

تحليل جغرافى للمصارف المتخصصة فى محافظة البحيرة وتأثيرها فى التنمية

- أ.د. محمد عبد القادر عبد الحميد شنيشن
- د.إيمان محمد فتحى عبداللا

مقدمة :

تسعى البنوك المتخصصة للنهوض بعمليات التنمية ورفع معدلاتها، فهى تعد الركيزة الأساسية فى عمليات التنمية المحلية، حيث تقوم بتجميع الودائع، ثم إعادة توجيهها مما يخدم الاقتصاديات المحلية سواء فى شكل قروض أو فى شكل استثمارات، كما أن للمصارف المتخصصة دورًا استشاريًا فيما يخص التنمية المحلية من حيث خلق فرص استثمارية جديدة وتقديم خبرات واستشارات كلها تخدم التنمية المحلية، وتمتلك المصارف المتخصصة نوعين من الأصول ممثلة فى الاستثمارات، والقروض.

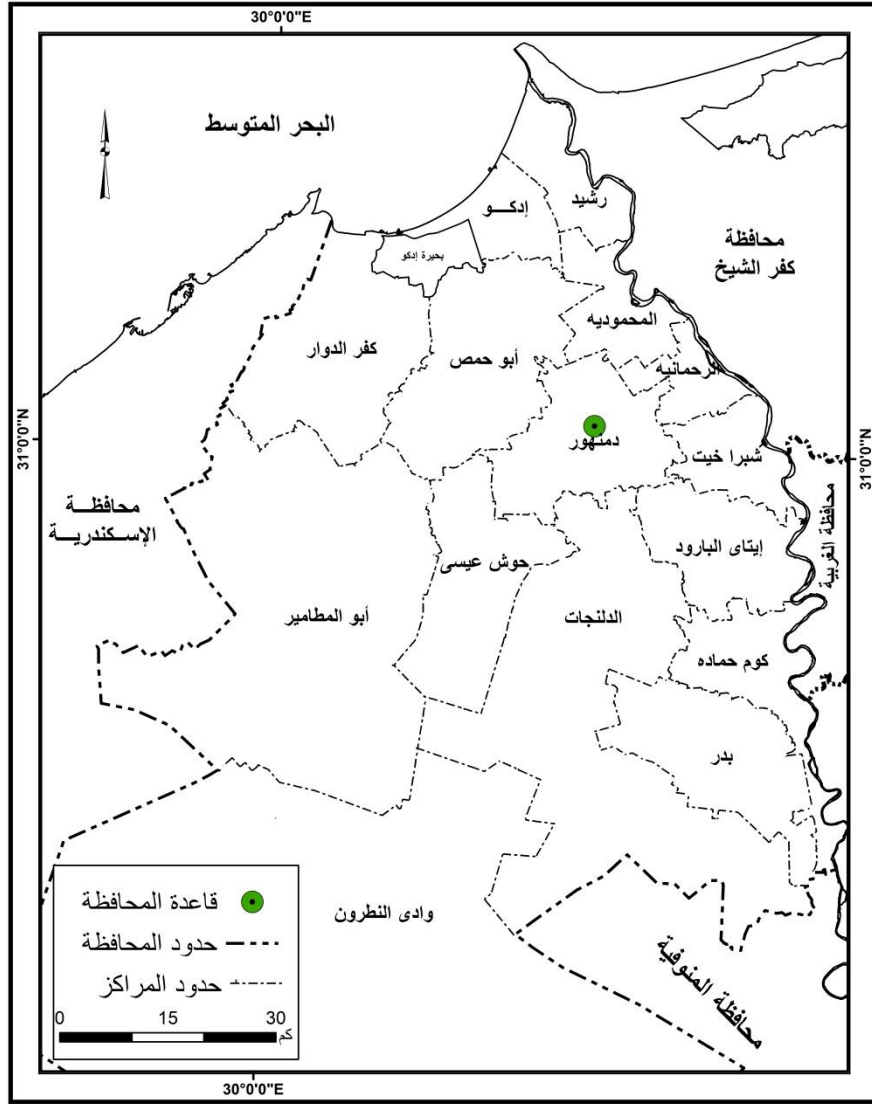
مشكلة البحث:

برغم أهمية المصارف المتخصصة فى الوقت الحاضر لما تقدمه من دعم الاقتصاد وتسهيل التعاملات المالية، فإنها تعاني من عدم توازن فى توزيعها الجغرافى على مستوى مراكز المحافظة، ويستدعى ذلك حرمان بعض المراكز من أى فروع بها، الأمر الذى يؤدى إلى تحمل العميل مشقة الذهاب إلى أقرب فرع بأقرب مركز، بل قد يؤثر ذلك فى عدم الإستفادة من قروض المصارف، مما قد يكون سببًا فى زيادة حجم المشكلات لديه.

الإطار المكانى:

تتخذ الدراسة من حدود محافظة البحيرة إطارًا مكانيًا لها (شكل ١)،

- أستاذ الجغرافية بكلية الآداب - جامعة دمنهور.
- مدرس بقسم الجغرافية بكلية الآداب - جامعة دمنهور.



المصدر: إدارة التخطيط العمراني بمحافظة البحيرة.

شكل (١) الخريطة الإدارية لمحافظة البحيرة على مستوى المراكز عام ٢٠١٩

فهي تقع بين دائرتي عرض ٢٠ ٣٠ °، ٣٢ ٣١ ° شمالاً، وبين خطي طول

٤٨° ٢٩' ٥٠"، ٤٨° ٥٣' شرقاً، وهى بذلك تقع فى شمال غربى دلتا النيل إلى الغرب من مجرى فرع رشيد، وتطل من الشمال على البحر المتوسط بعرض ٧٦,٥ كم بداية من مصب مجرى فرع رشيد في الشرق وحتى المعديّة في الغرب.

ويحدها من الشرق مجرى فرع رشيد الذى يفصلها عن محافظات -من الشمال إلى الجنوب- كفر الشيخ، والغربية، والمنوفية، ومن الغرب محافظتي الإسكندرية ومطروح، أما من الجنوب فتجاورها محافظة الجيزة .

وتبلغ المساحة المأهولة بالسكان فى محافظة البحيرة ٥,٨ ألف كم^٢، وهو ما يعادل ٦٣,٥% من جملة مساحة المحافظة، وتشغل الأرض الزراعية ما يشكل تسعة أعشار جملة المساحة المأهولة، بنحو خمسى جملة المساحة الكلية للمحافظة، والبالغة ٩١٢٣ كم^٢.

دراسات سابقة :

لم تحظ المصارف المتخصصة بنصيب من الدراسات الجغرافية، بالرغم من تعددها فى الدراسات غير الجغرافية، لذلك تعد دراسة المصارف التجارية أكثر حظاً فى السنوات الأخيرة، ويمكن تقسيم الدراسات السابقة عن المصارف إلى ما يلى:

دراسات جغرافية :

وهى فى معظمها تخص المصارف التجارية دون المتخصصة وتضم على حد علم الباحثين خمس دراسات أولها: مكى عام ١٩٨٩^(١) وتهدف إلى تحديد

(١) مكى، غازى عبد الواحد (١٩٨٩) : التوزيع المكانى لمواقع مراكز صندوق التنمية العقارية فى منطقة الرياض فى المملكة العربية السعودية دراسة فى كفاءة التوزيع، الجمعية الجغرافية الكويتية، العدد ١٢٩، الكويت.

القرى التى يمكن إعادة تبعتها لفروع صندوق التنمية فى المستوطنات المجاورة لها بحيث يحقق ذلك قصر المسافة وقلة المجهود المبذول من قبل سكان هذه المستوطنات فى الحصول على خدمات صندوق التنمية العقارية، وثانيتها إسماعيل عام ٢٠١٨^(١)، حيث تناول نشأة الخدمة المصرفية وتطورها بمحافظة بورسعيد، وتوزيعها الجغرافى، وخصائص المستفيدين منها، ومستقبلها بالمدينة، وثالثتها عبد الحميد عام ٢٠١٨^(٢)، وتهدف إلى التعرف على تاريخ الخدمات المصرفية وتطورها فى مدينة المحلة الكبرى، وتوضيح توزيعها على مستوى شبكة الشوارع وأحياء المدينة وسهولة الوصول إليها من خلال التكلفة الزمنية والتكلفة المادية، ورابعتها الصاوى عام ٢٠١٨^(٣)، وعالجت كيفية توزيع ماكينات الصراف الآلى التابعة للمصارف

الحكومية على حى شرق مدينة الإسكندرية، ومحاولة ربط هذا التوزيع بعدد من المتغيرات المؤثرة فيه، كما تهدف إلى توضيح خصائص المستخدمين ومدى رضاهم عن الخدمة المقدمة، وخامستها دراسة شريف ٢٠١٩^(٤)، والتي تهدف إلى تتبع التطور التاريخى للخدمات المصرفية، وتوزيعها الجغرافى بمدينة الدمام .

(١) إسماعيل، عبد السلام عبد الستار (٢٠١٨): التحليل المكانى للخدمات المصرفية فى مدينة بورسعيد (دراسة فى جغرافية الاتصالات)، المجلة الجغرافية العربية، الجمعية الجغرافية المصرية، المجلد ٤٩، الجزء الأول، العدد ٧١.

(٢) عبد الحميد، جابر سمير (٢٠١٨): التباين المكانى للخدمات المصرفية فى مدينة المحلة الكبرى دراسة جغرافية باستخدام نظم المعلومات الجغرافية، مجلة كلية الآداب، جامعة طنطا.

(٣) الصاوى، جيهان أبو بكر (٢٠١٨): التوزيع المكانى لمكينات الصراف الآلى (ATM) للبنوك الحكومية فى الإسكندرية بالتطبيق على حى شرق، مجلة كلية الآداب، جامعة الإسكندرية.

(٤) شريف، عبد السلام شريف (٢٠١٩): التحليل المكانى للخدمات المصرفية بمدينة الدمام (دراسة فى جغرافية الاتصالات)، مجلة كلية الآداب والدراسات الإنسانية، جامعة بورسعيد، المجلد ١٤، العدد ١٤.

دراسات غير جغرافية:

وهى عديدة، منها دراسة الجهاز المركزى للتنظيم والإدارة عام ١٩٩٤^(١)، حول أنشطة بنك ناصر، لتوضيح الأنشطة التى يقدمها البنك فى مجال التنمية الاجتماعية، ودراسة خضر عام ١٩٩٧^(٢) لتوضيح السياسة الائتمانية الزراعية ودور بنك التنمية والائتمان الزراعى فى النمو الاقتصادى.

وناقشت دراسة مطاوع^(٣) عام ٢٠١٤ منظومة التمويل العقارى ودراسة عناصرها المختلفة، والوقوف على مدى مساهمة كل عنصر فى تسهيل إجراءات منح التمويل المقدم من البنك، والتعرف على المعوقات التى تواجه العميل عند التعامل مع المصرف، وكذلك المعوقات التى تواجه المصرف عند تقديم الخدمة، كما أوضحت دراسة النشترى عام ٢٠٠٨^(٤) الدور الهام الذى تقوم به المصارف الزراعية فى تطوير الإنتاج الزراعى والسعى نحو تحقيق معدلات لتنمية زراعية سريعة من خلال تمويل الأنشطة الزراعية، وغيرهما من الدراسات التى تناولت دراسة المصارف المتخصصة فى مجال الاقتصاد والتجارة والزراعة والصناعة،

(١) الجهاز المركزى للتنظيم والإدارة (١٩٩٤): دراسة ميدانية حول أنشطة بنك ناصر الاجتماعى، بحوث ومقالات، مذكرة داخلية، عدد ٤٤.

(٢) خضر، حسن على (١٩٩٧): السياسة الائتمانية الزراعية ودور بنك التنمية والائتمان الزراعى، مؤتمر التخطيط الاستراتيجى للتنمية والائتمان الزراعى، وزارة الزراعة.

(٣) مطاوع، سعد عبد الحميد، وآخرون (٢٠١٤): علاقة معوقات التمويل العقارى بتحديد أنماط التمويل الممنوح من البنك دراسة تطبيقية على البنوك المتخصصة فى التمويل العقارى فى بيئة الأعمال المصرية، المجلة المصرية للدراسات التجارية، كلية التجارة، جامعة المنصورة، مجلد ٣٨، العدد ٣.

(٤) النشترى، مصطفى (٢٠٠٨): تقييم كفاءة البنوك الزراعية فى مصر، مجلة البحوث التجارية، كلية التجارة، جامعة الزقازيق، المجلد ٣٠، العدد ١.

حيث أوضحت أثر التمويل فى حل المشكلات الرئيسية التى تواجه الأنشطة الاقتصادية، خاصة من خلال تقديم التمويل المدعوم، مع عرض لسياسات التمويل وخطتها لجذب المزيد من العملاء، ومقارنة معدل التغطية المصرفية فى السوق المصرية بعدد السكان.

ويتضح من العرض السابق اهتمام الدراسات الجغرافية السابقة بدراسة المصارف التجارية من حيث النشأة، والتوزيع الجغرافى، وتوزيع ماكينات الصراف الآلى، فى حين تهتم هذه الدراسة بالمصارف المتخصصة، وتضيف دراسة الخصائص الاجتماعية والاقتصادية للمستفيدين منها، ومحاولة إبراز مزايا الخدمات التى تقدمها المصارف المتخصصة وتسليط الضوء على ملامح الرحلة إلى مقر المصارف، ومشكلاتها، وكذلك توضيح تأثير المصارف فى التنمية بالمحافظة.

أهداف الدراسة :

تهدف الدراسة إلى تحقيق ما يلى :

- تحديد نمط توزيع المصارف المتخصصة بالمحافظة، للتعرف على نمط الانتشار الجغرافى، ومن ثم معرفة مناطق التركيز، ومناطق العجز.
- التعرف على مدى كفاءة المصارف المتخصصة ومجال نفوذها فى محافظة البحيرة من أجل تحقيق أقصى استفادة من خدماتها.
- التعرف على مشكلات المصارف المتخصصة بمحافظة البحيرة، للمساعدة فى حلها والتغلب عليها.
- بيان تأثير المصارف المتخصصة فى التنمية بالمحافظة، لتقييم فاعليتها.

مناهج الدراسة وأساليبها :

اتخذ المنهج الوصفي التحليلي منهجا رئيساً للدراسة، مع الاستعانة بالمدخل الموضوعي واستخدمت أساليب عدة، منها الأسلوب الكمي فى معالجة البيانات وتحليلها باستخدام برنامج SPSS16 لاستخراج الارتباطات المختلفة بين الظواهر قيد الدراسة، وكذلك إجراء التحليل العاملى، ثم الحصول على نتائج التحليل العنقودى لتوضيح الاختلافات الاجتماعية والاقتصادية بين العملاء، والأسلوب الخرائطى فى تتبع الظاهرة الجغرافية قيد الدراسة وتفسيرها.

كما استعانت بأسلوب نظم المعلومات الجغرافية (GIS) بواسطة برنامج " ARC GIS 10"، فى إنتاج الخرائط وتحليلها وتطبيق أساليب التحليل المكاني، منها أساليب إبراز خصائص التنظيم المكاني مثل المتوسط المكاني Mean Center، والوسيط المكاني Central Feature، والمسافة المعيارية Standard distance، واتجاه التوزيع Directional Distribution، ونطاق التأثير(الحرم) Buffer، وأساليب تحديد نمط التوزيع المكاني مثل صلة الجوار Nearest Neighbor Analysis، ودليل موران Moran i، إضافة إلى تحليل كثافة كيرنل Kernel Density

ولتعويض النقص فى البيانات، اعتمدت الدراسة على العمل الميدانى من خلال تصميم استبانة لعملاء المصارف المتخصصة (ملحق ١)، وقد بلغ مجموع مفردات العينة ١٠٠٠ مفردة، وجميعها صحيحة، وتمت الدراسة الميدانية خلال شهرى مارس وأبريل عام ٢٠١٩.

وتنتظم خطة الدراسة فى سبعة عناصر رئيسة على النحو التالى:

- مفهوم المصارف المتخصصة وأنشطتها وأنواعها.
- التوزيع الجغرافى للمصارف المتخصصة.
- التقييم المكاني لتوزيع المصارف المتخصصة.
- ملامح الرحلة ومستويات رضا العملاء.
- خصائص عملاء المصارف المتخصصة.
- مشكلات المصارف المتخصصة.
- أثر المصارف المتخصصة فى التنمية.

أولاً: مفهوم المصارف المتخصصة وأنشطتها وأنواعها

١- مفهوم المصارف المتخصصة وأنشطتها:

هي المصارف المتخصصة في تنمية أحد القطاعات الاقتصادية القومية ولا تزاول نشاط المصارف التجارية، وبذلك تعمل في تمويل المشروعات، وذلك تبعاً لتخصص المصرف، وعادة ما يشترك تعريف هذه المصارف من الأعمال التي تقوم بتنفيذها، لأنواع محددة من النشاط الاقتصادي مثل "الزراعي، والصناعي، والعقارى" (أديب، ٢٠١٠: ٢٣).

وتعتمد هذه المصارف المتخصصة على مصادرها الداخلية في القيام بوظائفها، حيث تعتمد في تمويل أنشطتها على مواردها الذاتية ولا تمثل الودائع بالنسبة لها أمراً، كما أن تجميع الودائع لا يمثل واحداً من أغراضها، ويتمثل النشاط الرئيس للمصارف المتخصصة في القيام بعمليات الائتمان طويل الأجل والمتوسط لخدمة نوع محدد من النشاط الاقتصادي.

٢ - أنواع المصارف المتخصصة:

تتعدد أنواع المصارف المتخصصة وفق نشاطها على النحو التالي:

أ- بنك التنمية الصناعية:

ترجع نشأته إلى عام ١٩٤٩، حين صدر القانون رقم ١٣١ لسنة ١٩٤٩ بالترخيص للحكومة بإنشاء "البنك الصناعى" شركة مساهمة مصرية، بهدف النهوض بالصناعة عن طريق المساهمة فى إنشاء صناعات جديدة وتدعيم الصناعات القائمة بتقديم المساعدات المادية، وتمويل القطاع الخاص الصناعى (مرزوق، ١٩٥٨: ٢٤)، وفى عام ١٩٧١ أُدمج البنك فى بنك الإسكندرية بوصفهما إدارةً متخصصة لتمويل وحدات الإنتاج الصناعى والحرفى، أطلق عليها أسم "جهاز تمويل الحرفيين".

ومع بداية سياسة الانفتاح الاقتصادى وتقديراً من الدولة لأهمية استقلال المصارف فى أداء رسالتها، أعيد تأسيسه عام ١٩٧٦ بوصفه بنكاً متخصصاً برأسمال ١٠ مليون جنيه. ونتيجة لتطور نشاط المصرف وتنوعه خلال العقود الثلاثة الماضية، وحتى يتمكن من القيام بالمهام الموكلة إليه من تمويل المشروعات الصناعية متوسطة الحجم والصغيرة وتنميتها،

زاد رأسمال المصرف عدة مرات آخرها عام ٢٠٠٣ ليسجل مليار جنيه والمدفوع منها ٥٠٠ مليون جنيه مصرى .

