآلي ATM وتأثيرها على رضا العملاء مع التحيز ضد منتجي أجهزة الصراف الآلي. تم استخدام الاستبيان لجمع البيانات من عينة ملائمة من 125 موظفًا من خمسة بنوك مختارة في ولاية لاغوس. تشير النتائج إلى أن نشر أجهزة الصراف الآلي أدى إلى تحسين أداء المصارف النيجيرية بشكل متوسط بسبب المعدل المقلق للاحتيال في أجهزة الصراف الآلي. وبالمثل، فإن جودة خدمة أجهزة الصراف الآلي أقل ارتباطاً بأمن وخصوصية المستخدمين ومقدمي الخدمات. وتوصلت الدراسة إلى أن البنوك النيجيرية يجب أن تعزز أنظمة الحماية والأمان الخاصة بأنظمة أجهزة الصراف الآلي، إضافة إلى توفير تنبيهات إلكترونية لهواتف العملاء عن أي معاملات تتم على حساباتهم المصرفية من خلال أجهزة الصراف الآلي وأحكام طبقة الأمان الإضافية التي يمكن أن تمنع الطرف الثالث من استخدام بطاقة الصراف الآلي الخاصة بشخص آخر لإجراء عمليات سحب غير مصرح بها إلكترونياً.

أيضاً قام كل من [15] بتقييم تصورات عملاء المصارف الباكستانية تجاه أجهزة الصراف الآلي ATM. لاحظ الباحث أن عملاء المصارف الباكستانية يفضلون التعامل مع أجهزة الصراف الآلي خصوصاً بعد اعتماد اللغة الباكستانية كلغة رئيسية على شاشات هذه الأجهزة. كما توصل الباحثان أن هناك امكانيات كبيرة لجذب العملاء تجاه هذه الأجهزة إذا ما تم نشرها بجوار الفروع التقليدية وربطها بشبكة أجهزة ال ATM على مستوى كافة المصارف الباكستانية.

في عام 2012 قام كل [16] بدراسة رضى العملاء Universal Bank عن اجهزة ال ATM في غانا، من النتائج التي توصلت لها الدراسة، انخفاض مستوى التعليم لأفراد العينة التي تتعامل مع أجهزة الصراف الآلي، إضافة إلى القيود الوظيفية للأجهزة كانت من العوامل الرئيسية التي ساهمت في عدم رضى العملاء تجاه أجهزة الصراف الآلي. وأوصت الدراسة، بضرورة تحسين مستوى التعليم وتدريب العملاء حول استخدام أجهزة الصراف الآلي، وذلك بتركيب أجهزة صراف آلي وهمية في قاعات المصارف لتسهيل التدريب العملي للمستخدمين المحتملين.

من جانب آخر، قام كل من [17] بدراسة تبني اجهزة ATM في نيجيريا، تطبيق نظرية التعريف والابتكار، حيث قام الباحثان بتوزيع 600 استمارة استبيان على عينة الدراسة من عملاء المصارف النيجيرية، وباستخدام المنهج النوعي، واستخدام تحليل الانحدار المتعدد، توصلت الدراسة إلى أن افراد العينة يعتقدون أن اجهزة الصراف الآلي كانت آمنة فيما يتعلق بالمعلومات الشخصية، وأن هذه الاجهزة كانت سهلة الاستخدام للغاية. إضافة استخدام اجهزة الصراف الآلي كان متوافقاً مع نمط حياة وأسلوب العملاء. غير أن الدراسة أظهرت ضعف خصوصية استخدام هذه الاجهزة بسبب تواجدها في الاماكن العامة مثل صالات الفروع المصرفية، وفي الشارع العام، دون أن

8.4. الأدوات الاحصائية المستخدمة في تحليل البيانات:

اعتمد الباحث على برنامج SPSS V23 لتحليل بيانات الاستبيان، وقد استخدمت الأساليب الاحصائية التالية: لحساب قيم معامل الثبات لأداء الدراسة تم استخدام (ألفا كرونباخ) Alpha Compach.

1. استخدام معامل الارتباط لقياس صدق أداة الاستبيان.
2. الوسط الحسابي والانحراف المعياري.
3. اختبار (T) للعينات المستقلة.
4. اختبار ANOVA لتحليل التباين الاحادي.

تم توزيع عدد 170 استمارة على أفراد العينة، وتم أستلام 130 استمارة، عند مراجعتها، أتضح أن 126 استمارة صالحة للتحليل، والتي تمثل 84%، وهي نسبة كافية لاستكمال تحليل البيانات التي تم تجميعها، كما في الجدول رقم (3).

الجدول (3) الاستمارات الموزعة والمستلمة ونسبة الاستجابة

الاستمارات الموزعة	الاستمارات المستلمة	الاستمارات الصالحة للتحليل	النسبة %
170	130	126	84%

جدول (4) معاملات ثبات كرونباخ الفا

المحور	عدد الفقرات	كرونباخ الفا
المحور الاول: دافع استخدام الآلات الصراف الآلي	8	0.623
المحور الثاني: مدى إدراك العملاء لخدمات الآلات السحب الآلي	4	0.412
المحور الثالث: هل استخدام الصراف الآلي مريح بالنسبة لك؟	5	0.605
المحور الرابع: سهولة الاستعمال	4	0.600
المحور الخامس: سرعة انجاز العمليات	4	0.526
المحور السادس: المشاكل التي تواجه العميل اثناء التعامل مع الصراف الآلي	8	0.601
معامل الثبات لكافة المتغيرات	33	0.691

المصدر: من إعداد الباحثان

الصدق الظاهري، يقوم على فكرة أن تكون عبارات صحيفة الاستبيان مناسبة لما يقيس ولأن يطبق عليه ومدى علاقتها بالاستبيان ككل، عليه تم عرض صحيفة الاستبيان على عدد 3 محكمين من ذوي الخبرة والاختصاص لأخذ ملاحظاتهم ووجهات نظرهم في عبارات صحيفة الاستبيان، والتحقق من مدى ملائمة كل عبارة للمحور الذي تنتمي إليه، ومدى سلامة ودقة الصياغة اللغوية والعلمية. ومدى تغطية صحيفة الاستبيان لمشكلة الدراسة وأهدافها، وقد قام الباحث بتعديل ما يلزم من عبارات، والأخذ بملاحظات المحكمين لتحسين أداة الدراسة.

8.7.1. صدق الاتساق الداخلي، ويقصد به مدى اتساق جميع فقرات

الاستبيان مع المحور الذي تنتمي إليه أي أن العبارة تقيس ما وضعت لقياسه ولا تقيس شيء آخر. وعليه قمنا بحساب معامل ارتباط بيرسون بين درجات كل عبارة من عبارات المحور والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه هذه الفقرة الجدول (5) يوضح نتيجة اختبار بيرسون.

من خلال الجدول أعلاه (4)، نلاحظ أن قيمة ألفا كرونباخ تراوحت بين 0.412 للمحور الثاني، و0.623 للمحور الأول، أما معامل الثبات لكافة عبارات الاستبيان فقد كانت 0.691، وهي قيم مقبولة إلى حد ما، حيث يشير [19] أن (Vogel, 2011, p344) أشار إلى الاتي:

يمكن قبول قيمة ألفا كرونباخ 0.5 إذا كان عدد عبارات المقياس 3 فقط.

قيمة 0.6 يمكن قبولها بغض النظر عن عدد عبارات المقياس.

يمكن قبول قيمة ألفا كرونباخ التي تتراوح بين 0.5-0.7 في حالة تراوحت عدد العبارات بين 3-10 عبارات. يتضح من نتائج الجدول أعلاه أن قيمة ألفا كرونباخ لكافة العبارات تساوي 0.691، وهذا يدل أن صحيفة الاستبيان تتمتع بدرجة مقبولة من الثبات، وهي مقبولة للدراسة.

8.7. الصدق الداخلي:

ويقصد بصدق أداة الاستبيان، أن تقيس عبارات الاستبيان ما وضعت لقياسه، من هنا قام الباحث بالتأكد من صدق صحيفة الاستبيان من خلال الصدق الظاهري للاستبيان ما يعرف (بصدق المحكمين)، وصدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان.

الجدول (5) معامل ارتباط بيرسون بين درجات كل عبارة مع عبارات المحور والدرجة الكلية

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	العبارة	
		المحور الأول: الدافع	ر.م
0.000	0.475**	الثقة والأمان في الأنظمة المستخدمة	1
0.000	0.668**	الراحة في الاستعمال	2
0.000	0.537**	السرعة في الوصول للصراف الآلي	3
0.000	0.445**	تكلفة المعاملات	4
0.000	0.556**	سرعة سحب النقود من الآلة	5
0.000	0.457**	سهولة توفر الآلات الـ (ATM)	6
0.000	0.498**	عرض رصيد حسابي	7
0.000	0.557**	إجراء أكثر من معاملة مالية عن طريق الـ (ATM)	8
مستوى الدلالة	معامل الارتباط	المحور الثاني: الإدراك	
0.000	0.587**	توفر أجهزة الصراف الآلي خدمات سريعة للعملاء	9
0.000	0.610**	تستجيب أجهزة الصراف الآلي على الفور لاستفسارات العملاء	10
0.000	0.654**	يمكن الاستعلام عن رصيد الحساب بسهولة	11
0.000	0.565**	تستخدم أجهزة الصراف الآلي لعرض وطباعة كشف حساب مصغر	12
مستوى الدلالة	معامل الارتباط	المحور الثالث: هل استخدام الصراف الآلي مريح	
0.000	0.563**	تقع أجهزة الصراف الآلي في موقع مناسب	13
0.000	0.668**	يوجد عدد كافي من أجهزة الصراف الآلي للعملاء	14
0.000	0.713**	تعمل أجهزة الصراف الآلي حتى في حالة انقطاع الكهرباء	15
0.000	0.570**	تعمل أجهزة الصراف الآلي خلال 24 ساعة خلال 7 أيام في الأسبوع	16
0.000	0.600**	النقود متوفرة دائماً بالآلات الصراف الآلي.	17
مستوى الدلالة	معامل الارتباط	المحور الرابع: سهولة الاستعمال	
0.000	0.677**	لوحة المفاتيح الخاصة بالصراف الآلي تعمل بشكل جيد	18
0.000	0.669**	تعليمات وخطوات العمليات واضحة وسهلة	19
0.000	0.679**	من السهل فهم الزر الذي سيتم ضغطه للخطوات التالية	20
0.000	0.671**	تعتبر خدمات أجهزة الصراف الآلي أكثر ملائمة للعملاء	21
مستوى الدلالة	معامل الارتباط	المحور الخامس: سرعة الانجاز	
0.000	0.633**	يتم انجاز الخدمة عن طريق الصراف الآلي حسب الوقت المتوقع	23
0.000	0.622**	يتم استرجاع البطاقة بعد اتمام العملية بشكل سريع ومريح	24
0.000	0.600**	انجاز المعاملة عن طريق الصراف الآلي أسرع من التوجه للفرع المصرفي	25
0.000	0.715**	خدمة الصراف الآلي سريعة مقارنة بالمصارف الأخرى	26
مستوى الدلالة	معامل الارتباط	المحور السادس: المشاكل والصعوبات	
0.000	0.491**	عادةً ما تتعطل أجهزة الصراف الآلي لمشاكل في الشبكة	27
0.000	0.595**	عادةً ما تتعطل أجهزة الصراف الآلي بسبب مشاكل تقنية خاصة بالجهاز نفسه	28
0.000	0.572**	عادة ما يتوقف الصراف الآلي عن العمل بسبب نفاذ الرصيد النقدي	29
0.000	0.441**	عادة ما يتوقف الصراف الآلي عن العمل بسبب أخطاء في طريقة الاستعمال من قبل العميل	30
0.000	0.452**	يتأخر سحب العميل للبطاقة لأسباب فنية خاصة بالصراف الآلي	31
0.000	0.517**	انتهاء صلاحية البطاقة دون تنبيه العميل، يحرم العميل من سحب نقوده عند الحاجة	32
0.000	0.475**	أماكن تواجد أجهزة الصراف الآلي غير مناسبة	33
0.000	0.566**	سقف السحب المسموح به في السحبة الواحدة غير كافي	34

المصدر: من إعداد الباحثان

14.3	18	الثانوية العامة وما دون ذلك	3	المستوى التعليمي
25.4	32	شهادة جامعية أو ما يعادلها		
34.9	44	ماجستير		
25.4	32	دكتوراه	4	المنهنة
100.0	126	المجموع		
57.9	73	موظف بقطاع عام		
19.8	25	موظف بقطاع خاص	5	الدخل الشهري
11.1	14	اعمال حرة		
11.1	14	متقاعد		
100.0	126	المجموع	5	الدخل الشهري
11.1	14	أقل من 500 دينار		
19.8	25	من 500 دينار حتى 1000 دينار		
38.1	48	من 1000 دينار حتى 2000 دينار	5	الدخل الشهري
31	39	أكثر من 2000 دينار		
100.0	126	المجموع		

المصدر: من إعداد الباحثان

الجنس: يلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن عدد الذكور يفوق عدد الإناث لعينة الدراسة، حيث شكلت نسبة الذكور ما يقارب 70% من عدد العينة،

ومن خلال الجدول أعلاه رقم (5) نلاحظ أن جميع معاملات الارتباط عالية لجميع المحاور، ولا يوجد بينها عبارة سالبة، وهي دالة إحصائية مما يؤكد صدق الاتساق الداخلي لصحيفة الاستبيان.