ويهدف خلق كيان مصرفى أقوى وأكثر قدرة على المنافسة وعلى تنويع خدماته المصرفية وتوصيلها للمستثمرين الصناعيين فى مختلف المناطق الجغرافية، أدمج بنك العمال المصرى فى بنك التنمية الصناعية المصرى فى أول نوفمبر ٢٠٠٨ ، مع تعديل المسمى إلى بنك التنمية الصناعية والعمال المصرى، واصبح هيكل الملكية بعد الدمج ٨٤,٤ % لوزارة المالية، ٣,٣ % للقطاع العام، ١٢,٣ % للقطاع الخاص.

ويوفر المصرف موارد مالية بشروط ملائمة لاحتياجات الصناعة المصرية من مصادر تمويل محلية ودولية، وتوفير التمويل المناسب والمعونة الفنية والتسويقية لعملاء المصرف كافة لتدعيم موقفهم المالى ومساعدتهم على النمو وزيادة القدرة التنافسية بالداخل، والخارج.

ب- بنك التنمية والائتمان الزراعى:

أنشأت الدولة بنك التسليف الزراعى المصرى بموجب المرسوم الملكى بقانون رقم ٥٠ لسنة ١٩٣١ فى أثناء الأزمة الاقتصادية العالمية؛ ليقدم القروض للزراع المصريين ليحميهم من المصارف الأجنبية والمرابين، ومع صدور القانون رقم ١١٧ لسنة ١٩٧٦ تعدل اسمه إلى " البنك الرئيس للتنمية والائتمان الزراعى " وقد ظل هذا الاسم حتى الآن.

ويقدم بنك التنمية الدعم والتمويل اللازم للزراع لجميع أنواع الزراعات وجميع الأنشطة المتعلقة بالزراعة، كذلك تقديم الخدمات المصرفية كافة وتمويل المشروعات متناهية الصغر، والصغيرة، والمتوسطة وتمويل الالتزامات المرتبطة بالعملية الزراعية مثل شراء الماشية والآلات وإصلاح الأرض الزراعية.

ج- بنك التعمير والإسكان:

تأسس بنك التعمير والإسكان عام ١٩٧٩، بغرض تمويل مشروعات التعمير والإسكان لتوفير المساكن الملائمة لمحدودي الدخل وغيرهم، والمساهمة فى مشروعات التعمير والمرافق والتنمية العمرانية والسياحية والصناعية وغير ذلك من المجالات الواردة فى قانون الاستثمار والمناطق الحرة والقيام بالأعمال المصرفية لخدمة الغرض الرئيس وهو (قبول الودائع، واصدار شهادات التعمير والإسكان، ومزاولة الأعمال المصرفية، ومنح القروض والتسهيلات الائتمانية التي تحقق أغراض البنك.

د - بنك ناصر الاجتماعى:

أنشئ للمساهمة في توسيع قاعدة التكافل الاجتماعى بين المواطنين، والعمل على تحقيق مجتمع الكفاية والعدل، بهدف توفير فرص عمل والمساهمة فى حل مشكلات المجتمع مثل الفقر والبطالة، وتمثل برامج التنمية الاقتصادية فى الودائع والمدخرات، وقروض إنتاجية، كما يهدف البنك إلى تيسير إمكانية الحصول على قروض لتمليك السلع المعمرة لمواكبة التطور الاجتماعى ومسايرة العصر بمقدمات بسيطة أو بدون مقدم تسدد على ٣٦ شهر بعائد ميسر، كما يقدم قروض المشاركة.

ومن أعمال "البنك" تحفيز أصحاب المشروعات الصغيرة القائمة للتوسع فى مشروعاتهم وتطويرها بهدف خلق فرص عمل جديدة وتحديث ورشهم ومنتجاتهم من خلال قروض تحسين الدخل (الجهاز المركزى للتنظيم والإدارة، ١٩٩٤ : ٢١).

وتتمثل موارد "البنك" المعتمد عليها فى تمويل مشروعاته وتنفيذ برامجه على أمواله الذاتية وأموال المودعين وعلى عوائد أموال الزكاة، والهبات والوصايا والصدقات الجارية، والإيرادات الناتجة عن تصفية التركات (وزارة التضامن الاجتماعى، ٢٠١٨ : ٣).

ثانياً: التوزيع الجغرافى للمصارف المتخصصة

يعد التوزيع الهدف الرئيس للجغرافى، وأساس فهم سلوك أية ظاهرة جغرافية، إذ يعكس العوامل الطبيعية والاقتصادية والاجتماعية الكامنة وراء صورة هذا التوزيع، إضافة إلى توفير المعلومات الضرورية للمخططين لتقدير الاحتياجات المستقبلية.

ويعد الوقوف على الصورة التوزيعية للمصارف المتخصصة عاملاً أساسياً وبعداً مهماً يساعد على تحليل النتائج المترتبة على ذلك، ومن أهم هذه النتائج تحقيق هدف إمكانية الوصول السهل إلى الجمهور، وتخفيض تكلفة انتقالهم لأدنى حد، وتتخذ دراسة توزيع المصارف المتخصصة محورين رئيسيين هما: التوزيع وفقاً لمواقعها، ووفقاً لعينة العملاء وفيما يلى دراسة لكل منهما على النحو التالى:

١- التوزيع وفقاً لمواقعها:

يبلغ عدد المصارف المتخصصة فى محافظة البحيرة عام ٢٠١٩ أربعة مصارف، تضم ٢٠ مصرفاً وفرعاً (شكل ٢)، منها ما له فرع واحد، والبعض الآخر له فروع عدة، حيث جاء بنك

التممية والائتمان الزراعى فى المقدمة بعدد ١٦ فرعاً، وهو ما يعادل أربعة أخماس جملة أعداد فروع المصارف المتخصصة بالمحافظة، حيث يتوفر فرعان بمركز دمنهور، وفرع بكل مركز من مراكز المحافظة، فيما عدا مركز وادى النطرون الذى لم يتوفر به أى فرع حتى الآن، أما المصارف الثلاثة الأخرى، فكان انتشارها محدوداً (فرعان لبنك ناصر أحدهما بمركز دمنهور، والآخر بمركز بدر، وفرع واحد لكل من بنكى التتمية الصناعية، والتعمير والإسكان بمركز دمنهور).

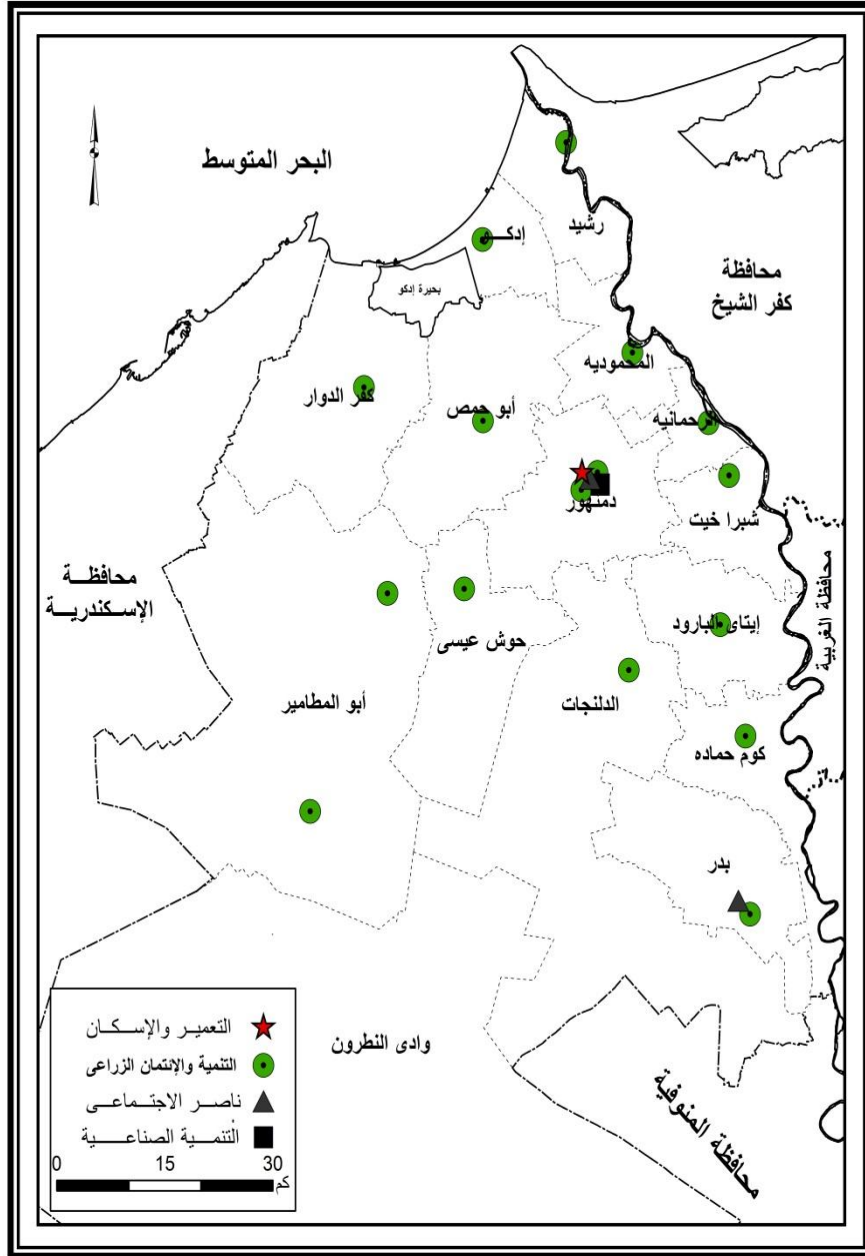
٢- التوزيع وفقاً لعينة العملاء:

يتباين التوزيع الجغرافى لعينة العملاء على المصارف المتخصصة فى محافظة البحيرة وفقاً لتباين محل الإقامة، وسنة التعامل مع المصرف، والسبب فى اختيار المصرف للتعامل معه، وهو ما يمكن توضيحه على النحو التالى:

أ- توزيع عينة العملاء وفقاً لمحل الإقامة:

يتطلب تقييم الوضع الراهن لخدمات المصارف دراسة التحليل المكانى، وهذا يعنى وصف ذلك التوزيع، وقد أوضح " جاكل " (Jakle, 2003:8-9) عدداً من الأهداف التى عند تحقيقها يتوفر تحقيق الخدمة بصورة أفضل، وهى:

- قرب الخدمة من أماكن توزيع السكان وكثافتهم العالية.
- إمكانية الوصول إلى الخدمات بسهولة وسرعة، وبأقل تكلفة للسعر وأقل وقت وجهد.



المصدر : من إعداد الباحثين باستخدام جهاز G.P.S.

شكل (٢) التوزيع الجغرافى للمصارف المتخصصة فى مراكز محافظة البحيرة

عام ٢٠١٩

- عدالة توزيع مراكز الخدمات (اللامركزية)، بحيث لا تتركز فى مواقع معينة.
- ملائمة موقع الخدمة لتؤدى وظيفتها بشكل مثالى.

وقد أوضحت نتائج الدراسة الميدانية تطابق توزيع عينة العملاء ببنك التنمية والإئتمان الزراعي مع محل إقامتهم، نظراً لتعدد فروع "البنك"، فى حين تستقبل المصارف المتخصصة بمدينة دمنهور عملاء من معظم مراكز المحافظة.

ب- توزيع عينة العملاء وفقاً لسنة التعامل:

اختلفت عينة الدراسة بمحافظة البحيرة وفقاً لسنة التعامل مع المصرف، حيث كشفت الدراسة الميدانية تصدر المدة (٢٠١٠-٢٠١٥) الصدارة فى التعامل مع المصارف المتخصصة، إذ تستحوذ على مايقرب من ثلث جملة العملاء (جدول ١)، وربما يفسر ذلك اتباع الدولة سياسة إرضاء المواطنين وتحسين الخدمات المقدمة والحوافز بعد أحداث ثورة ٢٥ يناير ٢٠١١، وترتفع بين عينة العملاء بمركز أبو المطامير، حيث بلغت ٦١,١%، تليها المدة (٢٠١٥-٢٠١٩)، امتداداً للفترة السابقة، وإن انخفضت النسبة قليلاً لاستقرار الأحوال السياسية والأمنية بالبلاد، فى حين سجلت المدة (٢٠٠٥ - ٢٠٠٠) أقلها فى تعامل العملاء مع المصارف المتخصصة، إذ لا تتجاوز نسبتها ١٢,٦% من جملة عينة العملاء، وترتفع النسبة بين عينة عملاء مركزى الرحمانية، وبدر، لتدور حول الثلث لكل منهما، مع اقتراب النسبة بين مركزى الدلنجات، وأبوحمص، أما مركزا أبو المطامير، وحوش عيسى فلم يسجلا أى عملاء خلال هذه المدة.

جدول (١) نسب عينة العملاء وفقاً لسنة التعامل مع المصرف فى مراكز محافظة البحيرة عام ٢٠١٩

المركز	٢٠٠٥-٢٠٠٠	٢٠١٠-٢٠٠٥	٢٠١٥-٢٠١٠	٢٠١٩-٢٠١٥
أبوالمطامير	٠	١٦,٧	٦١,١	٢٢,٢
أبوحمص	١٥,٦	٢٤,٤	٢٤,٤	٣٥,٦
الدنجات	١٦,٧	٢٥,٩	٢٤,١	٣٣,٣
الرحمانية	٣٣,٣	٥٠	١٦,٧	٠
المحمودية	٦,٧	١٦,٧	٤٦,٧	٣٠
إيتاى البارود	٩,١	٣٠,٧	٢٣,٩	٣٦,٤
بدر	٣٢	٢٠	٢٠	٢٨
حوش عيسى	٠	٢٢,٨	١٣,٦	٦٣,٦
دمنهور	١٤,٢	٢١,٧	٣٧,٥	٢٦,٧
شبراخيت	٤,٥	٢٢,٧	٣١,٨	٤٠,٩
كفر الدوار	٨,٥	٢٢,٤	٣٥,٨	٣٣,٣
المتوسط	١٢,٦	٢٣	٣٣,٦	٣٠,٨

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

ج- توزيع عينة العملاء وفقاً لسبب التعامل :

يتباين توزيع عينة العملاء على المصارف المتخصصة فى مراكز محافظة البحيرة وفقاً لأسباب عدة (جدول ٢) يتصدرها سرعة الأداء أسباب التعامل مع المصرف بنسبة ٤٢,٩% من جملة الأسباب، يليها القرب من المنزل بنحو الخمس، ويأتى مركز دمنهور فى المركز الأول بما يقرب من ربع جملة عينة عملاء المركز، فى حين لم يسجل مركزا أبو المطامير، وشبراخيت أى نسبة من العملاء ضمن هذا السبب، وجاء القرب

جدول (٢) نسب عينة العملاء وفقاً لسبب التعامل مع المصرف فى مراكز

محافظة البحيرة عام ٢٠١٩

المركز	سرعة الأداء	لقرب من المنزل لقرب من العملاء مسكن أو سيار	معاش ونفقه	ميراث
أبوالمظامير	٢١,٤	٠	١٤,٣	٢٨,٦
أبوحمص	٤٢,٢	١٤,٨	٢٢,٩	٧,٣
الدلنجات	٣٤	٨,٥	١٧	٢١,٤
الرحمانية	٠	١٦,٧	٥٠	٣٣,٣
المحمودية	٤٣,٢	٢٣,٣	٨,١	١٠,٨
إيتاى البارود	٣٧,٤	١٧,٦	١٧,٦	١٦,٥
بدر	٧٢,٢	١٦,٧	١١,١	٠
حوش عيسى	٢٤,٢	١٨,٢	٩,١	١٥,٢
دمنهور	٤٨,٨	٢٤,٢	١٧,٢	٣,٨
شبراخيت	٢٧,٣	٠	١٣,٦	٢٢,٧
كفر الدوار	٣٩,٢	٢٣,٨	١٣,١	١٢,٥
المتوسط	٤٢,٩	٢٠,١	١٦,٥	٩,١

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

من مقر العمل فى المركز الثالث بين أسباب التعامل مع المصرف، الأسباب الأخرى فقد تباينت بين قروض لشراء مسكن أو سيارة، ومعاش أو نفقة، وميراث، وقد بلغ نصيب هذه الأسباب مجتمعة حوالى خمس جملة أسباب التعامل مع أسباب التعامل مع المصارف بالمحافظة.

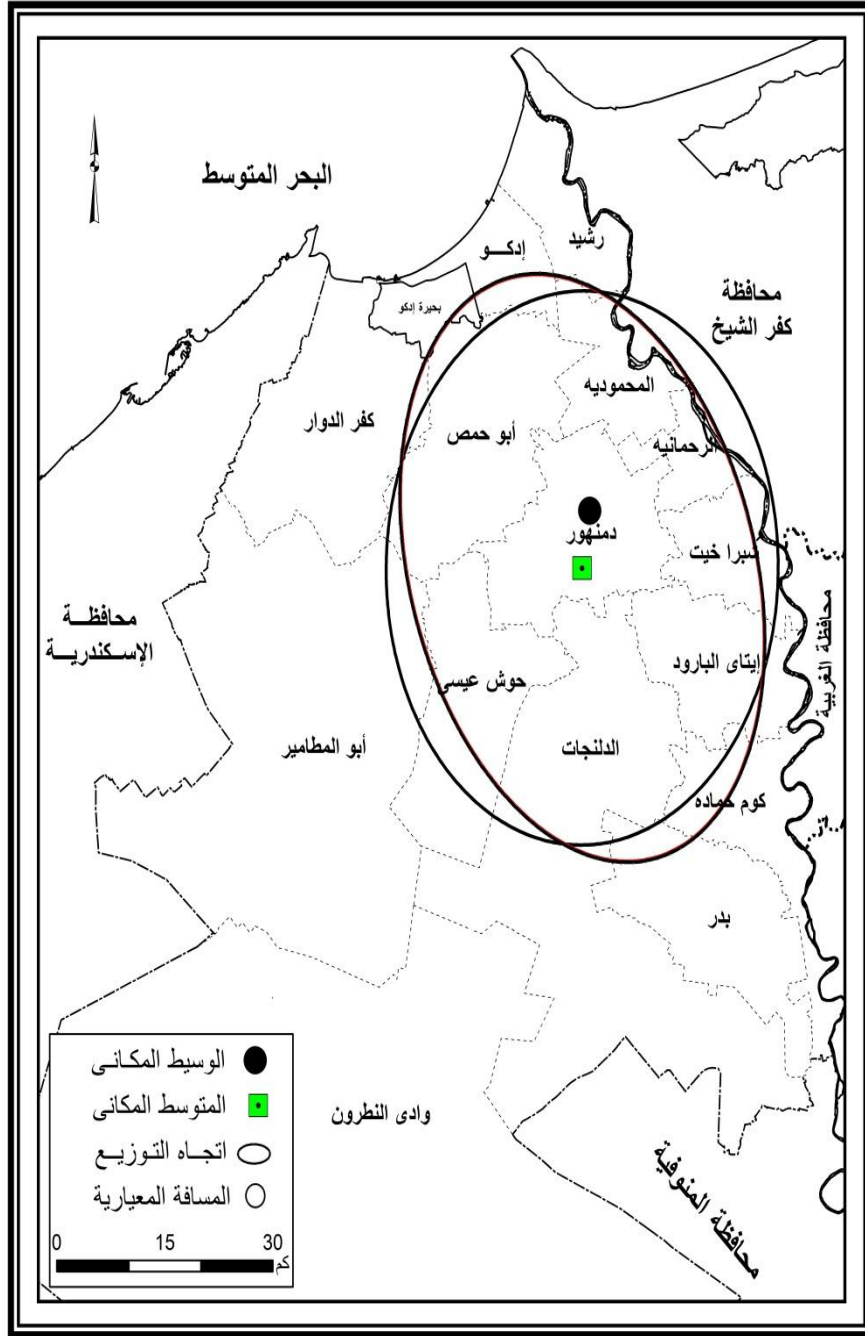
ثالثاً: التقييم المكانى لتوزيع المصارف المتخصصة

يعد التحليل المكانى الإحصائى من أهم الأساليب المستخدمة لقياس العلاقات المكانية بين الظاهرات اعتماداً على قياس الموقع، والشكل، والأبعاد والمساحة، وذلك من أجل تفسير العلاقات المكانية والاستفادة منها وفهم أسباب توزيع الظاهرة على سطح الأرض والتنبؤ بسلوكها فى المستقبل (شرف، ٢٠٠٨: ٥١).