أولاً: تحليل البيانات الشخصية:

بعد تفريغ البيانات التي تم الحصول عليها من خلال صحيفة الاستبيان التي تم توزيعها على أفراد العينة، ومعالجتها إحصائياً من خلال برنامج SPSS V23 فقد تم الحصول على النتائج التالية كما يظهر في الجدول رقم (6) أدناه:

الجدول (6) تحليل البيانات الشخصية

ر.م	البيان	العدد	النسبة %
1	الجنس	ذكر	69.8
		أنثى	30.2
		المجموع	100.0
2	العمر	أقل من 30 سنة	23.8
		من 30 إلى أقل من 45 سنة	35.7
		45 سنة فأكثر	40.5
	المجموع	100.0	126

في التعامل مع هذه الأجهزة عند رجوعهم للوطن. وهذه مؤشر جيد يعكس أن الوعي بأهمية أجهزة الصراف الآلي يعتمد على ارتفاع المستوى التعليمي. المهنة: شكل موظفي القطاع العام ما نسبته 60% تقريباً من أفراد العينة، وهذا شيء طبيعي بسبب سيطرة القطاع العام على المؤسسات المالية والخدمات في ليبيا، فيما كانت نسبة الموظفين بالقطاع الخاص ما يعادل 20%، فيما تساوت نسبة كل من الأعمال الحرة، والمتقاعدين بنسبة 11% لكل منهما.

مستوى الدخل: فيما يتعلق بمستوى الدخل الشهري لإفراد العينة، فقد كانت النسبة الأعلى لفئة الدخل (من 1001 دينار حتى 2000 دينار) حيث شكله 38% من عينة الدراسة، فيما كانت الفئة التي تليها لأصحاب الدخل (أكثر من 2000 دينار) حيث كانت النسبة 31%، وهذا يشكل ما نسبته 69% من النسبة الاجمالية لإفراد العينة وهذا شيء طبيعي لأن أغلب افراد العينة يحملون مؤهلات عالية، كما أنهم ينتمون للفئات العمرية الأكبر من 45 سنة.

ثانياً: الأسئلة العامة:

1. توزيع المصارف التي ينتمي لها أفراد العينة:

أسم المصرف	العدد	النسبة	أسم المصرف	العدد	النسبة
الجمهورية	42	25.5%	الامان	6	3.6%
الوحدة	32	19.4%	الاجماع العربي	5	3%
التجاري الوطني	28	17%	السرايا	6	3.6%
التجارة والتنمية	19	11.5%	الاندلس	4	2.4%
الليبي الاسلامي	9	5.5%	شمال افريقيا	4	2.4%
المجموع الكلي	165	100%			

المصدر: من إعداد الباحثان

من الجدول السابق يتضح أن المدة التي يستخدم فيها العميل لأجهزة الصراف الآلي، حيث أظهرت عينة الدراسة أن (42.1%) من أفراد العينة كانوا يستخدمون أجهزة الصراف الآلي منذ (أكثر من ثلاث سنوات)، وهذا يعكس وعي معقول بأهمية أجهزة الصراف الآلي لدى عملاء المصارف.

3. كم مرة تستخدم الآلات الصراف الآلي (ATM) اسبوعياً؟

الرقم	العبارة	العدد	النسبة %
1.	مرة إلى 3 مرات في الاسبوع	88	69.8
2.	أكثر من 3 مرات في الاسبوع	38	30.2
	المجموع	126	100.0

المصدر: من إعداد الباحثان

نلاحظ من الجدول السابق فيما يتعلق بعدد مرات استخدام أجهزة الصراف الآلي، فقد كانت النسبة في صالح الفئة التي تتعامل مع هذه الأجهزة (مرة إلى 3 مرات في الاسبوع) بنسبة (69.8%)، ويرجع ذلك لعدم توفر السيولة بهذه الأجهزة بشكل مستمر، نتيجة لمشاكل السيولة النقدية التي يعاني منها القطاع المصرفي الليبي منذ (2015م)، وتوفرها ببعض الأجهزة دون غيرها.

4. كيف تعرفت على خدمة آلة الصراف الآلي (ATM) ؟

فيما كانت نسبة الاناث 30%، وهذا أمر طبيعي، بسبب عامل العادات والتقاليد والذي لا يحبذ وقوف المرأة في طوابير أمام أجهزة الصراف الآلي خصوصاً أن هذه الأجهزة في الغالب يتم تنصيبها في الشوارع الرئيسية. العمر: يلاحظ أن 40% تقريباً من أفراد العينة هم من الفئة العمرية أكبر من 45 سنة، فيما كانت الفئة العمرية (من 30 إلى أقل من 45 سنة) قد بلغت نسبتها 36% تقريباً، أما الفئة الأقل فكانت للفئة العمرية الأقل من 30 سنة حيث شكلت ما نسبته 24%. ويرجع ذلك أن الفئة العمرية الأكبر من 45 سنة، هي من الفئة المتعلمة والتي تحمل درجات علمية أعلى كما سيتضح من متغير المستوى الدراسي، وهي فئة تحصلت على فرصة للدراسة خارج الوطن، ولديها ثقافة التعامل بأجهزة الصراف الآلي ATM.

المستوى التعليمي: نلاحظ من الجدول أعلاه أن حملة الماجستير شكله ما نسبته 35% تقريباً، وهي أعلى نسبة بين أفراد العينة، ثم تليها حملة درجة الدكتوراه بنسبة 25%، بحيث شكل مجموعهما نسبة 60% من أفراد العينة يحملون درجات علمية عالية، وهذا نتيجة ايفاد اعداد كبيرة من الطلبة خلال السنوات الماضية لدراسة هذه الدرجات العلمية، والذي انعكس في تعاملهم مع أجهزة الصراف الآلي خلال سنوات دراستهم بالخارج، ولهذا لم يجد صعوبة

من خلال الجدول السابق، نلاحظ أن عدد المصارف الذي يتعامل معها أفراد العينة (11) مصرفاً، وقد احتل مصرف الجمهورية النسبة الأعلى بين المصارف التي يتعامل معها أفراد العينة بنسبة (25.5%)، وهذا شيء طبيعي لأن مصرف الجمهورية هو أكبر المصارف العاملة في ليبيا وأقدمها، وتليه مصرف الوحدة بنسبة (19.4%) ثم المصرف التجاري الوطني بنسبة (17%) أما بقية النسب فقد توزعت بين المصارف الصغيرة والحديثة نسبياً حيث تراوحت النسبة بين (2.4% - 5%) وهذا يرجع لحدثة هذه المصارف، وانشائها في ظروف سياسية وأمنية غير مستقرة تمر بها ليبيا خصوصاً أن أغلبها تم أنشائها بعد (2011) كما يرجع ارتفاع العدد الاجمالي بلغ (165) عميل وحجم العينة (126) عميل، ويرجع ذلك إلى أن هناك من يتعامل مع أكثر من مصرف.

2. منذ متى تستخدم أجهزة الصراف الآلي (ATM) ؟

الرقم	العبارة	العدد	النسبة %
1.	من شهر إلى 12 شهر	34	27
2.	من سنة إلى سنتين	20	15.9
3.	من سنتين إلى 3 سنوات	17	13.5
4.	أكثر من 3 سنوات	53	42.1
	المجموع	126	100.0

المصدر: من إعداد الباحثان

(0.68) بمستوى متوسط، وهذا يدل على وجود أسباب التي كانت دافع لاستخدام الآلات المصرف الآلي ATM نوعاً ما، من وجهة نظر عملاء المصارف بالمنطقة الشرقية قيد الدراسة حسب المقياس المعتمد في الدراسة.

ب. التحليل الكمي (الأدراك)

هل تدرك ميزات أجهزة الصراف الآلي ATM؟

الجدول (12) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للعبارة الإدراك

ت	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة
1	توفر أجهزة الصراف الآلي خدمات سريعة للعملاء	3.27	1.323	متوسط
2	تستجيب أجهزة الصراف الآلي على الفور لاستفسارات العملاء	2.99	1.383	متوسط
3	يمكن الاستعلام عن رصيد الحساب بسهولة	3.34	1.147	متوسط
4	تستخدم أجهزة الصراف الآلي لعرض وطباعة كشف حساب مصغر	2.98	1.252	متوسط
	المتوسط الحسابي	3.15	0.77	متوسط

المصدر: من إعداد الباحثان

بشكل عام نلاحظ من الجدول السابق أن أغلب المتوسطات الحسابية للفقرات جاءت بمستوى متوسط، في حين جاءت الفقرة (يمكن الاستعلام عن رصيد الحساب بسهولة) في الترتيب الأول بمستوى موافقة متوسط، والفقرة (تستخدم أجهزة الصراف الآلي لعرض وطباعة كشف حساب مصغر) في الترتيب الأخير، بمستوى موافقة متوسط، في حين بلغ المتوسط الحسابي بلغ (3.15) وبانحراف معياري بلغ (0.77)، وهذا يدل على أن هناك إدراك من قبل العملاء لخدمات الآلات السحب الذاتي ATM للمصارف قيد الدراسة حسب المقياس المعتمد في الدراسة.

ج. التحليل الكمي (الراحة)

هل استخدام الصراف الآلي ATM مريح بالنسبة لك؟

ت	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة
1	تقع أجهزة الصراف الآلي في موقع مناسب	2.92	1.312	متوسط
2	يوجد عدد كافٍ من أجهزة الصراف الآلي للعملاء	2.62	1.367	متوسط
3	تعمل أجهزة الصراف الآلي حتى في حالة انقطاع الكهرباء	2.43	1.261	منخفض
4	تعمل أجهزة الصراف الآلي خلال 24 ساعة خلال 7 أيام في الأسبوع	2.53	1.325	منخفض
5	النقود متوفرة دائماً بالآلات الصراف الآلي	2.40	1.284	منخفض
	المتوسط الحسابي	2.58	0.82	منخفض

المصدر: من إعداد الباحثان

بشكل عام نلاحظ من الجدول اعلاه أن أغلب المتوسطات الحسابية للفقرات جاءت بمستوى منخفض، في حين جاءت الفقرة (تقع أجهزة الصراف الآلي في موقع مناسب) في الترتيب الأول بمستوى موافقة متوسط، والفقرة (النقود متوفرة دائماً بالآلات الصراف الآلي) في الترتيب الأخير، بمستوى موافقة منخفض، في حين بلغ المتوسط الحسابي بلغ (2.58) وبانحراف معياري بلغ

الجدول (10) يبين كيفية التعرف على الخدمة

الرقم	العبارة	العدد	النسبة %
1	وسائل الاعلام المرئية والمسموعة والمقروءة	24	19
2	الجيران والاقارب والاصدقاء	26	20.6
3	المصرف الذي أتعامل معه	55	43.7
4	صفحات التواصل الاجتماعي	21	16.7
	المجموع	126	100.0

المصدر: من إعداد الباحثان

أظهرت نتائج الجدول اعلاه أن ما نسبته (43.7%) من أفراد العينة قد تعرفوا على خدمات الصراف الآلي عن طريق المصرف الذي يتعاملون معه، ويرجع ذلك لاهتمام المصارف المالية بالخدمات المصرفية عن طريق أجهزة الصراف الآلي، كأحد الحلول لحل مشكلة اصطاف العملاء أمام المصارف لسحب مدخراتهم، أمام نقص السيولة النقدية لدى هذه المصارف، إضافة لتعرض العالم لجائحة كورونا، وسعي المصارف الليبية لتقليل التزامم أمام الفروع المصرفية، خوفاً من تفشي هذا المرض. فيما توزعت النسب الباقية بين (الجيران والاقارب والاصدقاء، ووسائل الاعلام المرئية والمسموعة والمقروءة، وصفحات التواصل الاجتماعي) بنسب على التوالي: (20.6%)، (19%)، (16.7%).

ثانياً: وصف متغيرات الدراسة

تم التحليل الكمي لمعرفة موقف عملاء المصارف العاملة في ليبيا تجاه أجهزة الصراف الآلي؟ من وجهة نظر عملاء المصارف بالمنطقة الشرقية قيد الدراسة تم الإجابة على التساؤلات الفرعية كلا على حده مستخدم بعض مقاييس النزعة المركزية مثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.

أ. التحليل الكمي (الأسباب):

ما هي الأسباب التي دافعت لاستخدام أجهزة الصراف الآلي ATM؟

الجدول (11) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للعبارة الأسباب

ت	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة
1	الثقة والأمان في الأنظمة المستخدمة	3.16	1.311	متوسط
2	الراحة في الاستعمال	3.37	1.390	متوسط
3	السرعة في الوصول للصراف الآلي	3.36	1.229	متوسط
4	تكلفة المعاملات	3.05	1.264	متوسط
5	سرعة سحب النقود من الآلة	3.26	1.387	متوسط
6	سهولة توفر الآلات ال (ATM)	3.02	1.353	متوسط
7	عرض رصيد حسابي	3.24	1.323	متوسط
8	إجراء أكثر من معاملة مالية عن طريق ال (ATM)	2.94	1.171	متوسط
	المتوسط الحسابي	3.18	0.68	متوسط

المصدر: من إعداد الباحثان

بشكل عام نلاحظ من الجدول السابق أن أغلب المتوسطات الحسابية للفقرات جاءت بمستوى متوسط، في حين جاءت الفقرة (الراحة في الاستعمال) في الترتيب الأول بمستوى موافقة متوسط، والفقرة (إجراء أكثر من معاملة مالية عن طريق ال ATM) في الترتيب الأخير، بمستوى موافقة متوسط، في حين بلغ المتوسط الحسابي بلغ (3.18) وبانحراف معياري بلغ

بلغ المتوسط الحسابي بلغ (3.31) وانحراف معياري بلغ (0.80)، بمستوى متوسط، وهذا يدل على أن هناك سرعة في انجاز العمليات باستخدام أجهزة الصراف الآلي ATM نوعا ما للمصارف قيد الدراسة حسب المقياس المعتمد في الدراسة.