ويتيح التحليل المكانى التعرف على خصائص المصارف المتخصصة، وأنماطها التوزيعية، كما يساعد على توضيح أوجه الخلل والقصور فيها، على النحو التالي:

١- تحليلات التوزيع الجغرافى **Measuring Geographic distribution**:

يمكن استخدام نظم المعلومات الجغرافية للتعرف على طبيعة التوزيع المكانى من حيث مدى تجمعها حول نقطة معينة، وطبيعة توزيعها هل بصورة عشوائية تخضع للصدفة، أو أن توزيعها تم بصورة محددة، فإذا كان للتوزيع نمطاً محددًا، فإن ذلك يعني أن هناك عوامل وراء تشكيل هذا النمط يسعى الباحثون لإيجادها والوقوف عندها، أما إذا كان التوزيع عشوائياً فإن ذلك يشير إلى الصدفة التي من الصعب تفسيرها (السريانى، ٢٠٠٠: ٢٢٦)، وقد تم استخدام هذه التحليلات وفق الأساليب التالية (شكل ٣):



المصدر: استخدام برنامج Arc GIS10 .

شكل (٣) بعض مؤشرات التحليل المكاني لتوزيع المصارف المتخصصة
بمراكز محافظة البحيرة عام ٢٠١٩

أ- المتوسط المكانى Mean Center^(١)

هو ما يطلق عليه المركز الجغرافى المتوسط أو النقطة الارتكازية الافتراضية المثالية على اعتبار أن هذا المركز يمثل النقطة التي يتساوى حولها توزيع مفردات الظاهرة قيد الدراسة في كل الاتجاهات، وعلي ذلك فهو عبارة عن المتوسط لإحداثيات (X) والمتوسط لإحداثيات (Y) لكافة معالم مفردات الظاهرة قيد الدراسة في كل الاتجاهات (سنكري، ٢٠٠٨: ١٦٢)، وقد تبين موقع المتوسط المكانى للمصارف المتخصصة فى مدينة دمنهور، ومن ثم فهو نقطة الجذب الرئيسة للتوزيعات، أو المركز الجغرافى للتركز، ويفسر ذلك كونها قاعدة المحافظة، لذلك يتوفر بها عدد كبير من المصارف المتخصصة، كما أنها تضم الفرع الرئيس لهذه المصارف.

ب- الظاهرة المركزية (٢): Central Feature

وتعرف بالوسيط المكانى وتحدد هذه الأداة المصرف الذى يقع أقرب ما يكون لمركز توزيع المصارف المتخصصة (الظاهرة قيد الدراسة) فى كل الاتجاهات، ويتحدد هذا الموقع من خلال حساب المتوسط الحسابى للمسافة بين كل مواقع الظاهرة (داود، ٢٠٠٨: ١٦٩)، ومن خلال شكل (٣) يتضح أن موقع بنك ناصر الاجتماعى بمدينة دمنهور يمثل الوسيط المكانى للمصارف المتخصصة بمحافظة البحيرة، وأكثرها مركزية، وتمثل القلب لتوزيعها المكانى، وينحرف الوسيط المكانى للمصارف المتخصصة عن متوسطها المكانى بمسافة ٢١٨ مترًا فى اتجاه الجنوب.

(١) من صندوق الأدوات Arc Toolbox، ومنها أدوات الإحصاء المكانى Spatial Statistics Tools، ثم مجموعة قياس التوزيع الجغرافى Measuring Geographic Distributions، ومنها نختار Mean Center.

(٢) تم حسابها من صندوق الأدوات Arc Toolbox، ثم أدوات الإحصاء المكانى Spatial Statistics Tools، ثم مجموعة قياس التوزيع الجغرافى Measuring Geographic Distributions، ثم Central Feature.

ج- المسافة المعيارية (١): Standard Distance

تعد المسافة المعيارية من أبرز مقاييس التشتت المكاني للتوزيعات المكانية، ويقاس اختبار المسافة المعيارية شكل انتشار المواقع حول مركزها المتوسط، وهي مؤشر لقياس مدى تباعد مفردات الظاهرة أو تركيزها مكانيًا، فهي وصف مختزل لشكل انتشار النقاط حول مركزها المتوسط، وكلما زادت قيمة المسافة المعيارية اتسعت مساحة الدائرة المعيارية، ودل ذلك على زيادة الانتشار والتشتت المكاني لتوزيع الظاهرة، أي أن مساحة الدائرة تتناسب طرديًا مع درجة انتشار التوزيع المكاني، والعكس صحيح.

وتبلغ المسافة المعيارية لتوزيع المصارف المتخصصة بمحافظة البحيرة ١,٢٧٠,٢ متر، وهو نصف قطر الدائرة المعيارية، ويقع داخلها ١٢ مصرف، تُشكل أكثر من نصف عدد المصارف المتخصصة بالمحافظة، ومن ثم عدم توزيع المصارف المتخصصة توزيعًا مناسبًا، وميلها نحو التشتت، لأنه من المفترض أن تضم الدائرة التي نصف قطرها مسافة معيارية واحدة ٦٨٪ من الظاهرة إذا كان التوزيع مناسبًا، عدا ذلك فإن التوزيع يتأثر بعوامل أخرى.

د- اتجاه التوزيع: Directional Distribution

تهدف هذه الأداة لتحديد الاتجاه التوزيعي لمفردات الظاهرة من خلال رسم شكل بيضاوي يستدل منه على نمط التوزيع، وهل له اتجاه محدد أم لا؟ وقد أفرزت نتائج التطبيق اتخاذ الاتجاه الفعلي لنمط انتشار المصارف المتخصصة يتخذ شكلًا بيضاويًا يمتد من الجنوب الشرقي إلى الشمال الغربي، حيث بلغت قيمة زاوية انحراف التوزيع (زاوية ميل المحور الأكبر مقاسة من اتجاه الشمال) ١٤٧,٣ درجة، ويعزى ذلك إلى موقع محافظة البحيرة في أرض منبسطة ممتدة بمحاذاة مجرى فرع رشيد، الذي يجاور المحافظة من ناحية الشرق، مما أكسبها الشكل الطولي.

٢- تحليلات الأنماط: Analyzing patterns

يفيد تطبيق مؤشراتته في معرفة ما إذا كان التوزيع يشكل نمطًا محددًا، أو أنه مجرد توزيع عشوائي، فالتوزيع إذا كان يشكل نمطًا pattern، يعني ذلك أن هناك عوامل وراء تشكيله، وإذا

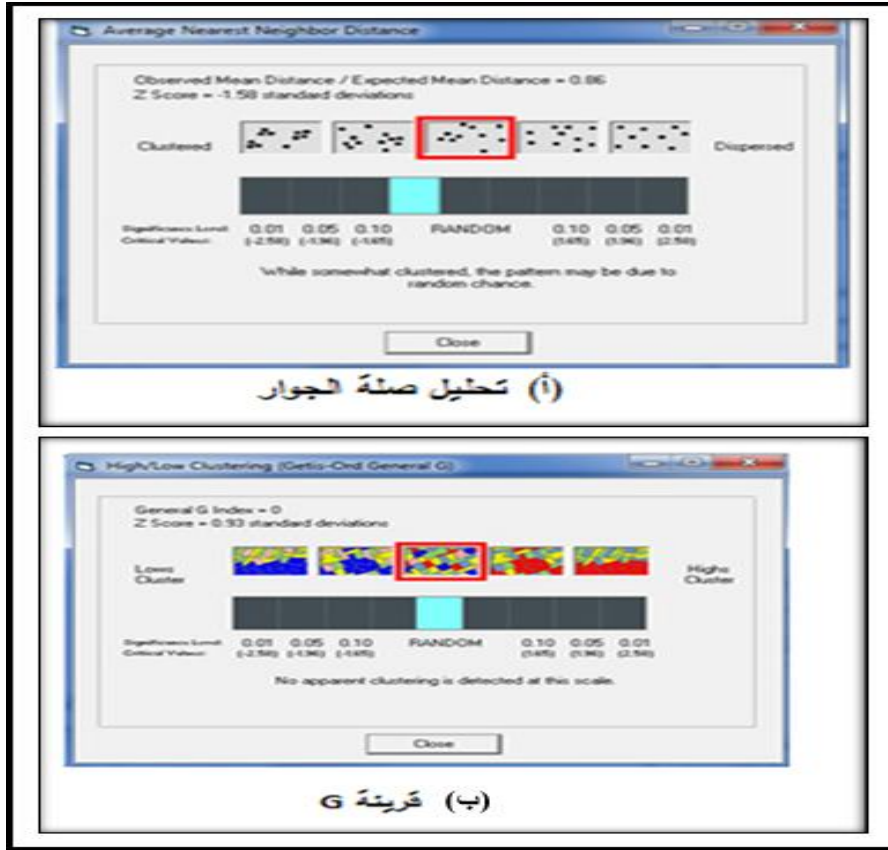
(١) من صندوق الأدوات Arc Toolbox، ومنها نختار أدوات الإحصاء المكاني Spatial Measuring Geographic Statstics Tools، ثم مجموعة قياس التوزيع الجغرافي Distributions، ومنها نختار Standard Distance.

كان عشوائياً فيشير ذلك إلى الصدفة فى التوزيع، وتتيح نظم المعلومات الجغرافية بعض أساليب الإحصاء المكانية التى تكشف عن نمط توزيع الظواهر على النحو التالى (شكل ٤):

أ- تحليل الجار الأقرب: (1) Nearest Neighbor Analysis

يوضح مدى تشتت التوزيع وانتشاره، ومن ثم الحكم بأنه متناسق أو عشوائى أو يميل إلى التركيز والعنقودية، وبلغت قيمة التحليل (٠,٨٦)، ويشير ذلك إلى اتخاذ توزيع المصارف المتخصصة بمحافظة البحيرة الشكل العشوائى الناتج عن الصدفة، وسبب ذلك موقع الدرجة المعيارية Z Score، والبالغ قيمتها (١,٥٨) ضمن نطاق القيمة الحرجة (2) Critical Value، بمستوى دلالة إحصائية Significance Level عالية جداً، بلغ مستوى ثقتها ١٠٠%.

(1) لتنفيذه من صندوق أدوات Arc tool box، ومنه نختار Spatial Statistics Tools، ثم Analyzing patterns، ومنه نختار Average Nearest Neighbor، ويتم حسابه آلياً بالبرنامج وفقاً للمعادلة التالية $L=2 \times \text{جذر} (ن/ح)$ حيث أن: $L=$ صلة الجوار، $م=$ متوسط المسافات، $ن=$ عدد النقاط (المراكز)، $ح=$ مساحة منطقة الدراسة (داود، ٢٠٠٩، ٣٧).



المصدر: استخدام برنامج Arc GIS10 .

شكل (٤) بعض مؤشرات تحليلات الأنماط للمصارف المتخصصة

بمحافظة البحيرة عام ٢٠١٩

ب- قرينة G: (High-low Clustering Getis ord General) ^(١)

أحد أدوات تحليل الأنماط ، وأظهرت نتائجها أن نمط توزيع المصارف المتخصصة بمحافظة البحيرة هو النمط العشوائي الناتج عن الصدفة، حيث بلغت قيمة الدرجة المعيارية Z

^(١) يتم حسابه من صندوق الأدوات Arc Toolbox، ومنه أدوات الإحصاء المكانية Spatial Statistics Tools، ثم أدوات تحليل الأنماط Analyzing Patterns، ومنها High-low Clustering (Getis ord General G).

^(٢) يتم حسابه من صندوق الأدوات Arc Toolbox، ومنه أدوات التحليل Analysis Tools، ثم Create Thiessen Polygons.

Score (٠,٩٣)، ومن ثم فهي تقع ضمن نطاق القيمة الحرجة Critical Value (- ٢,٥٨ ، + ٢,٥٨)، الأمر الذى جعل توزيعها يُشكل نمطاً عشوائياً.

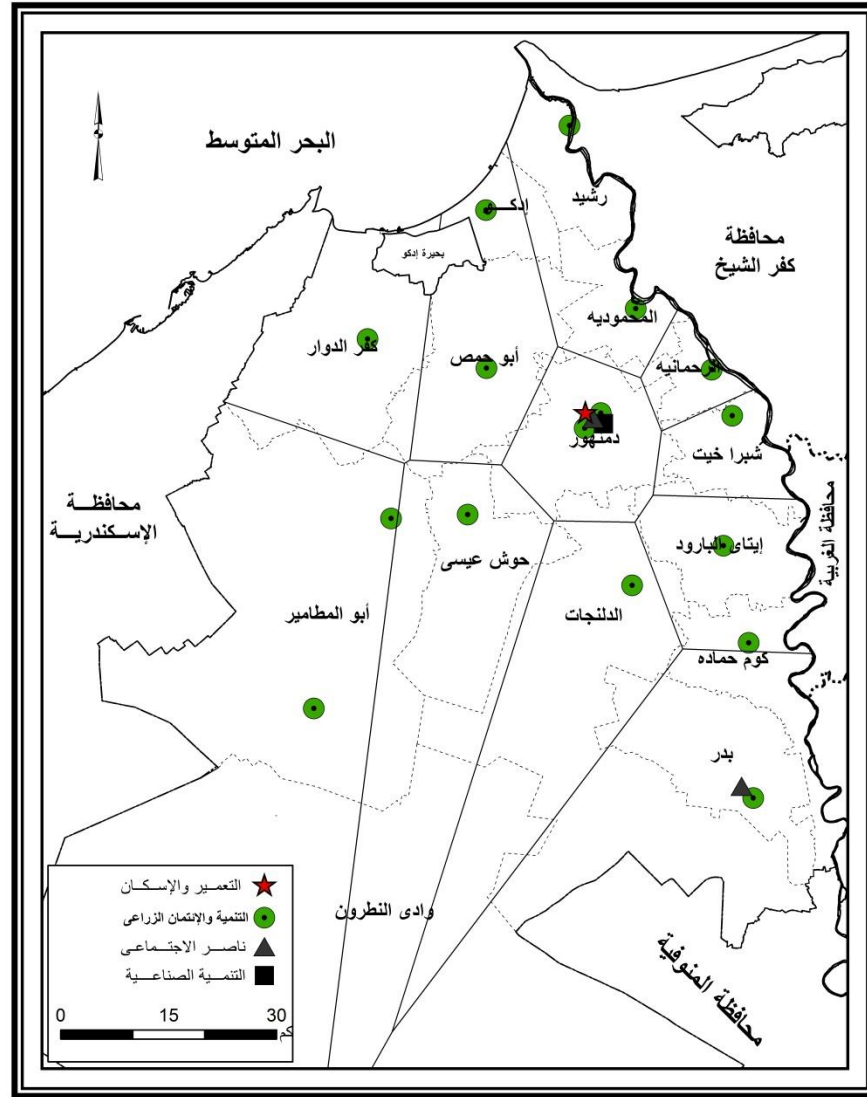
٣- تحليلات الاقتراب: Proximity

تتعدد تحليلات الاقتراب، وتركز الدراسة على ما يلى:

تحليل مناطق التخصيص^(٢) Allocation Areas to Center

وهو يعرف بمضلع ثيسين Thiessen Polygons ويستخدم فى تحديد مناطق التخصيص المساحى، وتأتي فكرته من فكرة مربع الارتفاعات، حيث يتم وضع الظاهرة النقطية قيد الدراسة في إطار مربع لقياس أبعد نقطتين عن بعضهما البعض، ومن ثم تقسيم الخدمة مساحياً على قياسات النقطتين السابقتين، وبذلك يسهم هذا التحليل فى تحديد المساحة التى يمكن أن تخدمها المصارف المتخصصة بالمحافظة.

ويشير شكل (٥) إلى تفاوت ملحوظ بين مناطق التخصيص المساحي لانتشار المصارف المتخصصة، فقد اتضح أن المصارف الواقعة حول المنطقة



المصدر: استخدام برنامج ARC GIS10 .

شكل (٥) مناطق التخصيص المساحى لانتشار المصارف المتخصصة

بمراكز محافظة البحيرة عام ٢٠١٩

المركزية بمدينة دمنهور تأخذ مساحات صغيرة، في حين أن المصارف التي تقع خارج المدينة تأخذ مساحات عريضة، مما يعكس عدم التجانس في توزيع المصارف بالمحافظة.

٤- تحليل كيرنل للكثافة^(١): Density Kernal

يستخدم هذا التحليل لاختبار كثافة التركيز، بحساب كثافة النقاط حول نقطة المركز وتكون القيمة أعلى عند المركز وتتناقص بالابتعاد عنه ويظهر على شكل خلايا متصلة توضح الكثافة التي تظهر عليها المصارف المتخصصة، ويظهر شكل (٦) كثافة المصارف المتخصصة بشكل حلقات في كل نطاق، وقد أظهر تحليل كيرنل أن أعلى قيمة لكثافة التركيز للمواقع تكون عند نقطة التمركز (الثقل)، أي بمدينة دمنهور، ويمتد حول المدينة لأجزاء من مركز دمنهور، كما يمتد من الجهة الغربية ضمن مراكز المحمودية، والرحمانية، وشبراخيت، وإيتاي البارود، ويرجع ذلك إلى موقع فروع بنك التنمية والائتمان الزراعى بهذه المراكز، وتتناقص هذه القيمة بالابتعاد عن نقطة المركز، كما عزز هذا التحليل نتائج التحليلات السابقة.