وبصفة عامة نلاحظ أن المتوسط الحسابي لموقف العملاء ككل بلغ (3.11) وانحراف معياري (0.49) وهذا يدل على أن موقف العملاء جاء ايجابي نوعا ما من وجهة نظر عملاء المصارف حسب المقياس المعتمد في الدراسة.

و. التحليل الكمي (المشاكل)

ما هي أبرز المشاكل التي تواجهك أثناء التعامل مع أجهزة الصراف الآلي؟

الجدول (16) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارة متغير (المشاكل)

ت	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة
1	عادة ما تتعطل أجهزة الصراف الآلي لمشاكل في الشبكة	3.42	1.201	مرتفع
2	عادة ما تتعطل أجهزة الصراف الآلي بسبب مشاكل تقنية خاصة بالجهاز نفسه	3.26	1.355	متوسط
3	عادة ما يتوقف الصراف الآلي عن العمل بسبب نفاذ الرصيد النقدي	3.52	1.309	مرتفع
4	عادة ما يتوقف الصراف الآلي عن العمل بسبب خطأ في طريقة الاستعمال من قبل العميل	3.15	1.225	متوسط
5	يتأخر سحب العميل للبطاقة لأسباب فنية خاصة بالصراف الآلي	3.14	1.417	متوسط
6	انتهاء صلاحية البطاقة دون تنبيه العميل، يحرم العميل من سحب نقوده عند الحاجة	3.24	1.331	متوسط
7	أماكن تواجد أجهزة الصراف الآلي غير مناسبة	3.17	1.412	متوسط
8	سقف السحب المسموح به في السحبة الواحدة غير كاف	3.47	1.201	مرتفع
	المتوسط الحسابي	3.30	0.68	متوسط

المصدر: من إعداد الباحثان

من الجدول السابق (16) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لمتغير المشاكل بلغ (3.30) وانحراف معياري بلغ (0.68)، بمستوى متوسط، وهذا يشير إلى أن هناك مشاكل نوعا ما تواجه العميل أثناء التعامل مع أجهزة الصراف الآلي للمصارف قيد الدراسة حسب المقياس المعتمد، في حين جاءت الفقرة (عادة ما يتوقف الصراف الآلي عن العمل بسبب نفاذ الرصيد النقدي) في الترتيب الأول، بمستوى موافقة مرتفع، والفقرة (يتأخر سحب العميل للبطاقة لأسباب فنية خاصة بالصراف الآلي) في الترتيب الأخير بمستوى متوسط.

تحليل الفرضيات:

الفرضية الرئيسية:

- عملاء المصارف الليبية لديهم موقف إيجابي تجاه استخدام أجهزة الصراف الآلي.

الفرضيات الفرعية:

- عملاء المصارف الليبية لديهم أسباب كثيرة دفعتهم لاستخدام أجهزة الصراف الآلي.

(0.82)، وهذا يدل على أن عملاء المصارف لا يشعرون بالراحة عند استخدام الصراف الآلي ATM للمصارف قيد الدراسة حسب المقياس المعتمد في الدراسة.

د. التحليل الكمي (سهولة الاستعمال)

هل هناك سهولة في استعمال أجهزة الصراف الآلي؟

الجدول (14) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارة سهولة

ت	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة
1	لوحة المفاتيح الخاصة بالصراف الآلي تعمل بشكل جيد	3.27	1.261	متوسط
2	تعليمات وخطوات العمليات واضحة وسهلة	3.41	1.222	مرتفع
3	من السهل فهم الزر الذي سيتم ضغطه للخطوات التالية	3.42	1.216	مرتفع
4	تعتبر خدمات أجهزة الصراف الآلي أكثر ملائمة للعملاء	3.50	1.158	مرتفع
	المتوسط الحسابي	3.40	0.82	مرتفع

المصدر: من إعداد الباحثان

بشكل عام نلاحظ من خلال الجدول (14) السابق أن أغلب المتوسطات الحسابية لل فقرات جاءت بمستوى مرتفع، في حين جاءت الفقرة (تعتبر خدمات أجهزة الصراف الآلي أكثر ملائمة للعملاء) في الترتيب الأول بمستوى موافقة مرتفع، والفقرة (لوحة المفاتيح الخاصة بالصراف الآلي تعمل بشكل جيد) في الترتيب الأخير، بمستوى موافقة متوسط، في حين بلغ المتوسط الحسابي بلغ (3.40) وانحراف معياري بلغ (0.82)، بمستوى مرتفع، وهذا يدل على أن هناك سهولة كبيرة في استعمال أجهزة الصراف الآلي (ATM) للمصارف قيد الدراسة حسب المقياس المعتمد في الدراسة.

ه. التحليل الكمي (سرعة الانجاز)

هل تجد سرعة في انجاز العملية باستخدام أجهزة الصراف الآلي؟

الجدول (15) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارة لسرعة الانجاز

ت	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة
1	يتم انجاز الخدمة عن طريق الصراف الآلي حسب الوقت المتوقع	3.10	1.199	متوسط
2	يتم استرجاع البطاقة بعد اتمام العملية بشكل سريع ومرح	3.37	1.197	متوسط
3	انجاز المعاملة عن طريق الصراف الآلي أسرع من التوجه للفرع المصرفي	3.46	1.300	مرتفع
4	خدمة الصراف الآلي سريعة مقارنة بالمصارف الأخرى	3.31	1.268	متوسط
	المتوسط الحسابي	3.31	0.80	متوسط
	المتوسط الحسابي العام لجميع الانجازات (موقف العملاء)	3.11	0.49	متوسط

المصدر: من إعداد الباحثان

بشكل عام نلاحظ من خلال الجدول (15) أن أغلب المتوسطات الحسابية لل فقرات جاءت بمستوى متوسط، في حين جاءت الفقرة (انجاز المعاملة عن طريق الصراف الآلي أسرع من التوجه للفرع المصرفي) في الترتيب الأول بمستوى موافقة مرتفع، والفقرة (يتم انجاز الخدمة عن طريق الصراف الآلي حسب الوقت المتوقع) في الترتيب الأخير، بمستوى موافقة متوسط، في حين

- عملاء المصارف الليبية لديهم أدراك عالي لميزات استخدام أجهزة الصراف الآلي.
- عملاء المصارف الليبية يشعرون بالراحة تجاه استخدام أجهزة الصراف الآلي.
- عملاء المصارف الليبية يرون أن أجهزة الصراف الآلي سهلة الاستعمال.
- عملاء المصارف الليبية يرون أن أجهزة الصراف الآلي تتميز بسرعة في التعامل.
- عملاء المصارف الليبية يرون أن هناك مشاكل وصعوبات كثيرة تواجههم أثناء تعاملهم مع أجهزة الصراف الآلي.

ولاختبار الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية، استخدم الباحث اختبار T لعينة الواحدة (One Sample T-Test) وذلك للتحقق من صحة هذه الفرضيات، ومعرفة معنوية (دلالة) آراء أفراد عينة الدراسة في هذه الفرضيات، والجدول التالي يبين المتوسط الحسابي المرجح للفرضية والانحراف المعياري لها، وكذلك نتائج اختبار T (قيمة الاختبار والدلالة الإحصائية).

جدول (17) المتوسط الحسابي المرجح والانحراف المعياري ونتائج اختبار T

المحور	المرجح المتوسط	الانحراف المعياري	إحصاءه اختبار T	الدلالة الإحصائية	النتيجة	التقييم
الأسباب	3.17	.680	2.864	.0050	المتوسط الحسابي معنوي	متوسط
الادراك	3.15	0.77	2.142	.0340	المتوسط الحسابي معنوي	متوسط
الراحة	2.58	0.82	-5.788	.0000	المتوسط الحسابي معنوي	منخفض
سهولة الاستعمال	3.40	0.82	5.496	.0000	المتوسط الحسابي معنوي	مرتفع
سرعة الانجاز	3.31	0.80	4.355	.0000	المتوسط الحسابي معنوي	متوسط
الموقف ككل	3.11	.490	2.504	.0140	المتوسط الحسابي معنوي	متوسط
المشاكل	3.30	0.68	4.912	0.000	المتوسط الحسابي معنوي	متوسط

* دالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0.05

المصدر: من إعداد الباحثان

الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية في موقف العملاء تجاه استخدام أجهزة الصراف الآلي تعزى لمتغير (الجنس).

الفرضية الصفرية (H0): لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية في موقف العملاء تجاه استخدام أجهزة الصراف الآلي تعزى لمتغير (الجنس).

الفرضية البديلة (H1): توجد فروق ذو دلالة إحصائية في موقف العملاء تجاه استخدام أجهزة الصراف الآلي تعزى لمتغير (الجنس).

تم استخدام اختبار (T)، للعينتين المستقلتين لاختبار الفروق ذات الدلالة الإحصائية حول درجة توفر عمليات إدارة المعرفة تعزى لمتغير (الجنس)، والجدول الآتي يبين ذلك:

الجدول (18) نتائج اختبار (T) لاختبار الفروق حول موقف العملاء تُعزى لمتغير الجنس.

الجنس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	مستوى دلالة المشاهد	القرار
الذكور	3.1441	0.50841	1.234	0.219	نقبل
الإناث	3.0274	0.43323			H0

المصدر: من إعداد الباحثان

لاختبار الفرضية الفرعية الأولى تم استخدام Independent – Samples T – Test)، وقد تبين من النتائج الواردة بالجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية، حيث بلغت قيمة (T) (1.234) وبمستوى الدلالة المشاهد (0.219)، وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد في هذه الدراسة (0.05)، وبذلك نقبل الفرضية الصفرية التي نصت على: " لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية في موقف العملاء تجاه استخدام أجهزة الصراف الآلي تعزى لمتغير (الجنس).

الفرضية الفرعية الثانية: توجد فروق ذو دلالة إحصائية في موقف العملاء تجاه استخدام أجهزة الصراف الآلي تعزى لمتغير (العمر).

بالنسبة للفرضية الرئيسية: نلاحظ من خلال بيانات الجدول السابق أن قيمة إحصاء الاختبار للموقف ككل بلغ (2.504) بدلالة إحصائية (0.000) وبما أن هذه القيمة أقل من مستوى المعنوية المعتمد (0.05)، وأن المتوسط الحسابي المرجح بلغ (3.108) وانحراف معياري (0.488) مناظر له، وحيث أن المتوسط الحسابي المرجح أكبر من (المتوسط الافتراضي في الدراسة، وهذا يشير إلى ارتفاع مستوى الموقف، أي أن عملاء المصارف الليبية لديهم موقف إيجابي تجاه استخدام أجهزة الصراف الآلي وبذلك ثبت صحة الفرضية، وبمستوى متوسط، حسب المقياس المعتمد في الدراسة.

بالنسبة للفرضيات الفرعية: نلاحظ من خلال بيانات الجدول السابق أن المتوسطات الحسابية المرجحة كلها جاءت بمستويات دلالة إحصائية أقل من مستوى (المعنوية) الدلالة المعتمد (0.05)، وحيث أن المتوسطات الحسابية كلها أكبر من المتوسط المعتمد في الدراسة، ما عدا محور الراحة فجاء بمستوى منخفض، وعليه فأن كافة المتوسطات معنوية، وعليه نقبل الفرضيات الفرعية كلها وهذا يدل على أن:

عملاء المصارف الليبية لديهم أسباب دفعهم لاستخدام أجهزة الصراف الآلي ولديهم أدراك لميزات أجهزة الصراف الآلي، ويرون أن أجهزة الصراف الآلي سهلة الاستعمال، وتتميز بسرعة في التعامل، ويرون أيضاً أن هناك مشاكل وصعوبات تواجههم أثناء تعاملهم مع أجهزة الصراف الآلي نوعاً ما، ولكن لا يشعرون بالراحة عند استخدام أجهزة الصراف الآلي بالشكل المطلوب، ويرون أن أجهزة الصراف الآلي سهلة الاستعمال بشكل كبير.

الفرضية الرئيسية الثالثة: لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية في موقف العملاء تجاه استخدام أجهزة الصراف الآلي بناءً على خصائصهم الديموغرافية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المهنة، الدخل). ولاختبار هذه الفرضية فإنه يمكن صياغتها في صورة فرضيات إحصائية كما يلي:

الفرضية الفرعية الثالثة توجد فروق ذو دلالة إحصائية في موقف العملاء تجاه استخدام أجهزة الصراف الآلي تعزى لمتغير (المستوى التعليمي) الفرضية الفرعية الرابعة: توجد فروق ذو دلالة إحصائية في موقف العملاء تجاه استخدام أجهزة الصراف الآلي تعزى لمتغير (المهنة). الفرضية الفرعية الخامسة: توجد فروق ذو دلالة إحصائية في موقف

الجدول (19) اختبار (ANOVA) لاختبار الفروق حول موقف العملاء تعزى لمتغيرات (العمر، المستوى التعليمي، المهنة، الدخل)