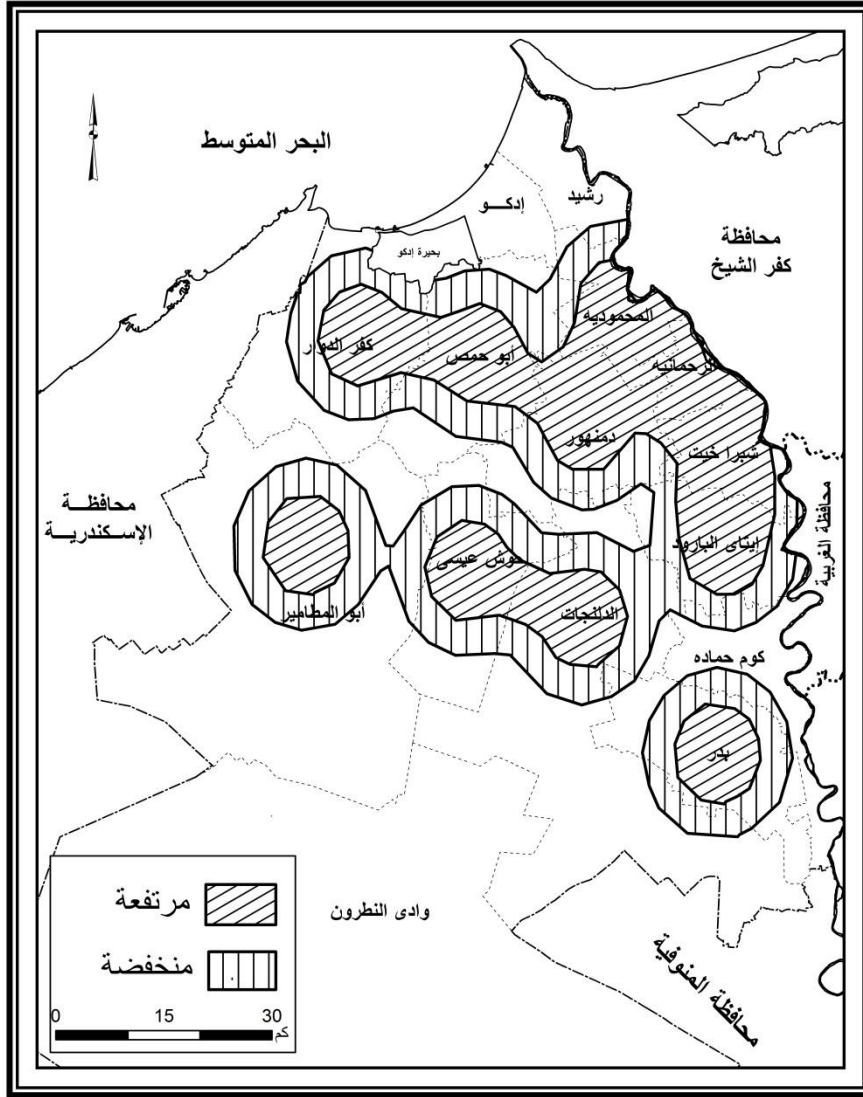
رابعاً: ملامح الرحلة ومستويات الرضا

يعد قياس كفاءة الخدمة، وإيضاح معدلات التغير والتقدم فى مستوى أدائها وسهولة الوصول إليها فى غاية الأهمية، وذلك للتعرف على مستوى كفاءة الخدمات المقدمة، ومستوى رضا العملاء عنها .

ويسهم النقل فى الربط بين الخدمات الأساسية والمستفيدين بها فهو يؤدي دوراً أساسياً فى تنمية الأقاليم المختلفة وتطويرها، حيث يعد النقل أحد أسباب سهولة الاتصال فى المجتمع، كما أن التفاعل البشري بين النقل، والخدمات من

^(١) يتم حسابه من صندوق الأدوات Arc Toolbox، ومنه أدوات التحليل المكانية Spatial Analysis Tools،

ثم Kernel Density.



المصدر: استخدام برنامج ARC GIS10 .

شكل (٦) تحليل كيرنل لكثافة تركيز المصارف المتخصصة بمراكز

محافظة البحيرة عام ٢٠١٩

المبادئ الأساسية لتحديد أشكال التدفقات المؤثرة في النشاط البشري (David, 2008: 218) ، ولا تقاس أهمية وظيفة الخدمة بمدى استفادة السكان القريبين منها واقتصارها عليهم، لكن بمدى انتشارها على نطاق واسع (الزوكة، ١٩٨٨، ٩٤).

وتتصف المصارف المتخصصة بمحافظة البحيرة بسهولة الوصول إليها، حيث كان للنقل أثر مهم فى زيادة أعداد العملاء، إذ تتوسط مدينة دمنهور محاور الطرق الرئيسية.

١- ملامح الرحلة:

تتأثر الرحلة إلى المصارف المتخصصة بسهولة الوصول إليها، وهو ما يقصد به قدرة الأشخاص والبضائع على التحرك من مكان لآخر بسهولة ويسر، مما يوضح العلاقة بين موقع الخدمة، والعوامل الأخرى وتقاس سهولة الوصول إلى الخدمة بواسطة تكلفة الرحلة المادية، أو الوقت المستغرق للقيام بها (69 : AL-Sahili, 2009)، ولما كانت مدينة دمنهور تستأثر بربع أعداد المصارف المتخصصة وفروعها بالمحافظة، لكونها قاعدة المحافظة، فإن دراسة المصارف المتخصصة بها توفر كثيراً من الخصائص عن حركة العملاء والتي يمكن رصدها على النحو التالي:

أ- المدة الزمنية:

يستغرق الوصول للخدمات المصرفية مدة زمنية معينة وتختلف تلك المدة من مستفيد لآخر وفق محل الإقامة ووسيلة الانتقال، وتعد خرائط "الأيزوكرون" Isochrones^(١) الطريقة الأنسب لتمثيل زمن الوصول ((653 : Spiekerman, & Wagener, 1994)، حيث تحدد الأماكن التى تتساوى فى زمن وصولها إلى المصارف المتخصصة بمدينة دمنهور، وتحليل شكل (٧)، يمكن تصنيف مناطق المحافظة وفقاً لزمن وصول العملاء إلى ما يلى:

- عملاء يستغرقون أقل من ٢٠ دقيقة:

وتشمل العملاء الوافدين من مركز دمنهور والمناطق القريبة منه، حيث تضم جميع أجزاء مدينة دمنهور، وأربع قرى هى (زاوية غزال، إفلاقة، الأبعادية، دسونس أم دينار)، وبعض أجزاء من قريتي (نديية، وشرنوب) ومن ثم فهى الأقل انتشاراً بالمحافظة، وقد ساعد موقعها فى مركز دمنهور على سهولة الوصول وسرعته إلى المصارف المتخصصة، وتشغل مساحة هذا النطاق حوالى ٣٤١,٧ كم^٢، وهو ما يكوّن ٣,٥% من جملة مساحة المحافظة.

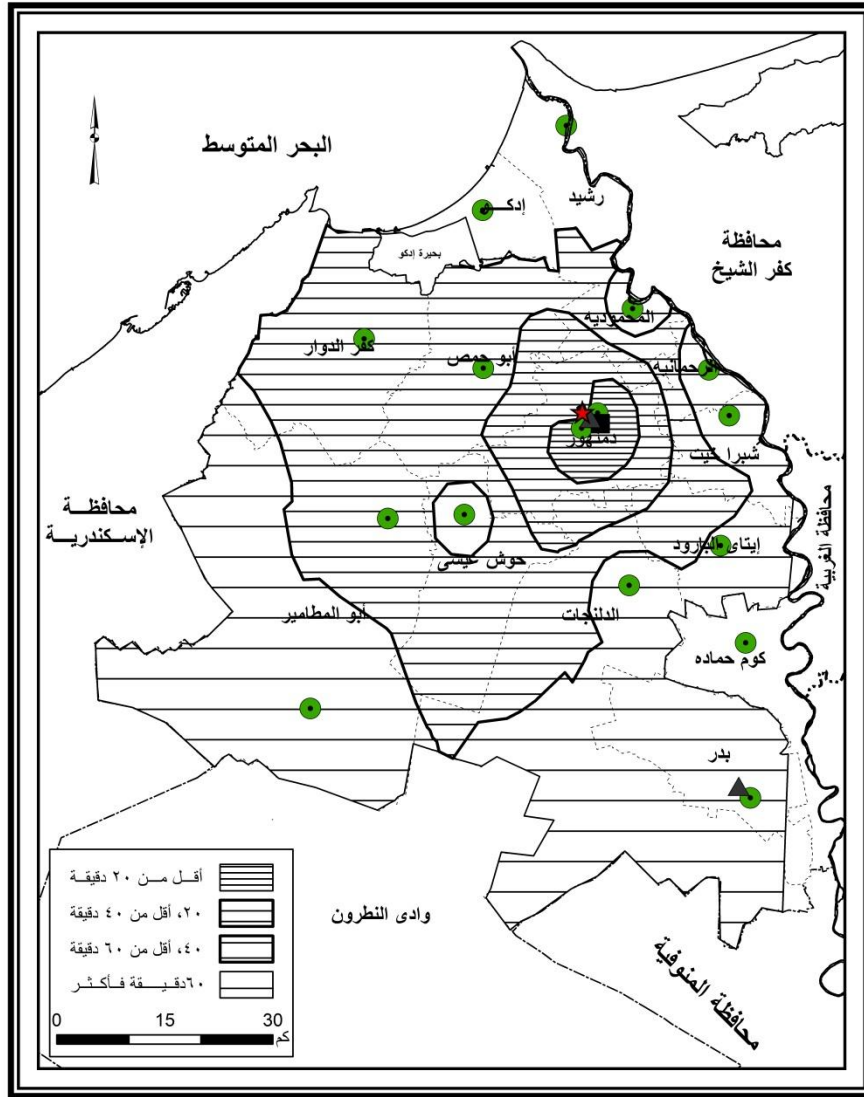
(١) اعتمد الباحثين على برنامج Arc GIS 10 فى إعداد الخريطة بناءً على بيانات الدراسة الميدانية، فبعد إدخال بيانات زمن الوصول تم نُحوّل من بيانات متقطعة Vector إلى بيانات متصلة Raster، من خلال قائمة Spatial Analyst، ثم أمر Interpolate to Raster، ومنه Inverse Distance Weighted (IDW)، ثم إعادة تصنيف للبيانات المنتجة Reclassify وتقسيمها إلى خمس فئات رئيسية، وحتى تتطابق البيانات المنتجة مع حدود المحافظة تم عمل Mask من خلال Arc Tools، ثم نختار Extraction by mask، ومنه Extraction by mask .

- عملاء يستغرقون من ٢٠ دقيقة، لأقل من ٤٠ دقيقة:

وهى تحيط بمناطق النطاق السابق، فهى تمثل النطاق الأقرب من مدينة دمنهور، حيث توفر شبكة جيدة من الطرق ساهمت فى سهولة وصول عملاء هذا النطاق إلى مقر المصارف المتخصصة بمدينة دمنهور وتقليل الوقت المستغرق للوصول، وقد كان لتوفر وسائل النقل أحد الأسباب المساعدة فى تقليل الوقت المستغرق للوصول، وتغضى مساحة هذا النطاق نحو ٢٣٩,٥ كم^٢، تُشكل ٢,٤٪ من جملة مساحة محافظة البحيرة.

- عملاء يستغرقون من ٤٠ دقيقة، لأقل من ساعة:

وتشمل المراكز الواقعة فى شمال غربى المحافظة مثل: أبو حمص، وكفر الدوار، وأجزاء من وسط المحافظة بمركزى حوش عيسى، والدلنجات، ومرد ذلك إلى استخدام أكثر من وسيلة نقل للوصول إلى مدينة دمنهور، وتتسع



المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادًا على نتائج الدراسة الميدانية باستخدام Arc GIS 10.

شكل (٧) زمن وصول عملاء المصارف المتخصصة لمدينة دمنهور من مراكز محافظة البحيرة عام ٢٠١٩

مساحة هذا النطاق، لتضم ١٤٢٤,٢ كم^٢، تُمثل ١٤,٥٪ من جملة مساحة المحافظة، وبذلك يضطر عملاء هذا النطاق إلى قطع مسافة أطول.

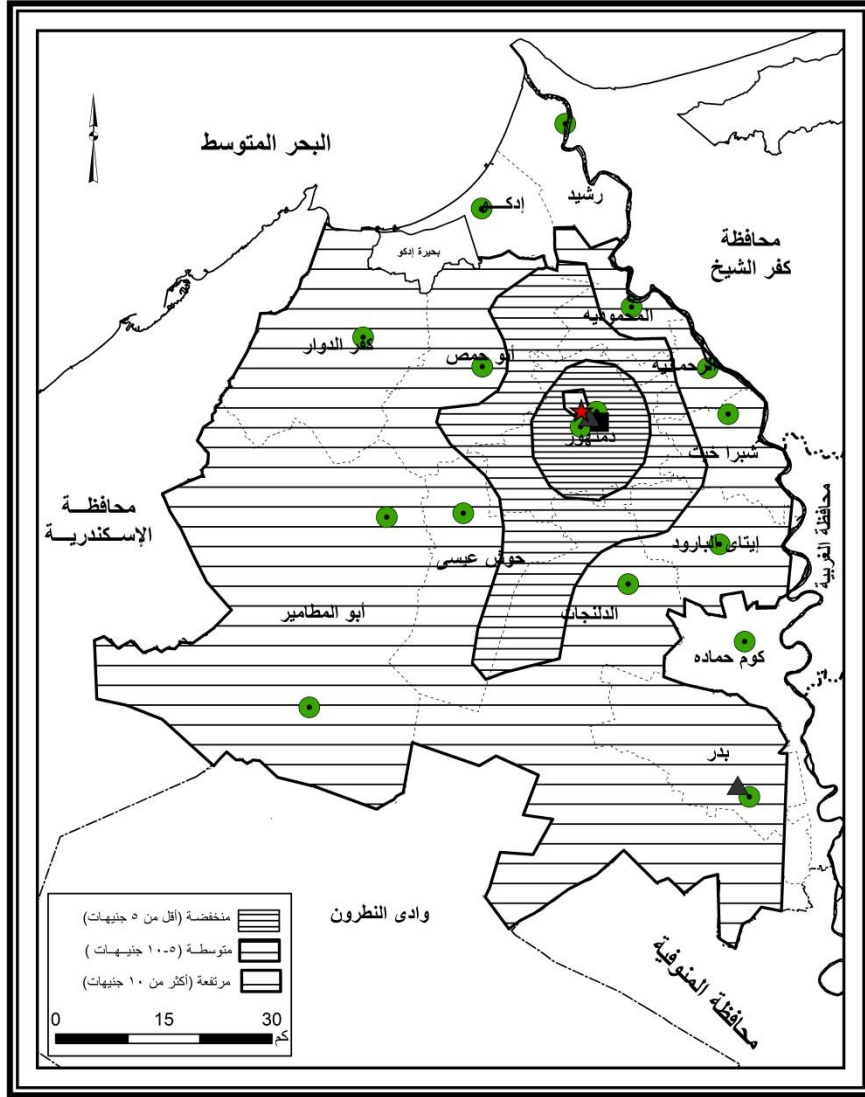
- عملاء يستغرقون ٦٠ دقيقة فأكثر:

وهو أكثر النطاقات انتشارًا على أرض المحافظة، إذ تتوزع فى أقصى أطراف المحافظة الشمالية، لتشمل مركزى رشيد، وإدكو، والمنطقة الجنوبية، وتتمثل فى مراكز بدر، وكوم حمادة، ووادى النطرون، كما أنها تشمل أجزاء من مراكز أبو المطامير، والدلنجات، وحوش عيسى، والمحمودية، والرحمانية، وشبراخيت، إيتاى البارود بوسط المحافظة، ويفترش هذا النطاق مساحة ٦,٧٨٢,٠ كم^٢، تُمثل أربعة أخماس جملة مساحة المحافظة.

جملة القول فإن ما يزيد على نصف حجم عينة عملاء المصارف المتخصصة يستغرقون مدة زمنية تزيد على الساعة للوصول إليها، فى حين يستغرق خمس عينة العملاء مدة تتراوح بين ٢٠ ، أقل من ٤٠ دقيقة، وتتنخفض نسبة العملاء الذين يستغرقون أقل من ٢٠ دقيقة، إذ لا تتجاوز ٨,٢%، حيث تقتصر على الوافدين من مركز دمنهور.

ب - التكلفة المادية:

تتفاوت تكلفة الرحلة إلى المصارف المتخصصة فى مدينة دمنهور من شخص إلى آخر وفقاً لعدة عوامل، منها مدى القرب من مقر "البنك" أو البعد عنه، ويتحكم بها عامل المسافة بقدر كبير، إضافة إلى مستوى الدخل، وتعد خريطة الكفاءة المتساوية "خطوط التساوى" مناسبة كل التناسب فى دراسة تكلفة الوصول المتساوية، فهي تختزل الجوانب الثابتة، منها طبيعة الطرق من المقاطع الطولية والعرضية، وحالة الرصف والتجهيزات التكميلية، ونوعية المركبات وكثافتها، وتحليل شكل (٨)، يمكن تقسيم تكلفة الوصول المتساوية إلى المصارف المتخصصة بمدينة دمنهور إلى ما يلى:



المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادًا على نتائج الدراسة الميدانية باستخدام ARC GIS10.

شكل (٨) التكلفة المادية للوصول العملاء إلى مقر المصارف المتخصصة

بمراكز محافظة البحيرة عام ٢٠١٩م

– مناطق تكلفة الرحلة منها منخفضة:

وتشمل المناطق التي تقل تكلفة الوصول منها إلى المصارف المتخصصة بمدينة دمنهور عن خمسة جنبهات، وتغطي نحو ٤٩٧ كم^٢، تُشكل نحو ٥% من مساحة المحافظة، ويفسر ذلك أسباب عدة، حيث أن غالبية العملاء من مركز دمنهور، ومن ثم انخفاض التكلفة، أو

يستخدمون سياراتهم الخاصة، ولا يتكفون سوى ثمن الوقود، وكذلك قرب المصرف من سكنهم، حيث يمكنهم السير على الأقدام للوصول إلى المصرف.

- مناطق تكلفة الوصول منها متوسطة:

تتراوح تكلفة الوصول منها إلى المصارف المتخصصة بين ٥ ، لأقل من ١٠ جنيهات، وتغطي ١١٣١ كم^٢، وهو ما يوازى ١١,٥٪ من جملة مساحة المحافظة، وتضم أجزاء من مركز دمنهور مثل نديبة، وبعض مناطق المراكز المحيطة بمركز دمنهور، مثل جواد حسنى، وبسننواى، ومنشأة دميستا بمركز أبوحمص، والمسين، وطيبة بمركز الدلنجات، وصفط الحرية بمركز إيناي البارود ولقانة، وفرنوى بمركز شبراخيت، وبويط، والمجد بمركز الرحمانية، وكوم النصر، وفيشا بمركز المحمودية .

- مناطق تكلفة الوصول منها مرتفعة:

تبلغ تكلفة الوصول منها إلى المصارف المتخصصة ١٠ جنيهات فأكثر، وهى الأكثر انتشارًا، إذ تسيطر على ٨١٩٨ كم^٢، وهو ما يكون ٧٣,٢٪ من جملة مساحة المحافظة، ويرجع ذلك إلى اقتصار إنشاء فروع لبنكى التنمية الصناعى، والتعمير والإسكان على مدينة دمنهور، وبخلاف فرع مدينة دمنهور لا يوجد فروع لبنك ناصر الاجتماعى سوى فى مركز بدر، مما كان سببًا فى تردد العملاء على مدينة دمنهور .

٢- مستويات رضا العملاء:

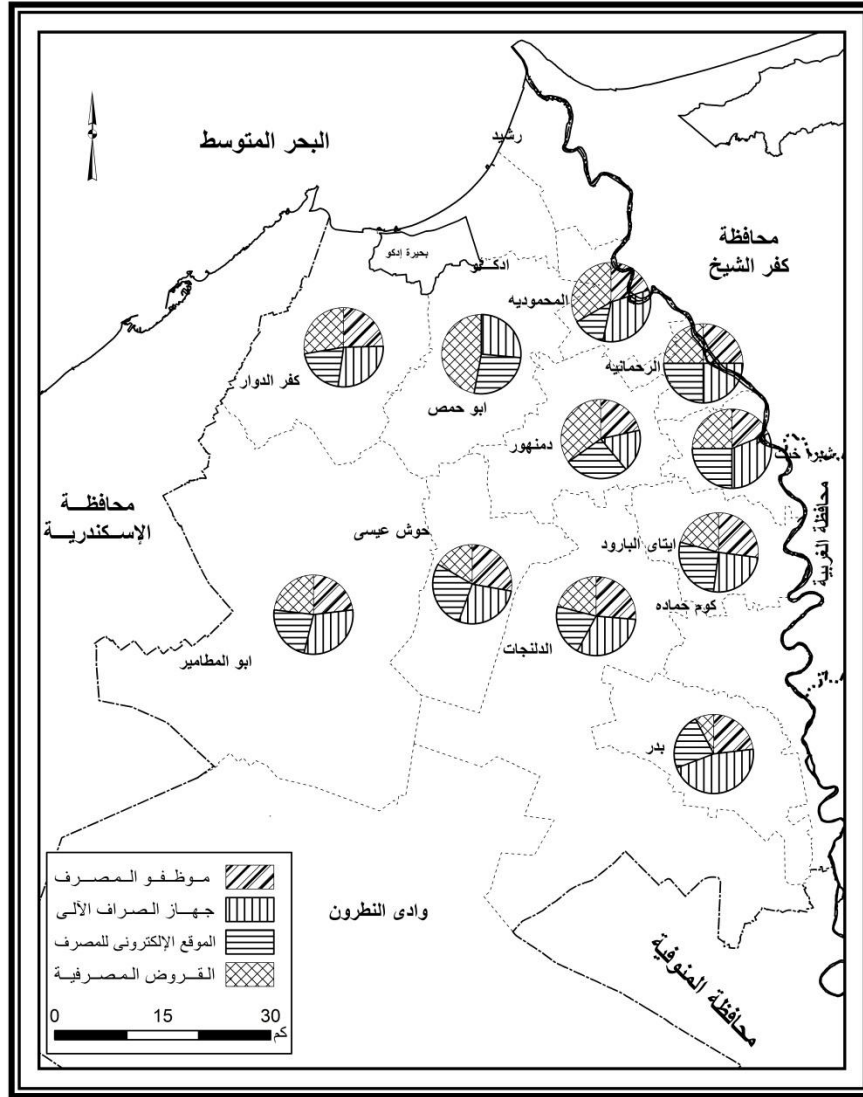
تشير مستويات رضا عينة عملاء المصارف المتخصصة بمحافظة البحيرة إلى دلالات مهمة توضح مدى تأثيرها فى حياتهم فكلما كان المستهلك راضيًا زاد استهلاكه للخدمات (إسماعيل، ٢٠٠٤، ص ٣)، إضافة إلى التعرف على مستوى الخدمات المقدمة بالمصارف، وتحديد ما يحتاج منها إلى تطوير، وما يجب الحفاظ عليه بمستواه الحالى، بما يضمن استمرار العملاء، بل وزيادة أعدادهم، كما يعطى توقعًا لمستقبل الخدمة المقدمة، ومن ثم فإنه من المقاييس التى تنقل الدول من المتخلفة إلى الدول المتقدمة (Derek Hall , 2010:3) وقد تباينت مستويات رضا عينة عملاء المصارف المتخصصة بمراكز محافظة البحيرة (شكل ٩)، إذ تم اختيار أربعة متغيرات لقياس مستوى الأداء ضمتها الاستبانة، وهو ما يمكن عرضه على النحو التالى:

أ- مستويات رضا العملاء عن العاملين بالمصارف:

تشير نسب الرضا إلى اعتدال معاملة موظفى المصارف المتخصصة، حيث بلغت نسبة الرضا التام ٦٤,٦% من جملة عينة العملاء، مع ارتفاعها الواضح بين عينة العملاء من مركز دمنهور بنحو الثلث، يليه مركز كفر الدوار بنسبة ٢٢,٦% من جملة عينة العملاء، فى حين تنخفض النسبة بشكل لافت بين عينة العملاء القادمين من مركز الرحمانية بنسبة لا تتعدى ٠,٩% من جملة حجم العينة.

ب- مستويات رضا العملاء عن استخدام جهاز الصراف الآلى:

أكد أكثر من نصف جملة عينة الدراسة عدم رضاهم عن استخدام جهاز الصراف الآلى والذي يعد إحدى أهم الخدمات المقدمة من المصارف، وقد تباينت أسباب ذلك ليتصدرها الازدحام الشديد، وقد ارتفعت نسبتها بمركز دمنهور لتبلغ ٣٠,٦% من جملة أسباب عدم رضا العملاء، ويعلل ذلك عطل



شكل (٩) نسب عينة الراضين عن التعامل مع المصارف المتخصصة
بمراكز محافظة البحيرة عام ٢٠١٩

الجهاز فى بعض الأوقات، وعدم توفر نقود بها فى أوقات أخرى، فى حين أبدى عملاء مراكز (أبو المطامير، والرحمانية، وشبراخيت) رضاهم عن استخدام جهاز الصراف الآلى، وربما يفسر ذلك قلة أعداد العملاء منها، وتوضع مستوياتهم المعيشية.

ج- مستويات رضا العملاء عن الموقع الإلكتروني للمصرف:

تسهم المواقع الإلكترونية للمصارف فى سهوله العمل، لذا تهتم معظم الهيئات بتوفيرها، وقد أوضحت نتائج الدراسة الميدانية عدم رضا ٧٠,١% من جملة عينة العملاء عن خدمة المواقع الإلكترونية، وقد تباين ذلك وفقاً لصعوبة التعامل مع الموقع، حيث ظهرت بينهما علاقة ارتباط طردى قوية جداً أكدها معامل ارتباط بيرسون بقيمة بلغت (٠,٩٧) وبمستوى ثقة ٩٥% وارتفعت نسبة عدم الرضا عن الموقع الإلكتروني بمركز دمنهور، ليسجل ٣١,٦%، كما تسبب تأخر الرد عن الاستفسارات فى عدم رضا ربع حجم غير الراضين، فى حين شكل عدم تدوين معلومات وفيره على الموقع السبب الثالث فى عدم رضا عملاء المصارف المتخصصة عند تعاملهم مع الموقع الإلكتروني للمصرف.

د- مستويات رضا العملاء عن الحصول على القروض:

اختلفت آراء العملاء حول تقديم المصارف المتخصصة خدمة القروض، حيث أكد جميع من حصلوا عليها عدم رضاهم عن تقديم الخدمة، لارتفاع قيمة الفائدة على القرض، إضافة إلى صعوبة الإجراءات.

خامساً: خصائص عملاء المصارف المتخصصة

لا يمكن تجاهل أهمية دراسة خصائص عملاء المصارف المتخصصة، حيث أنها تلقى الضوء على الفئات المستفيدة من هذه الخدمة، مما يفيد متخذى القرار فى تحقيق أقصى استفادة من العملاء لتطوير المصارف وتحقيق تنمية المجتمع .

١- الخصائص الديموغرافية:

تفيد دراسة الخصائص الديموغرافية فى إبراز التباين العمرى، والنوعى، وهو ما يسهم فى تحقيق متطلباتهم، وتتم دراسة هذه الخصائص على النحو التالى:

أ- التركيب النوعى:

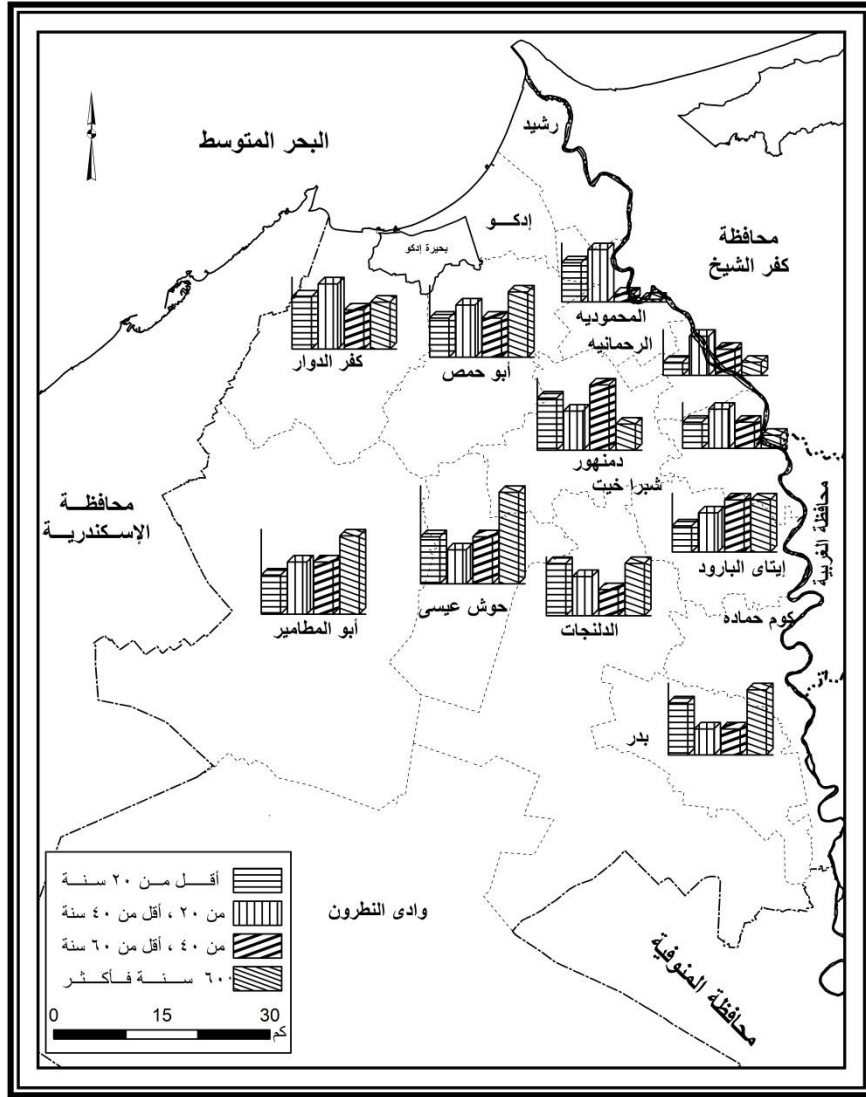
أظهرت نتائج الدراسة الميدانية سيادة أعداد العملاء من الذكور مقارنة بالإناث، حيث تصل نسبتهم إلى ٦٣,١% من جملة عينة العملاء بالمصارف المتخصصة فى مراكز محافظة البحيرة، وبالرغم من ذلك تُظهر الأرقام تفوقاً ملحوظاً لنسبة العملاء من الإناث مقارنة بالذكور فى أربعة مراكز، هى المحمودية، وإيتاى البارود، وبدر، وكفر الدوار، كما تساوت نسبة العملاء

بين الذكور والإناث بمركز حوش عيسى، فى حين لم تسجل الإناث بأربعة مراكز أى تعامل مع المصارف المتخصصة وهى (رشيد، وإدكو، وكوم حمادة، ووادي النطرون).

ب- التركيب العمري:

وبالاستعانة بنتائج الدراسة الميدانية يمكن تحديد فئات السن لعينة العملاء بالمصارف المتخصصة بمحافظة البحيرة على النحو التالى (شكل ١٠):

- سيادة فئة السن ٤٠ ، أقل من ٦٠ سنة بين عينة عملاء المصارف المتخصصة، حيث تستأثر بما يقرب من نصف أعداد العملاء، ويرتفع نصيبها بين عملاء مركز دمنهور، يليه عملاء مركز كفر الدوار، ويرجع ذلك إلى أن الأخير يعد أكبر مراكز المحافظة من حيث عدد السكان مما يجعلهم من أكثر الفئات المتعاملة مع المصارف المتخصصة للحصول على قروض ولإنشاء مشروعات صغيرة ومتوسطة.



المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

شكل (١٠) نسب سن عينة عملاء المصارف المتخصصة في مراكز

محافظة البحيرة عام ٢٠١٩

- إعتلاء فئة كبار السن ٦٠ سنة فأكثر المرتبة الثانية بين عينة العملاء، ويعزى ذلك إلى الحاجة لصرف المعاش من المصرف أو من جهاز الصراف الآلى التابعة له، كما أن بعضهم يحصل على معاش التضامن من بنك ناصر وقد بلغت نسبتهم ٢٨,٦% من جملة حجم عينة العملاء بالمصارف المتخصصة.

- من الطبيعي أن تتضاءل أعداد العملاء فى الفئة " أقل من ٢٠ سنة، حيث لا تتجاوز ٢,٨%، ويعلل ذلك عدم حاجة صغار السن لخدمات المصارف المتخصصة، حيث لم يبلغوا السن القانونية للتعامل مع المصارف.

٢- الخصائص الاجتماعية:

أ- الحالة التعليمية :

يعد التعليم أحد المتغيرات الاجتماعية المهمة المؤثرة فى خصائص السكان اجتماعياً وثقافياً، واقتصادياً، ومن ثم فإنه من أهم معايير التنمية الاقتصادية لأى مجتمع، وقد كشفت نتائج الدراسة الميدانية عن تصدر فئتي يقرأ ويكتب، ومتوسط وفوق المتوسط عينة أعداد العملاء فى معظم مراكز المحافظة بنسبة ٣٤,٠%، ٢٨,٠% لكل منهما على الترتيب، فى حين يشكل العملاء ممن لا يعرف القراءة خمس جملة عينة عملاء مراكز المحافظة وقد يفسر ذلك أن معظم عملاء هذه المصارف من أصحاب الحرف والمشروعات الصغيرة التى لا تهتم بالتعليم بصورة كبيرة، كذلك تعدد فروع بنك الائتمان الزراعى فى جميع مراكز المحافظة لطبيعة أنشطتها الزراعية، لذلك تنخفض نسبة العملاء الجامعيين لتصل إلى ١٦,٦% من جملة عينة عملاء المصارف المتخصصة فى محافظة البحيرة.

ب- الحالة المدنية:

تدل الحالة المدنية على مدى ترابط المجتمع واستقراره، وقد تباينت الحالة المدنية بين عينة عملاء المصارف المتخصصة فى مراكز محافظة البحيرة ، فتصدر المتزوجون عينة العملاء بمراكز المحافظة بنسبة بلغت ٥٩,١% من جملة العينة، وسبب ذلك سيادة فئة السن ٤٠ ، أقل من ٦٠ بين عينة العملاء ومعظم هذه الفئة من المتزوجين، وتتشابه النسبة بين جميع عملاء المصارف المتخصصة إلا أنها ترتفع بخاصة بمركز دمنهور، لتضم ٤٤,٧% من جملة عينة العملاء، وجاء العملاء من فئة الأرامل فى المرتبة الثانية بنسبة ١٦% من جملة عينة العملاء، وهو أمر طبيعى لارتفاع عينة العملاء من أصحاب المعاشات، وهى الفئة التى ترتفع بها حالات الوفاة، ومعظمهم من عملاء بنك ناصر، فى حين بلغت نسبة عينة العملاء المطلقين ١٤% من جملة عينة العملاء بمراكز المحافظة.

ج-حجم الأسرة:

يؤثر حجم الأسرة فى الطلب على السلع المختلفة وإقامة المشروعات، ويتراوح متوسط حجم أسر ما يزيد على ثلثى عينة العملاء بالمصارف المتخصصة بين ٣ ، أقل من ٦ أفراد، مع انخفاض نصيب مركز المحمودية، لتسجل نسبتها ٤٦% من جملة عينة العملاء، فى حين ترتفع النسبة بمركز دمنهور، لتسجل نحو تسعة أعشار جملة حجم العينة.

وتستأثر فئة العملاء ستة أفراد فأكثر من ربع حجم العينة، وترتفع بمركزى حوش عيسى، وأبو المطامير لتسجل ٤٨% ، ٣٢,٢% لكل منهما على الترتيب، أما متوسط حجم الأسرة من فئة فردان فتتخفص لتمثل ٢% من جملة عينة عملاء المصارف المتخصصة بالمحافظة، لانتشار الطابع الريفى بها.

الخصائص الاقتصادية:

-٣

تؤثر الخصائص الاقتصادية لعملاء المصارف المتخصصة فى تحديد دوافع التعامل مع المصرف، وعدد مرات التعامل، وقد تباينت نتائج الدراسة الميدانية بين العملاء، وهو ما يمكن توضيحه فيما يلى:

أ- المهنة :

تُظهر أرقام جدول (٣) تفوق عينة العملاء المشتغلين بالأعمال الحرة بما يقرب من ثلث حجم العينة، ويظهر تباين كبير بين عملاء المصارف المتخصصة، حيث ترتفع بشكل ملحوظ بمركز دمنهور، بما يتجاوز ثلث جملة حجم العينة، فى حين سجلت أدناها بمركز بدر (٦,٢%)، وفى الوقت نفسه لم يسجل أى من عينة العملاء بمركز أبو المطامير ضمن هذه الفئة، وقد يفسر ذلك أن أصحاب الأعمال الحرة هم أصحاب المشاريع الصغيرة، والمتوسطة، الأمر الذى يؤدى إلى زيادة حاجتهم للتعامل مع المصارف المتخصصة.

تأتى فئة العملاء العاملين بالحكومة وقطاع الأعمال فى المرتبة الثانية بما يقرب من ربع جملة عينة عملاء المصارف المتخصصة، وفى الوقت نفسه تقاربت نسبة العملاء فى فئتى بدون عمل، حيث حاجتهم فى الحصول على قروض لبدء مشروع جديد، وفئة المعاش، ويتعامل أغلب أصحاب هذه الفئة مع بنك ناصر، إذ يستفيدون من الخدمات الاجتماعية التى يقدمها البنك، أما عينة العملاء من العاملين بالقطاع الخاص فقد انخفضت، لتشكل ١١,٨% من جملة حجم العينة بمراكز محافظة البحيرة.