تعزى لمتغيرات	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى دلالة	القرار
بين المجموعات	0.351	2	0.176			
داخل المجموعات	29.443	123	0.239	0.734	0.482	نقبل H0
المجموع	29.794	125				
بين المجموعات	1.402	3	0.467			
داخل المجموعات	28.392	122	0.233	2.008	0.116	نقبل H0
المجموع	29.794	125				
بين المجموعات	1.577	3	0.526			
داخل المجموعات	28.217	122	0.231	2.273	0.083	نقبل H0
المجموع	29.794	125				
بين المجموعات	0.361	3	0.120			
داخل المجموعات	29.433	122	0.241	0.499	0.684	نقبل H0
المجموع	29.794	125				

المصدر: من إعداد الباحثان

السيولة النقدية بها. كما أظهرت نتائج تحليل T لاختبار الفرضيات، أن عملاء المصارف الليبية لديهم أسباب دفعهم لاستخدام أجهزة الصراف الآلي ولديهم الإدراك لمزايا أجهزة ATM، كما أنهم يرون أن أجهزة الصراف الآلي سهلة ومريحة الاستعمال، وتتميز بسرعة التعامل، وهذا ما تم تأكيده في دراسة (Manarvi و Khawaja، 2009) ودراسة (Shrestha، 2019)، والتي أشارت ان العملاء مصارف باكستان ونيبال يفضلون التعامل مع أجهزة ATM بسبب السهولة والراحة في الاستعمال. سهولة الاستعمال، يمنح المصارف فرصة للتوسع في نشر هذه الأجهزة، وإمكانية قبولها من قبل العملاء. حيث كلما تعقد استخدام الابتكارات الحديثة كلما كانت معقدة كلما قلل من فرص انتشارها في المستقبل. كما أن نتائج الدراسة أظهرت أن أغلب افراد العينة هم من حملة المؤهلات العالية، وهذا يسهل أيضاً في انتشار مثل هذه الأجهزة. أما فيما يتعلق بالمشاكل التي تواجه العملاء أثناء تعاملهم مع أجهزة ATM، فإن عملاء المصرف يرون أن هناك مشاكل وصعوبات تواجههم أثناء تعاملهم مع أجهزة الصراف الآلي، ومنها نفاذ الرصيد النقدي من أجهزة الـ ATM، وتعطل الأجهزة بسبب مشاكل في الشبكة، إضافة إلى محدودية سقف السحب المسموح به في السحبة الواحدة، الذي يعتبره العملاء أنه غير كافٍ، وهذا يتماشى مع دراسة (أبوخريص و الاخضر، 2013)، التي أشارت إلى أن أكثر المشاكل التي تواجه العملاء في مدينة طرابلس، عدم توفر النقود بأجهزة الصراف الآلي بشكل منتظم، وتحديد عدد مرات السحب النقدي اليومي بقيمة محددة كحد اقصى، رغم أن تلك السنة 2013 لم تعاني المصارف التجارية الليبية من غياب السيولة عن الفروع المصرفية، الأمر الذي قد يعزوه الباحث إلى عدم اهتمام ادارة المصارف التجارية بتسويق هذه الخدمة في ذلك الوقت لعدم توفر الاسباب حسب وجهة نظرهم لانتشار هذه الأجهزة.

النتائج:

بعد تحليل البيانات التي تم الحصول عليها عن طريق توزيع استمارة الاستبيان، كانت نتائج الدراسة على النحو التالي:

- عملاء المصارف الليبية لديهم موقف إيجابي تجاه استخدام أجهزة الصراف الآلي نوعاً ما.

وتبين من نتائج الجدول اعلاه عدم وجود فروق ذو دلالة إحصائية حول موقف العملاء تجاه استخدام أجهزة الصراف الآلي بناءً على خصائصهم الديموغرافية (العمر، المستوى التعليمي، المهنة، الدخل)، حيث بلغت قيمة (F) بمستويات دلالة مشاهدة على التوالي (0.482، 0.116، 0.083، 0.684) وهي قيم أكبر من مستوى دلالة المعتمد في الدراسة (0.05)، وبذلك نقبل الفرضية الصفرية التي تنص على: توجد وجود فروق ذو دلالة إحصائية حول موقف العملاء تجاه استخدام أجهزة الصراف الآلي بناءً على خصائصهم الديموغرافية (العمر، المستوى التعليمي، المهنة، الدخل).

المناقشة:

من خلال النتائج التي توصلت إليها الدراسة، حيث أظهرت أن عملاء المصارف الليبية العاملة بالمنطقة الشرقية لديهم موقف إيجابي تجاه استخدام أجهزة الصراف الآلي نوعاً ما، حيث اتفقت نتائج الدراسة مع دراسة (محمد، 2013)، ودراسة مبارك 2007، ودراسة (Shrestha، 2019) التي أظهرت أن عملاء المصارف السودانية والمصارف في بوتسوانا ودولة نيبال على التوالي، لديهم اتجاه إيجابي تجاه أجهزة الصراف الآلي. على عكس دراسة (أبوخريص و الاخضر، 2013) والتي أظهرت أن اتجاهات العملاء نحو خدمات الصراف الآلي بالمصارف التجارية العاملة بمدينة طرابلس كانت سلبية بنسبة 70%، وهذا قد يرجعه الباحث إلى حداثة استخدام هذه الآلات نسبياً في ليبيا خلال تلك الفترة، وتفضيل العملاء للتعامل بالنقود الورقية والتي كانت متوفرة بفروع المصارف العاملة في ليبيا بدون قيود، والتي تغيرت مع الوقت وبسبب التغيرات الكبيرة التي حدثت على الاقتصاد الليبي وغياب السيولة عن الفروع المصرفية، واتجاه المصارف التجارية لتشجيع عملائها للتعامل مع الآلات الصراف الآلي. كما أظهرت نتائج التحليل أن عملاء المصارف العاملة في العاملة في المنطقة الشرقية كان لديهم اسباب بدرجة متوسطة للتعامل مع أجهزة الـ ATM حيث كانت الراحة في الاستعمال وسرعة الوصول إلى الأجهزة أكثر الاسباب التي دفعهم للتعامل مع هذه الأجهزة، وهذا يعكس رغبة العملاء في الابتعاد عن التعامل مع الفروع المصرفية بسبب الازدحام وعدم توفر