وبتحليل العلاقة بين مهنة عينة العملاء، وأسباب التعامل مع المصارف المتخصصة يتضح ثبوت علاقة ارتباط طردية قوية جداً بين العاملين بالقطاع الحكومي وقطاع الأعمال، والقرب من العمل، بلغت قيمتها (٠,٩٩) بمستوى ثقة

جدول (٣) نسب عينة عملاء المصارف المتخصصة بمراكز محافظة البحيرة وفقاً للمهنة عام ٢٠١٩

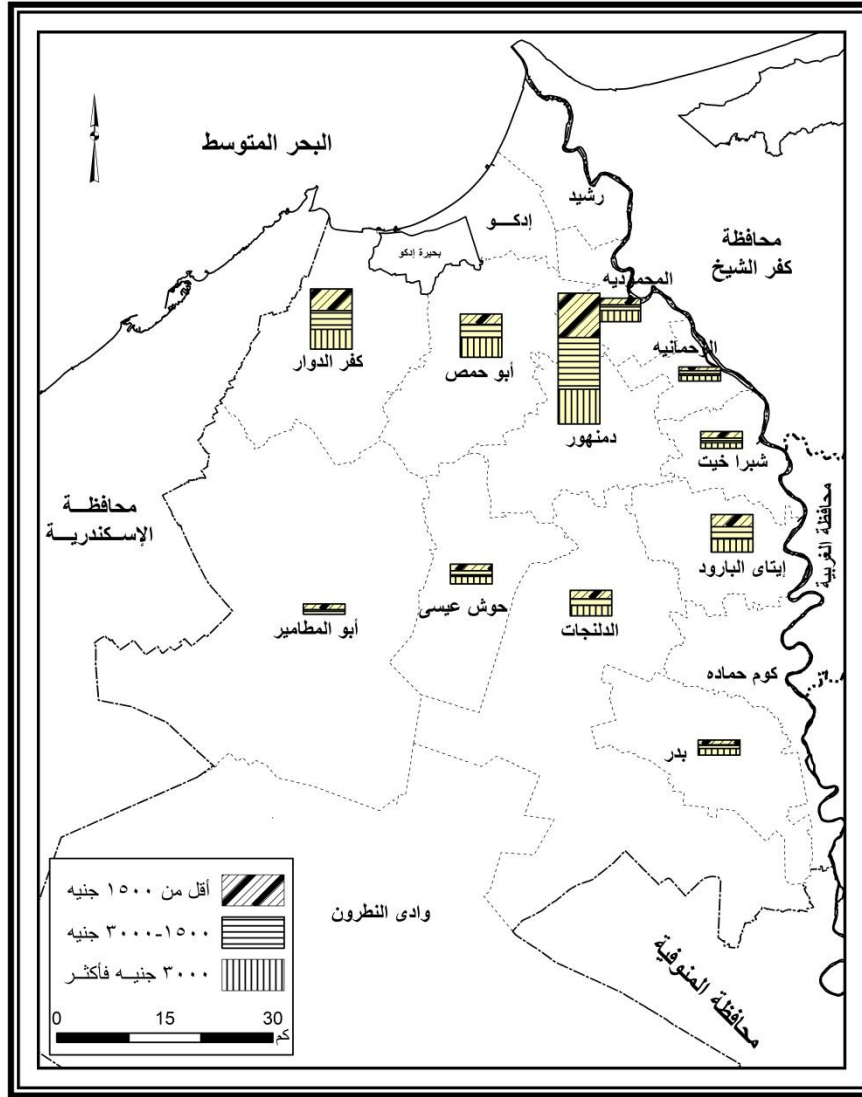
المركز	أعمال حرة	كومي وقطاع أعمال بدون عمل	بالمعاش	قطاع خاص
ابوالمطامير	٠	٤٢,٩	٥٠	٧,١
ابوحمص	٢٧,٨	٢٨,٧	١٠,٤	١٧,٤
الدلتجات	٣٣,٣	١٦,٧	٢٢,٩	٦,٣
الرحمانية	٢١,٤	٢٨,٦	٣٥,٧	١٤,٣
المحمودية	٢٢,٢	٢٥	١٣,٩	٣٠,٦
ايتاي البارود	٢١,٣	٢٥,٥	١٦	٢٢,٣
بدر	٦,٢	٣٧,٥	٦,٣	١٢,٥
حوش عيسى	٢٠,٩	١١,٦	١٨,٦	٢٣,٣
دمهور	٣٤,١	٢٥,٨	١٩,٥	١١,١
شبراخيت	١٨,٢	٢٢,٧	٣٦,٤	٩,١
كفر الدوار	٢٣,٣	٢١	١٩,٣	٢٥
المتوسط	٢٧,٨	٢٤,٦	١٨,٨	١٧

المصدر : نتائج الدراسة الميدانية.

٩٥%، في حين بلغ معامل الارتباط بين فئة المعاش، والقرب من المنزل (+٠,٨٨) بمستوى ثقة ٩٥%.

ب-المتوسط الشهري للدخل:

كشفت الدراسة الميدانية عن تباين متوسط الدخل الشهري لعينة الدراسة (شكل ١١)، ويعود ذلك إلى عوامل تتعلق بالمستوى الاقتصادي، والتركيب العمري والنوعي، والمهني لعينة الدراسة، حيث اتضح أن ٤٤,٣% من جملة حجم العينة يقل متوسط دخلها الشهري عن ١٥٠٠ جنيه شهرياً، وربما يفسر ذلك



شكل (١١) نسب عينة عملاء المصارف المتخصصة بمراكز محافظة البحيرة وفقاً للدخل عام ٢٠١٩

ارتفاع نسبة عينة العملاء بالمعاش، إذ معظمهم يتقاضون قيمة مالية زهيدة تُصرف من بنك ناصر، وكذلك العملاء بدون عمل، يؤكد ذلك الارتباط الطردى القوي جداً والذي بلغت قيمته (٠,٩٩) بمستوى ثقة ٩٦%، في حين تبلغ فئة الدخل (١٥٠٠، أقل من ٣٠٠٠ جنيه) ٤٢,٩% من جملة عينة العملاء، مع ملاحظة الانخفاض الملحوظ لفئة الدخل (٣٠٠٠ جنيه فأكثر)،

حيث بلغت ١٢,٤% من جملة عينة عملاء المصارف المتخصصة بمراكز المحافظة، وهو ما يفسره نشأة المصارف المتخصصة لدعم المشروعات الصغيرة وأصحاب الدخل المنخفض.

٤- التحليل الإحصائي لمستوى المناطق الاجتماعية والاقتصادية:

تهدف دراسة المستوى الاجتماعي والاقتصادي لعينة عملاء المصارف المتخصصة إلى تحديد ما إذا كان هناك تشابه بين عملاء المصارف المتخصصة أو اختلاف من حيث مستوياتهم الاجتماعية والاقتصادية، ومن ثم رسم خريطة لمناطق التشابه أو التباين. ويختصر استخدام أسلوب التحليل العاظمى بواسطة برنامج SPSS، إلى عدد كبير من المتغيرات في عدد أقل من المتغيرات الجديدة (عوامل)، كما يؤدي إلى فحص أنماط العلاقات بين الوحدات المساحية، والعوامل المشتقة، وتساعد هذه العوامل على اكتشاف محتوى منطقة الدراسة، وتوضيح حجم الاختلاف بين المراكز (Murdie, 1996: 68-74). ومن خلال ذلك تم رسم خريطة لمستويات المناطق الاجتماعية والاقتصادية لعينة عملاء المصارف المتخصصة بمحافظة البحيرة وقد تم تطبيق ذلك على النحو الآتى:

- اختيار مجموعة من المؤشرات الرئيسية المشتقة من الاستبانة، وتوزيعها على المصارف المتخصصة، وقد شملت الدراسة أربعة مؤشرات بما تحويه من متغيرات فرعية، وتتمثل في الحالة التعليمية، وجهة العمل، ومتوسط الدخل الشهري، ووسيلة الانتقال، وقد عولجت البيانات لتكوين مصفوفة الارتباط، لأن اشتقاق العوامل يقوم على أساس معرفة قيم العلاقات الارتباطية بين المتغيرات المطلوب تكتيفها في العوامل المشتقة.
- تكوين مصفوفة البيانات المعيارية، وهي تمثل قيم المتغيرات بعد تحويلها إلى درجات معيارية standardized scores .
- استخدام أساليب عدة لاستخراج العوامل الرئيسية، وقد قام الباحثين باستخدام تحليل المكونات الأساسية principal components فهو أكثر الأساليب استخداماً وشيوعاً في الدراسات الجغرافية، ويقوم الأسلوب بتلخيص الارتباطات القائمة بين الظواهر المختلفة، مما يشكل الصورة الإحصائية والرياضية للظاهرة المدروسة، حيث تُختار مجموعة من المتغيرات المفسرة لأكبر قدر من التباين ويطلق عليها العامل الأول، ثم يستخلص العامل الثانى، والثالث بواسطة استخلاص العامل الأول.

• وللحصول على ما نسميه بالبناء البسيط للعوامل تمت عملية التدوير المتعامد للمحاور باستخدام أسلوب Varimax Rotation، وذلك عند نقطة قطع cut-off point قيمة الجذر الكامن تصل إلى "١" وقد أنتج التحليل ثلاثة عوامل، هي العوامل المعتمدة عليها الدراسة فى رسم الخريطة الاجتماعية والاقتصادية لعملاء المصارف المتخصصة، ويمتاز هذا الأسلوب بأن يكون لكل متغير تشعب عال على أحد العوامل، ومنخفض على العامل الآخر، وكلما كانت العلاقة بين المتغير، والعامل عالية دل ذلك على ارتباط المتغير بالعامل (أبو عياش، ١٩٨٤: ٢٩٠).

• وأخيراً تُحسب درجات العامل، وهى قيم معيارية Standardised Values توضح مدى خصائص العامل الواحد فى الوحدات الجغرافية المختلفة، وتكون هذه القيم موجبة أو سالبة، وكلما كبرت القيم الموجبة لدرجات العامل أشار ذلك إلى وضوح خصائص العامل بمتغيراته المختلفة فى الوحدة الجغرافية التابع لها، وعندما تصبح القيم سالبة فإن ذلك يعنى ضعف تأثير خصائص العامل والمتغيرات المرتبطة به فى الوحدة الجغرافية التى أخذت منها المتغيرات (صالح، ٢٠٠٠: ٤٧٠ - ٤٤٨).

بعد الحصول على نتائج التحليل العاىلى يُستعان بأسلوب التحليل التجميى " Cluster Analysis لدراسة التباين الإقليمى، حيث يهدف إلى تصنيف الحالات التى تمت دراستها، (السريانى ٢٠٠٢: ١٠٩).

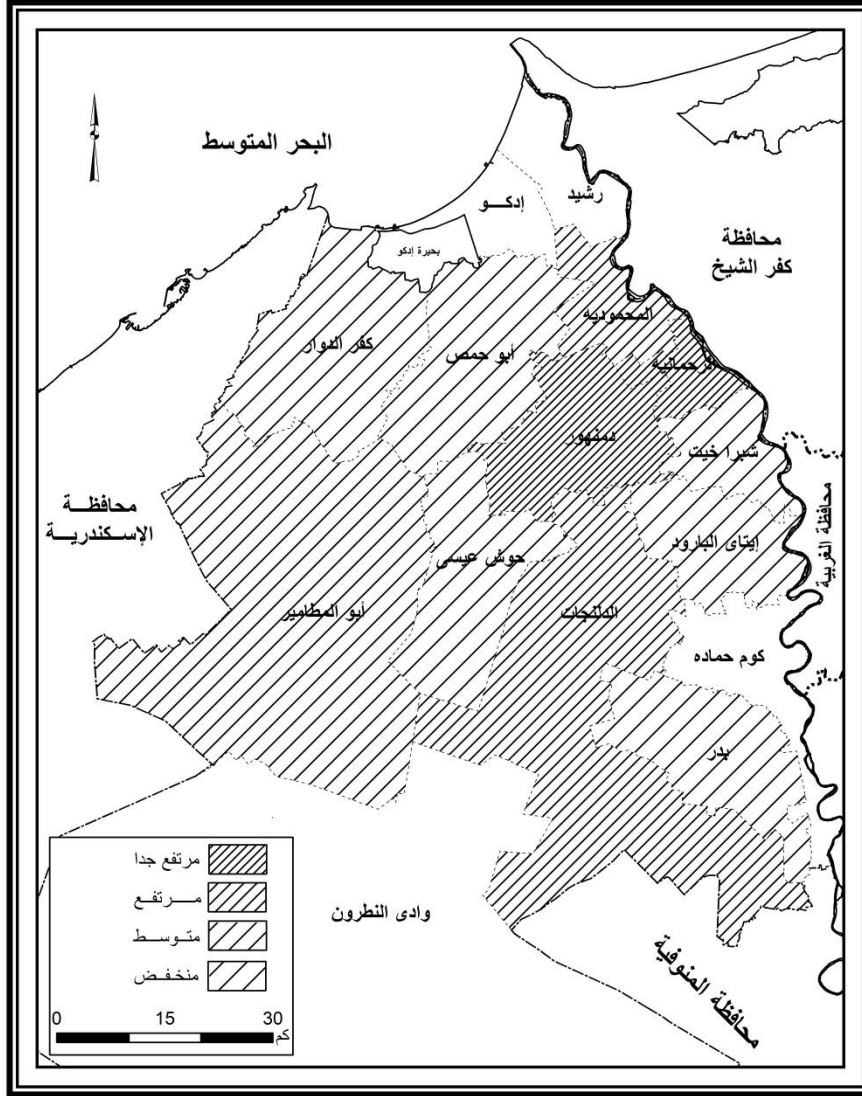
ويعتمد التحليل العنقودى على استخدام جداول القيم المعيارية من التحليل العاىلى، ومن خلاله أمكن التمييز بين المستوى الاجتماعى، والاقتصادى لعينة عملاء المصارف المتخصصة ضمن أربعة مستويات (شكل ١٢) هى:

أ- مناطق ذات مستوى اجتماعى واقتصادى مرتفع جداً:
تنتشر المستويات المرتفعة لعينة عملاء المصارف المتخصصة فى مركزى دمنهور الذى يعد قاعدة المحافظة، إضافة إلى مركز الرحمانية.

ب- مناطق ذات مستوى اجتماعى واقتصادى مرتفع:
وتشمل عينة العملاء القادمين من مركزى المحمودية، والدلنجات، و الأخير من المراكز الشهيرة باستصلاح الأرض واستزراعها، والتجارة، والصناعة، والاستثمار، مع ارتفاع نسبة التعليم بين سكان الحضر، والريف على حد سواء بالمركز.

ج- مناطق ذات مستوى اجتماعي واقتصادي متوسط:

وتشمل عينة العملاء القادمين من مركز أبو المطامير، فهو أحد المراكز الصحراوية بالمحافظة، ويتصف بانتساع مساحة الأراضي



المصدر: نتائج التحليل العنقودي باستخدام برنامج spss .

شكل (١٢) المستويات الاجتماعية والاقتصادية لعينة عملاء المصارف

المتخصصة فى مراكز محافظة البحيرة عام ٢٠١٩

الصحراوية التى أسهمت فى إنشاء عديد من المشروعات الصناعية مثل مجمع السلام الصناعى، ومنافذ بيع المبيدات والأسمدة والمخصبات الزراعية والتقاوى وأدوات الرى على مساحة ٥٠٤٠ متر، ومحطة توليد طاقة شمسية على مساحة ٤٢٠٠٠ م^٢، ومصنع مواد كيمياوية بناحية المهديّة، وقد أسهمت جميع هذه المشروعات فى توفير فرص عمل، إضافة إلى إنشاء مشروعات صغيرة، ومتوسطة تعد من الخدمات المكتملة لها.

د- مناطق ذات مستوى اجتماعي واقتصادي منخفض:

وتنتشر هذه الفئة فى سبعة مراكز، تمثل ٤٦,٦% من جملة مراكز المحافظة وهى (أبو حمص، وكفر الدوار، وحوش عيسى، وشبراخيت، وإيتاى البارود، وكوم حمادة، وبدر) ، وبذلك يعد معظم عينة عملاء المصارف المتخصصة بمحافظة البحيرة من المستوى الاجتماعى والاقتصادى المنخفض، يؤكد ذلك قلة متوسط الدخل الشهرى، حيث أن ٤٤,٣% من جملة حجم العينة بهذه المراكز يقل دخلهم الشهرى عن ١٥٠٠ جنيه شهرياً.

سادساً: مشكلات المصارف المتخصصة

يواجه تقديم خدمات المصارف المتخصصة عديداً من المشكلات التى تقف عائقاً فى سبيل تقديم خدمة مصرفية جيدة مطورة، وقد واجه أربعة أخماس عينة الدراسة مشكلات عدة، وبلاستعانة بنتائج الدراسة الميدانية يمكن حصر هذه المشكلات فى أربع مجموعات رئيسية هى على النحو التالى (جدول ٤).

١- مشكلات تتعلق بخدمات المصرف:

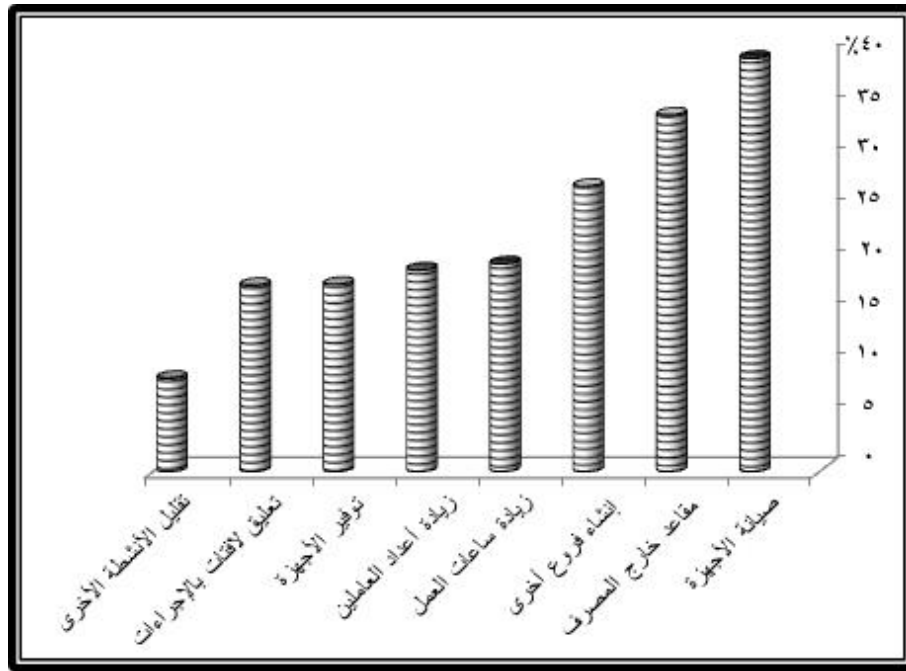
تتصدر مشكلات المصارف المتخصصة التى يواجهها العملاء بالمحافظة بما يزيد على الثلث، وتتعدد مشكلاتها، ليتصدرها الازدحام الشديد بنحو الثلث من جملة عينة العملاء الذين يعانون من مشكلات، حيث ظهرت

جدول (٤) نسب المشكلات التي تواجه عينة عملاء المصارف المتخصصة في مراكز محافظة البحيرة عام ٢٠١٩

المركز	مشكلات تتعلق بخدمات المصرف				مشكلات تتعلق بجهاز الصراف الآلى			مشكلات تتعلق بالعميلين بالمصرف				
	الازدحام	بعد الجغرافى	بىة الفائدة وصعوبة الانتظار وعدم توفى	جهاز وعدم توفى	انتشاء	عملية السحدم	التقيد بالدورسوء	عدد الموظف	تأخير الرد	فلاق الموقع		
أبوالمطامير	٢٤,٢	٢٧,٣	٢١,٢	٢٧,٣	٤٦,٤	٣٩,٣	١٤,٣	٣٨,٧	٤١,٩	١٩,٤	٦٦,٧	٣٣,٣
أبوحمص	٢٧,٣	٢٧,٣	١٨,٢	٢٧,٣	٦٦,٧	١٩	١٤,٣	٥٣,٣	٢٠	٢٦,٧	٦٢,٥	٣٧,٥
الدلنجات	٣٠	٣٥	١٠	٢٥	٧٦,٥	١١,٨	١١,٨	٢٦,٣	٣١,٦	٤٢,١	٦١,٥	٣٨,٥
الرحمانية	٣٠	٣٠	١٣,٣	٢٦,٧	٦٨,٢	٢٢,٧	٩,١	٣١,٣	٣١,٣	٣٧,٥	٦٩,٢	٣٠,٨
المحمودية	٢٩,٦	٢٢,٢	٢٢,٢	٢٥,٩	٨١,٣	٣٧,٥	١٨,٨	٢٥	٣١,٣	٤٣,٨	٦٢,٥	٣٧,٥
إيتاى البارود	٢٤,١	٢٧,٦	٢٤,١	٢٤,١	٥١,٧	٣٤,٥	١٣,٨	٠	٥٤,٥	٤٥,٥	٦١,٥	٣٨,٥
بدر	٩,٥	٣٨,١	١٩	٣٣,٣	٦٢,٥	٣٣,٣	٤,٢	٣٥	٢٥	٤٠	٤٦,٧	٥٣,٣
حوش عيسى	٢٥,٩	٢٩,٦	٢٢,٢	٢٢,٢	٤٨,١	٢٩,٦	٢٢,٢	٣٨,٥	٣٠,٨	٣٠,٨	٦٣,٦	٣٦,٤
دمنهور	١٠٠	٧,٨	٥٦,٩	٩,٨	٧٩,٢	٨,٣	١٢,٥	٨٣,٩	٣,٦	١٢,٥	٧٢,٧	٢٧,٣
شبراخيت	١٤,٣	٣٣,٣	٢٨,٦	٢٣,٨	٦٥,٢	٢٦,١	٨,٧	٥٠	١٨,٨	٣١,١	٤٢,٩	٥٧,١
كفر الدوار	٢٥	٣٣,٣	٢٠,٨	٢٠,٨	٨٨,٢	٥,٩	٥,٩	١٧,٦	١٧,٦	٦٤,٧	٤٤,٤	٥٥,٦
المتوسط	٣٢,٩	٢٣,٣	٢٣,٣	٢٠,٤	٦٤,٤	٢٣,٤	١٢,٢	٤٥,٢	٢٣,٩	٣٠,٩	٥٩,٧	٤٠,٣

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

هذه المشكلة بصورة كبيرة بين عينة عملاء بنك ناصر، خاصة خلال فترة صرف المعاش، حيث يقدم المصرف الخدمة لكافة سكان المحافظة كافة، باستثناء فرع صغير له بمدينة بدر، لذلك يمكن الإسهام فى حل هذه المشكلة بتوفير مقاعد خاصة لكبار السن خارج مقر الفرع لضمان عدم التكدس (شكل ١٣)، إضافة إلى تخصيص أحد العاملين بالمصرف للقيام بعملية الصرف لكبار السن فى أماكن انتظارهم، كما اقترح خمس عينة العملاء الذين يعانون من مشكلات زيادة ساعات العمل بالمصرف خلال فترة صرف المرتبات والمعاشات، فى حين أبدى ٩% منهم بتقليل أنشطة المصرف المختلفة خلال فترة صرف المعاشات، وهذا غير منطقي.



المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

شكل (١٣) نسب مقترحات عينة عملاء المصارف المتخصصة

بمحافظة البحيرة عام ٢٠١٩

وقد تساوت النسبة بين مشكلتي بُعد المسافة التي يقطعها عينة العملاء وصولاً إلى مقر المصرف، ومشكلة صعوبة الإجراءات وارتفاع سعر فائدة القروض، حيث بلغت النسبة لكل منهما ٢٣,٣%، ويتضح من هذه المشاكل المتعاقب التي يتعرض لها عملاء المصارف المتخصصة، خاصة من كبار السن وأصحاب المعاشات، وقد يفسر ذلك أن معظم المصارف المتخصصة ليس لها فروع أخرى بالمحافظة، مما يزيد الضغط عليها، كما أن المصارف التي

لها فروع فإن مقرها الرئيس بمدينة دمنهور وقد تتطلب بعض الإجراءات الوصول إلى المقر الرئيس للمصرف، مما يزيد الضغط ويقال من كفاءة الخدمة المقدمة به، لذلك أبدى ٢٧,٨% من جملة عينة العملاء الذين يعانون من مشكلات الحل فى إنشاء فروع أخرى بمراكز المحافظة، ويعد توفير لافتات توضح الإجراءات المطلوبه المقترح الأنسب لحل مشكلة صعوبة الإجراءات بنحو ١٧,٥%، وتزداد نسبة المقترح بين العملاء الراغبين فى الحصول على قروض.

٢- مشكلات تتعلق بجهاز الصراف الآلى:

جاءت مشكلات جهاز الصراف الآلى فى المركز الثانى بنسبة ٢٧,٨% من جملة مشكلات المصارف المتخصصة، وقد تعددت مشكلات جهاز الصراف الآلى، حيث أكد ٦٤,٤% من عينة العملاء الذين يواجهون مشكلات تعرضهم لعطل الجهاز فى معظم الأوقات، وعدم توافر نقود بها، مما يجعلهم يستخدمون جهاز الصراف الآلى لمصارف أخرى، وهو ما يزيد من تكلفة الخدمة.

وأظهر ٢٣,٤% من عينة العملاء الذين يواجهون مشكلات بجهاز الصراف الآلى أن أعداد الأجهزة غير كافية، وهو ما يعكس مشكلة الانتظار الطويل، خاصة فى نهاية الشهر عند الحصول على الراتب، كما أن الأجهزة محدودة الانتشار، ما يزيد الأمر صعوبة فى الحصول على الخدمة، من حيث بعدها عن مقر العمل أو محل السكن، ويرى ١٨,١% من جملة عينة العملاء الذين يواجهون مشكلات تتعلق بجهاز الصراف الآلى ضرورة توفير عدد أكبر من أجهزة الصراف الآلى وتوزيعها بصورة مناسبة.

كما أوضح ١٢,٢% من جملة عينة العملاء الذين يواجهون مشكلات تتعلق بجهاز الصراف الآلى ببطء عملية السحب والإيداع وأحياناً سحب الجهاز للكارت، وقد أكد خمسهم على حاجة الأجهزة إلى الاستبدال الجديد، والصيانة الدورية لتجنب المشكلات.

٣- مشكلات تتعلق بالعاملين بالمصرف:

بالرغم من ارتفاع مستويات الرضا عن العاملين بالمصارف المتخصصة فى محافظة البحيرة، فإنها لا تخلو من بعض المشكلات التى تواجه العملاء، وقد رصدت الدراسة الميدانية

تلك المشكلات، حيث بلغت نسبتها ٢٣% من جملة مشكلات المصارف المتخصصة، والتي تمثلت فى عدم التقيد بالدور، وقلة عدد العاملين بالمصرف، إضافة إلى سوء المعاملة.

ظهرت مشكلة عدم التقيد بالدور بين ٤٥,٢% من عينة العملاء الذين يواجهون مشكلات خاصة بالعاملين بالمصارف، فى حين جاءت مشكلة قلة عدد العاملين فى المرتبة الثانية، بنسبة بلغت ٣٠,٩% من جملة مشكلات العاملين بالمصرف، وقد أبدى خمسا عينة العملاء الذين يواجهون مشكلات رغبتهم فى توفير رقابة على العاملين إذ شمل ذلك الطلب جميع عينة عملاء المصارف المتخصصة الذين يعانون من مشكلات.

مثلت مشكلة سوء المعاملة ٢٣,٩% من جملة مشكلات عينة العملاء الذين يواجهون مشكلات تتعلق بالعاملين بالمصرف، وقد يفسر ذلك غياب المنافسة، حيث يغلب على القائمين بالعمل الاقتناع بعدم وجود منافس، مما يؤدي إلى تراخي بعض العاملين فى الأداء بطريق غير مباشر.

٤- مشكلات تتعلق بالموقع الإلكتروني للمصرف:

برزت مشكلتا إغلاق الموقع الإلكتروني، وتأخير الرد على العملاء فى جميع المصارف المتخصصة بنسبة قليلة تصل إلى ١٤,٩% من المشكلات التى تواجه عملاء المصارف المتخصصة بالمحافظة، وتتقارب النسبة بجميع مراكز المحافظة، وقد تتسبب هذه المشكلة فى فقد أعداد من العملاء، ممن لديهم صعوبة فى التوجه إلى مقر المصرف. يتضح من العرض السابق تعدد المشكلات التى تواجه عملاء المصارف المتخصصة، ولتقييم هذه المشكلات بمحافظة البحيرة ومعرفة أكثر المناطق التى تتركز بها أنشئ مؤشر المشكلات، وطريقة حسابه من خلال تحويل النسب المئوية لجميع المشكلات السابقة إلى قيم معيارية من صفر إلى واحد باستخدام المعادلتين التاليتين (Hereher , 2013:85).

$$(1) \text{Normalization} = (X - \text{Min}) \div (\text{Max} - \text{Min})$$

حيث أن:

X = نسبة المشكلة داخل العمود المختار.

Min = أدنى قيمة داخل العمود المختار.

Max = أكبر قيمة داخل العمود المختار.

$$(2) \text{Index} = \sum_{j=1}^n w_j \times SI_j$$

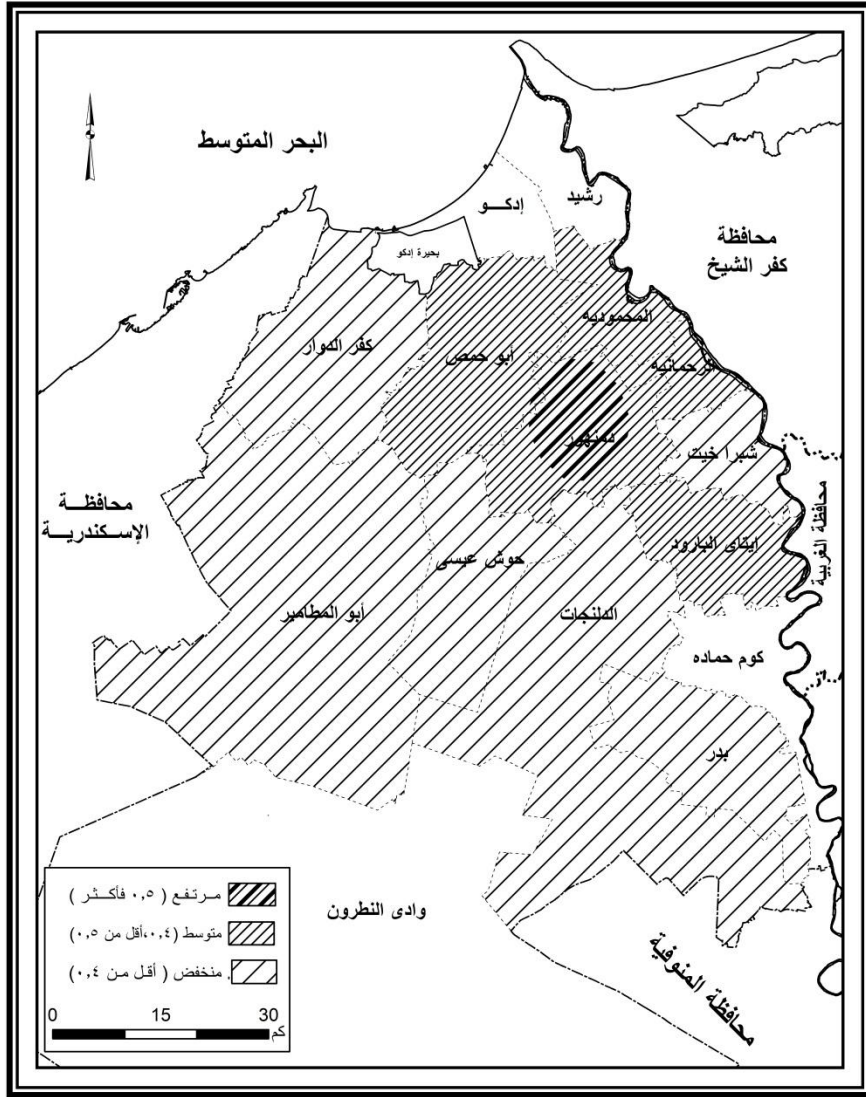
$$w_j = \text{الوزن النسبى} = \sum_{j=1}^n w_j$$

$$SI_j = \text{القيم المعيارية للمتغيرات}$$

وقد أوضحت نتائج المؤشر تباين مراكز المحافظة وفقاً لمشكلات المصارف المتخصصة، حيث تزداد حدة المشكلات على أطراف المحافظة الغربية وبعض أجزائها الشرقية،

حيث تسجل أعلى قيم لمؤشر المشكلات، إذ تبلغ قيمته (٠,٩)، وتقل تدريجياً بشكل كبير بالاتجاه نحو وسط المحافظة، وتستمر قيم المؤشر بالانخفاض، ليسجل أدنى القيم بمدينة دمنهور، ويمكن تقسيم مراكز المحافظة وفقاً لمؤشر أهم المشكلات (شكل ١٤) إلى ما يلي:

- مراكز مؤشر المشكلات بها مرتفع:
وتشمل المراكز التي يبلغ مؤشر المشكلات بها ٠,٥ فأكثر، وتضم مركز أبو المطامير بغربى المحافظة، وأجزاء من مركزى حوش عيسى، وبدر جنوبها، كما شملت بعض أجزاء مركزى إيتاى البارود، والرحمانية بشرقى المحافظة.
- مراكز مؤشر المشكلات بها متوسط:
ويضم المراكز التي يتراوح مؤشر المشكلات بها ٠,٣ ، أقل من ٠,٥ ويشمل أربعة مراكز هي: المحمودية، وأبو حمص، وشبراخيت، والدلنجات



شكل (١٤) مؤشر تركيز المشكلات التى تواجه عينة عملاء المصارف المتخصصة
بمراكز محافظة البحيرة عام ٢٠١٩

وجميعها تجاور مركز دمنهور، وقد يفسر ذلك بعد بعض قراها عن المدينة وصعوبة الوصول إلى المدينة فى وقت مناسب، وبتكلفة مقبولة، إضافة إلى أجزاء من مركز دمنهور، وربما يفسر ذلك عدم موقع بعض قراه على خطوط نقل المدينة بالمركز.

- مراكز مؤشر المشكلات بها منخفض:

ويشمل المراكز التى يقل بها المؤشر عن ٠,٣، ويدهى أن يضم مدينة دمنهور وبعض قرى مركز دمنهور القريبه منها.

سابعًا: تأثير المصارف المتخصصة فى التنمية

تتظر كثير من الدول إلى تطور نشاط المصارف مقياسًا لتطور نشاطها الاقتصادى، فكلما زاد اعتمادها على المصارف سواء لحفظ الأموال أو استثمارها زاد مستوى تطورها الاقتصادى.

١- تأثير بنك التنمية والائتمان الزراعى فى التنمية:

يعد البنك الزراعى المصرى من أهم المؤسسات التنموية للنشاط الزراعى فى مصر، حيث يقوم بتقديم الدعم والتمويل اللازم للزارع لجميع أنواع المحاصيل الزراعية والأنشطة المتعلقة بالزراعة، إضافة إلى تقديم كافة الخدمات المصرفية كافة، وتمويل المشروعات الصغيرة ومتناهية الصغر، وحقق البنك الزراعى تقدمًا ملحوظًا على كافة مسارات العمل المصرفى كافة، التى تضمنت الإسهام الإيجابى للبنك فى دعم جهود التنمية الاقتصادية بعناصرها الزراعية كافة، إضافة إلى التصنيع الزراعى، والمشروعات المتوسطة والصغيرة ومتناهية الصغر، وذلك عن طريق تقديم القروض.

وتشمل القروض الزراعية جميع الزراع الصادر لهم بطاقات حيازة زراعية، ومعظم المتعاملين مع المصارف الزراعية من صغار الزراع، والحائزين لمساحات نقل عن ثلاثة أفدنة، مما يشير إلى ضرورة توفير التمويل الزراعى منخفض التكلفة لمعظم الزراع حتى لا يتأثر الإنتاج الزراعى.

ورغبة من الحكومة فى توسيع مجالات التنمية الزراعية واستفادة أكبر عدد من الزراع بما يحقق تنمية زراعية مستدامة استحدث القانون رقم ١١٧ لسنة ١٩٧٦، حيث وسع مجال القروض فى المجال الاستثمارى للمشروعات الإنتاجية الزراعية يمكن تقسيمها إلى الأنواع التالية:

- **قروض قصيرة الأجل:** وتُصرف القروض بمعدلات تتراوح بين ٥٠% ، ٧٥% من تكلفة المشروع، وتُسدّد خلال مدة أقصاها ١٤ شهر من تاريخ صرف القرض وتستخدم لتمويل زراعة

النباتات، وتربية الحيوانات، والمزارع الداجنة والسمكية، بعد إعداد دراسة جدوى لتلك المشروعات والتحقق من توفر عناصر الجدارة الائتمانية.

- **قروض متوسطة الأجل:** ويزيد أجلها على ١٤ شهر، وتقل عن ٥ سنوات وتستخدم لزراعة البساتين فى الأراضى الجديدة.