- [3]- عطية أبوخرىص ، و عبدالسلام الاخضر . (2013). تحليل اتجاهات العملاء نحو تبني خدمة الصراف الآلي بالمصارف التجارية الليبية (دراسة ميدانية عن عملاء المصارف التجارية العاملة بمدينة طرابلس). *مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية* (العدد الأول)، 173-202.
- [4]- Farhat Syeeda. (2016). Understanding Attitudes Towards Mathematics (ATM) using a Multi-modal Model: An Exploratory Case Study with Secondary School Children in England. *Cambridge Open-Review Educational Research e-Journal*. الصفحات 62-32 ،
- [5]- Farhat Syeeda. (2016). Understanding Attitudes Towards Mathematics (ATM) using a Multi-modal Model: An Exploratory Case Study with Secondary School Children in England. *Cambridge Open-Review Educational Research e-Journal*. الصفحات 62-32 ،
- [6]- Asiegbu Ikechukwu ، Powei Daubry ، Iruka Chijindu. (2012). Consumer Attitude: Some Reflections on Its Concept, Trilogy, Relationship with Consumer Behavior, and Marketing Implications. *European Journal of Business and Management* ، الصفحات 50-38 ، 13
- [7]- Winfred Larkotey ، Ed. Danso Ansong ، Dominic Damoah ، و Ebenezer Laryea. (2012). Attitudes of Customers toward the use of ATMs in Sub Saharan Africa: A Case Study of Ghana . *International Research Journal of Computer Science Engineering and Application*. الصفحات 158-150 ، 3 ،
- [8]- محمد منصور أبو جليل . (2013). *سلوك المستهلك واتخاذ القرارات الشرائية (مدخل متكامل)*. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- [9]- C A Jegede. (2014). Effects of Automated Teller Machine on the Performance of Nigerian Banks. الصفحات 46-40 ، 2(1).
- [10]- C A Jegede. (2014). Effects of Automated Teller Machine on the Performance of Nigerian Banks. الصفحات 46-40 ، 2(1).
- [11]- أمجد إبراهيم محمد . (2013). اتجاهات العملاء نحو استخدام الصراف الآلي بالتطبيق على عملاء بنك فيصل الإسلامي السوداني بمدينة أم درمان 2011. *مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية*، 21(1)، 223-261.
- [12]- عطية أبوخرىص ، و عبدالسلام الاخضر . (2013). تحليل اتجاهات العملاء نحو تبني خدمة الصراف الآلي بالمصارف التجارية الليبية (دراسة ميدانية عن عملاء المصارف التجارية العاملة بمدينة طرابلس). *مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية* (العدد الأول)، 173-202.
- [13]- أمجد إبراهيم محمد . (2013). اتجاهات العملاء نحو استخدام الصراف الآلي بالتطبيق على عملاء بنك فيصل الإسلامي السوداني بمدينة أم درمان 2011. *مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية*، 21(1)، 223-261.
- [14]- C A Jegede. (2014). Effects of Automated Teller Machine on the Performance of Nigerian Banks. الصفحات 46-40 ، 2(1).
- [15]- Kausar Fiaz Khawaja ، و Irfan Manarvi. (2009). Evaluating Customer Perceptions towards ATM services in Financial
- عملاء المصارف الليبية لديهم أسباب دفعهم لاستخدام أجهزة الصراف الآلي نوعاً ما.
- عملاء المصارف الليبية يدركون ميزات استخدام أجهزة الصراف الآلي نوعاً ما.
- عملاء المصارف الليبية لا يشعرون بالراحة تجاه استخدام أجهزة الصراف الآلي.
- عملاء المصارف الليبية يرون أن أجهزة الصراف الآلي سهلة الاستعمال بشكل كبير.
- عملاء المصارف الليبية يرون أن أجهزة الصراف الآلي تتميز بسرعة في التعامل نوعاً ما.
- عملاء المصارف الليبية يرون أن هناك مشاكل وصعوبات تواجههم أثناء تعاملهم مع أجهزة الصراف الآلي.
- لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية في موقف العملاء تجاه استخدام أجهزة الصراف الآلي بناءً على خصائصهم الديموغرافية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المهنة، الدخل).
- التوصيات:**
- [1]- التركيز والاهتمام بالأسباب التي تدفع العملاء لاستخدام أجهزة الصراف الآلي أجهزة الصراف الآلي.
- [2]- تطوير وتنوع ميزات أجهزة الصراف الآلي بحيث تؤدي الأجهزة أكثر من عملية.
- [3]- توفير أجهزة الصراف الآلي والاهتمام بصيانتها من وقت إلى آخر لتظل تعمل بالشكل المطلوب.
- [4]- الاهتمام بحل مشاكل الأعطال وخصوصاً بالمشاكل المتعلقة بالبطاقات أجهزة الصراف الآلي، وتسهيل كيفية الحصول عليها.
- [5]- العمل على توفير السيولة باستمرار في أجهزة الصراف الآلي، مما يسهم في تقليل الازدحام أمام المصارف للحصول على السيولة النقدية وتفادي للإصابة بالأمراض (كوفيد-19).
- [6]- تدريب العاملين والفنيين على الأعطال التي تحدث لأجهزة الصراف الآلي من وقت لآخر وحل بسرعة لكي تساهم في خدمة العملاء.
- [7]- البحث عن مصادر طاقة أخرى لكي تعمل أجهزة الصراف الآلي باستمرار، خصوصاً مع انقطاع التيار الكهربائي المتكرر.
- [8]- تطوير خدمات الدفع الإلكتروني، مثل استخدام الهواتف النقالة، واجهزة الصراف الآلي، وتشجيع استخدام النقود الإلكترونية، يرفع من ثقة المواطنين في الخدمات المصرفية، ويرفع من كفاءة وأداء المصارف التجارية تجاه عملائها.
- المراجع:**
- [1]- البنك الدولي. (3 مارس، 2022). *البنك الدولي. تاريخ الاسترداد 3 3 2022*، من مجموعة البنك الدولي: <https://data.albankaldawli.org/indicator/FB.ATM.TOTL.P5?locations=LY>
- [2]- أمجد إبراهيم محمد . (2013). اتجاهات العملاء نحو استخدام الصراف الآلي بالتطبيق على عملاء بنك فيصل الإسلامي السوداني بمدينة أم درمان 2011. *مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية*، 21(1)، 223-261.

- [18]- أوما سيكاران. (2006). طرق البحث في الإدارة مدخل لبناء المهارات البحثية. (إسماعيل بسيوني، المترجمون) الرياض: دار المريخ للنشر.
- [19]- وليد بشيشي، سليم مجلخ، و خالد علي . (يوليو، 2021). أثر تكنولوجيا إدارة المعرفة على أبعاد إدارة الجودة الشاملة في الجامعة الجزائرية الثقافة التنظيمية كمتغير وسيط. مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، 1 (1)، الصفحات 590-607.

9. الصفحات A Case study of Pakistani Banks Institutions; 1452-1457.
- [16]- Ayimey, E. K., Awunyo-Vitor, D., & Somuah, R. O. (2012). Are Customers Satisfied with Automated Teller Machines Services in Ghana?: A Study of A Universal Bank. *Journal of Asian Business Strategy*, 12, pp. 262-271.
- [17]- Wole Olatokun و Louisa Igbinedion. (2009). The Adoption of Automatic Teller Machines in Nigeria: An Application of the Theory of Diffusion of Innovation. *Issues in Informing Science and Information Technology*. 392-373 الصفحات ،