- **القروض طويلة الأجل:** وهى التى تزيد أجلها على ٥ سنوات وتتطلب شروطاً خاصة لمشروعاتها وتتنحصر فى الاستصلاح الزراعى، وإنشاء نظام الري وتطويره، وبعض الأنشطة الاقتصادية الأخرى ويحتاج هذا النوع من القروض إلى ضمانات كثيرة لطول فترة السداد، وهو ما يتيح للزراع إنفاق الأموال فى مجالات أخرى، ومن ثم تعرض البنك لمصاعب عند قيامه بالتحصيل من العملاء (شلبى، ١٩٩٣: ١٦٠).

وبتحليل نشاط بنك التنمية والائتمان الزراعى لعينة العملاء الحاصلين على قروض بمراكز محافظــــــــة البحيرــــــــة (جـــــــــدول ٥) يتضح مـــــــــا يلى:

جدول (٥) مجالات تمويل بنك التنمية والائتمان الزراعى عينة الزّراع بمراكز

محافظة البحيرة عام ٢٠١٩

	الإنتاج النباتى	إنتاج حيوانى الداجنى	الإنتاج السمكى	التصنيع الزراعى	
أبو المطامير	٦٠,٨	٢١,١	١٣	٤,٣	٠
أبوحمص	٣٨,٤	٢٦,٩	١١,٥	٣,٨	٣,٨
الدلنجات	٥٠	٢٩,٤	١١,٨	٢,٩	٢,٩
الرحمانية	٤٧,٦	٣٣,٢	٩,٥	٤,٨	٠
المحمودية	٣٠,٤	٢٦	٢١,٧	٤,٣	٤,٣
إيتاى البارود	٣٣,٣	٢٣,٨	١٤,٣	٩,٥	٠
بدر	٧١,٥	١٤,٢	١٤,٣	٠	٠
حوش عيسى	٢١,٣	١٤,٢	٥٠	٠	١٤,٣
دمنهور	٠	١٨,٢	٧٢,٧	٠	٩,١
شبراخيت	٥٢,٧	٣١,٦	١٥,٨	٠	٠
كفر الدوار	٢٥	٢٥	٢٥	٠	٥
المتوسط	٤٠,٢	٢٥,٩	٢٠,١	٣,٢	٧,٨

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

- ارتفاع عينة العملاء الحاصلين على قروض من بنك الائتمان الزراعى بنحو ٨٧,٦% من جملة عينة عملاء "البنك"، حيث تعددت المجالات التى يسهم "البنك" فى إقراضها، وقد جاءت قروض الإنتاج النباتى فى المركز الأول بما يزيد على خمسى جملة حجم العينة، وظهر عملاء مركز بدر فى مقدمة الحاصلين على قروض لتحقيق هذا الغرض بنسبة ٧١,٥% من جملة حجم العينة، فى حين لم تسجل عينة العملاء بمركز دمنهور أى قرض لهذا النشاط.

- أكد ٣٦% من جملة عينة الحاصلين على قروض الإنتاج النباتى أن البنك يقوم بتوفير هذه الآلات والمعدات بدلاً من إعطاء القرض النقدي مع توفير تخفيض فى سعر المعدات وتسهيلات فى السداد، وانحصرت آلات الحاصلين عليها بين جرار زراعى، وماكينه رى، وماكينه رش بنسبة ١,٥٠,١%, ١,٢٩,١%, ٨,٢٠,٨% لكل منها على الترتيب، فى حين تمثلت الضمانات المقدمة إلى "البنك" فى حصاد المحصول، أو حيازة الأرض، وقد بلغت قيمة القرض الواحد أقل من ١٥ ألف جنيه.
- بلغ نصيب قروض مشروعات الإنتاج الحيوانى ربع جملة قروض عينة العملاء، وجاء مركز الرحمانية فى المقدمة بثلاث جملة قروض عملاء المركز، فى حين انخفضت النسبة بين عملاء مركز حوش عيسى، لتمثل ١٤,٢% من جملة قروض العملاء، ويعزى ذلك إلى إنشاء مصنع "تيوهوب" بمركز حوش عيسى والذي يعد من أكبر مصانع إنتاج الأعلاف، ليشغل مساحة ٢١ ألف متر^٢، وتبلغ طاقته الإنتاجية ٦٥ ألف طن من الأعلاف سنويًا، مما كان سببًا فى قلة مشروعات إنتاج الأعلاف خوفًا من المنافسة، حيث يعمل المصنع بالنظام الآلى.
- شكلت نسبة قروض مشروعات الإنتاج الداجنى خمس جملة عينة العملاء الحاصلين على قروض، وهى بذلك تأتى فى المركز الثالث، مع ملاحظة انخفاض نسبة قروض مشروعات الإنتاج السمكي، حيث بلغت ٧,٨% من جملة قروض عينة العملاء، وقد يرجع ذلك إلى اقتصار تمويل مشروعها على ستة مراكز بعينة الدراسة.
- ضآلة نسبة القروض لمشروعات التصنيع الزراعى، إذ لم تتعد ٣,٢% من جملة قروض عينة العملاء، ومرد ذلك إلى انخفاض قيمة التمويل الذى يقدمه "البنك"، والذى يمثل نصف التكاليف الاستثمارية للنشاط أو المشروع، وتتراوح قيمة القرض بين ١٥ ألف جنيه، ٣٠ ألف جنيه، كما تتعدد الضمانات التى يطلبها "البنك" لمنح هذه القروض، منها ضرورة وجود ضمان شخصى أو الوظيفة وهو أحد الشروط صعبة التحقيق، وكذلك التأمين على المشروع ضد أخطار النفوق والذبح والسطو والسرقة والحريق، لصالح "البنك" وعلى نفقة العميل.
- ويقوم المصرف بتمويل التسهيلات الائتمانية للأنشطة الاقتصادية الأخرى لعملائه، وقد جاءت جميعها بغرض شراء سيارة بنسبة لا تتجاوز ٣,٢% من جملة عينة القروض وهى نسبة ضئيلة، وسبب ذلك عدم معرفة العملاء بالأنشطة المختلفة للمصرف واعتقادهم باقتصار نشاط المصرف على تمويل الأنشطة الزراعية فحسب.

٢- تأثير بنك ناصر الاجتماعى فى التنمية:

يعمل بنك ناصر الاجتماعى على تقديم عديد من الخدمات والأنشطة الاجتماعية، سواء فى إعانات الأسر المحتاجة أو منح قروض تسهم فى التنمية الاجتماعية والاقتصادية. وهو ما أكدته الدراسة الميدانية، حيث انضح أن ٦٣,٦% من جملة حجم عينة العملاء كان تعامله مع "البنك" بسبب الحصول على قروض، كما أن ١٥,٦% من جملة عينة العملاء كان تعاملهم مع "البنك" بسبب الحصول على معاش التضامن، أما نسبة التعامل مع "البنك" للحصول على المعاش الحكومى فسجلت ٨% من جملة عينة العملاء، وللنفقة ٧,٢%، وبلغت نسبة المساعدات التى يقدمها "البنك" للعملاء ٤,٨% من جملة حجم العينة، حيث يقدم "البنك" مساعدات للأسر الأكثر احتياجا بالمجتمع سواء كانت مساعدات عينية أو نقدية تصرف دفعة واحدة أو على دفعات، فى حين شكلت نسبة التعامل مع البنك بسبب الميراث نسبة ضئيلة لا تتعد ٠,٨% من جملة عينة العملاء. وتفاوتت أسباب الحصول على القروض من "البنك" وفقاً لآراء العملاء على النحو التالى (جدول ٦، شكل ١٥):

- تصدرت قروض الزواج بحوالى ربع جملة القروض، وقد أكد جميع عينة العملاء الحاصلين عليها سهولة الإجراءات، حيث يتطلب تقديم أصل من عقد القران وصورته بحيث لا تتعد مدة العقد ٧ سنوات، وهو أحد القروض الحسنة التى يقدمها "البنك" بدون فوائد، وترتفع نسبة قروض الزواج بمركزى أبو المطامير، وكفر الدوار، حيث تتجاوز ثلث جملة القروض بكل منهما، فى حين لم تسجل مراكز الرحمانية، والمحمودية، وبدر أي قرض للزواج، وقد يفسر ذلك انتفاء معرفة

جدول (٦) نسب أسباب حصول عينة العملاء على قروض من بنك ناصر الاجتماعى
بمراكز محافظة البحيرة عام ٢٠١٩

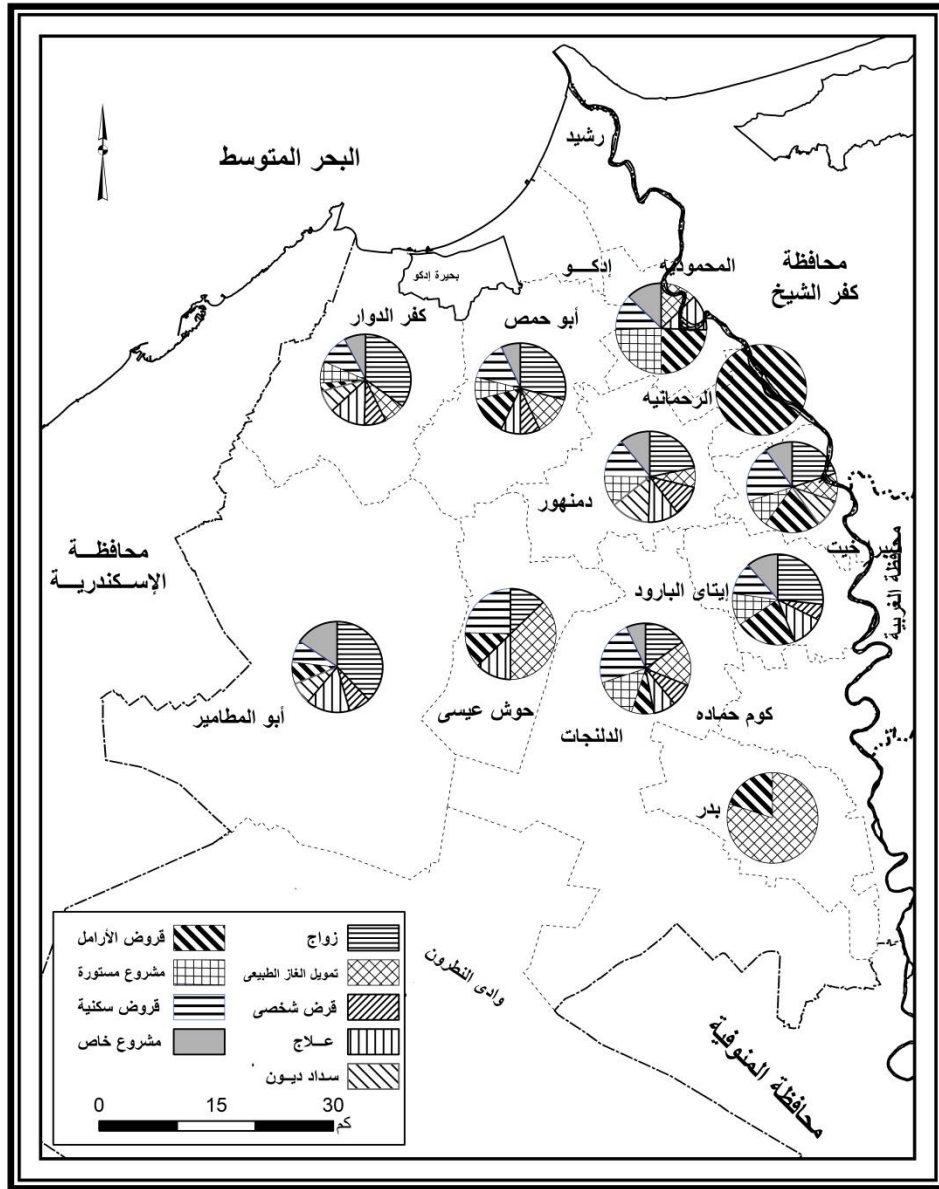
زواج	ويل الغاز الطبيعى شخص	سكن	علاج	ثروع خاص	ديون	وض الأرامنروع مستو		
٣٨,٥	٠	٧,٧	٧,٧	١٥,٤	٧,٧	٧,٧	٠	أبو المطامير
٢٨,٦	١٤,٣	٧,١	٧,١	٧,١	٠	١٤,٣	٧,١	أبوحمص
١٥,٤	١٥,٤	٧,٧	٧,٧	٧,٧	٠	٧,٧	١٥,٤	الدلنجات
٠	٠	٠	٠	٠	٠	١٠٠	٠	الرحمانية
٠	١٢,٥	٠	١٢,٥	١٢,٥	٠	٢٥	٢٥	المحمودية
٢٧,٨	٠	١١,١	١١,١	١١,١	٠	٢٢,٢	١١,١	إيتاى البارود
٠	٨٠	٠	٠	٠	٠	٢٠	٠	بدر
١٢,٥	٣٧,٥	٢٥	١٢,٥	٠	٠	١٢,٥	٠	حوش عيسى
٢١,٤	٧,١	١٠,٧	١٠,٧	١٠,٧	١٤,٣	٠	١٠,٧	دمنهو
٢٠	١٠	٠	٠	١٠	١٠	٢٠	١٠	شبراخيت
٣٥,٩	٧,٧	١٠,٣	١٢,٨	٧,٧	٧,٧	٢,٦	٧,٧	كفر الدوار

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

عملاء هذه المراكز بهذا القرض، خاصة أن "البنك" لا يعرض معلومات عن الخدمات التى يقدمها.

- ظهور قروض تمويل الغاز الطبيعى لتحتل المركز الثانى بنسبة ١٣,٢% من جملة القروض، وهو قرض حسن لسداد تكلفة توصيل الغاز الطبيعى إلى قاطنى المنازل الأكثر فقراً، وتتحدد الفئات المستحقة من قبل وزارة التضامن الاجتماعى، وتوضح الأرقام احتلال بدر مقدمة المراكز فى هذا الخصوص، وربما يفسر ذلك موقع مقر فرع البنك بالمركز، مما سهل إجراءات التعامل معه.

- تأتى القروض الشخصية فى المرتبة الثالثة بنسبة ١١,٤% من جملة قروض عينة عملاء "البنك"، ويندرج وفق هذا النوع من القروض عديد من الأنواع، رُصدت



شكل (١٥) نسب عينة عملاء بنك ناصر الاجتماعى وفقاً لنوع القرض

عام ٢٠١٩

بين عينة عملاء "البنك" بالمحافظة وتتمثل فى القرض الشخصى بضمان جهة العمل الحكومية أو ضامن يعمل بجهة حكومية، وهو ما ينطبق فى حالة المعاش، وتصل قيمة القرض بحد أقصى إلى ٧٥% من قيمة الراتب الشهرى أو المعاش ويتم سداه خلال مدة لا تتجاوز ثلاث سنوات، والقرض بدون فائدة وبمصاريف إدارية رمزية تبلغ ١,٥% سنويًا.

- تحتل القروض السكنية المركز الرابع بنسبة ١١,٣% من جملة قروض عينة العملاء، وهى من القروض ذات الفوائد، وتعرف بقروض الرهن العقاري، حيث يظل العقار ملكًا للبنك" لحين سداد العميل قيمة القرض وبعدها تنتقل الملكية من "البنك" إلى العميل، وقد ساعدت هذه القروض على توفير الربح للبنك"، إذ تصل نسبة الفائدة بها إلى ١١,٥% سنويًا من قيمة القرض.
- يسهم "البنك" فى التنمية الاجتماعية بالمحافظة عن طريق منح قروض لتغطية نفقات العلاج بشرط تقديم شهادة طبية حديثة ومعتمدة من المستشفيات التابعة لوزارة الصحة تفيد الحالة الصحية، إضافة إلى قروض سداد الدين، وقروض الأرامل.
- شكلت نسبة قروض المشروعات الخاصة ذات الفوائد ٨,٨% من جملة قروض عينة العملاء، ويتطلب الحصول على القرض تقديم السجل التجاري، والبطاقة الضريبية، وعقد خاص بالملكية أو الإيجار للمقر الذي ينفذ به المشروع، مع ضرورة إثبات التاريخ في الشهر العقاري، وتقديم دراسة جدوى اقتصادية وفنية متكاملة للمشروع.
- تواضع نسبة قروض مشروع "مستورة"، إذ لم تتعد ٥,٧% من جملة قروض عينة العملاء، وهو يهدف إلى مساعدة المرأة المصرية مستحقة الدعم، وتتراوح قيمة القرض بين ٤ آلاف، ٢٠ ألف جنيه للمرأة القادرة على العمل، وليس لها مصدر دخل ثابت ويُمنح القرض فى صورة مشروعات وليس مبالغ نقدية يحصل عليها بعد استيفاء شروط المنح عن طريق لجان الزكاة ببنك ناصر، والتي تمثل الضامن للمشروعات كافة الممنوحة عن طريقها، على أن يتراوح عمر السيدة صاحبة القرض بين ٢١ ، ٦٠ عامًا، ويتم السداد على ٢٤ شهرًا بدون فائدة.

٣- تأثير بنك التعمير والإسكان فى التنمية:

يهتم البنك بتقديم السلف اللازمة لشراء الأراضى، والعقارات، والوحدات السكنية، ويقدم "البنك" القروض، كما يحاول "البنك" الدخول فى عدد من مشروعات التنمية الزراعية، خاصة فى التعاون مع شركات الإصلاح الزراعي ومنحها قروض التملك وشراء أراضٍ، والإنفاق على استزراعها(مطاوع، ٢٠١٤ : ١١).

ولتحقيق بعض الإيرادات الإضافية فإن المصرف يسهم فى الاستثمار المباشر فى بعض المشروعات مثل الفنادق والمجمعات الإسكانية الفاخرة ومثل هذه المشروعات تحتاج بحكم طبيعتها إلى الائتمان طويل الأجل، فضلاً عن حاجتها لخدمات عقارية مصرفية مختلفة، إذ إنها تحقق للبنك مرونة كافية فى توظيف أمواله وتنوع أوجه نشاطه، كما أن طبيعة هذه المشروعات قد مكنت البنك من منحها

قروضًا بفائدة تعلق ٣٪ عن أسعار الفائدة العادية المطبقة في مجال الإسكان، لذلك تقوم المصارف العقارية بتوجيه المستثمرين وإعداد دراسات الجدوى الاقتصادية في ضوء الخبرات المتخصصة التي تتوفر لديها.

ويواجه عينة عملاء "بنك" التعمير والإسكان بعض المعوقات عند منح القروض، بعضها معوقات إدارية، منها صعوبة التأكد من الدخل الحقيقي لأصحاب المهن الحرة والحرفيين، مما يزيد من صعوبة الحصول على القرض، حيث كثرة المستندات المطلوبة من العميل، وتعدد جهات الحصول عليها، وقد أكد جميع عينة عملاء البنك الحاصلين على قروض (جدول ٧) استخدام القروض في ثلاثة مشروعات أولها شراء معدات البناء بنسبة ٣٨,٣%، والذي يصنفه البنك أحد المشروعات الصغيرة في مجال الإسكان والتي تحظى بتمويلات مدعومة بفائدة تصل إلى ٥%، مما شجع صغار المستثمرين الدخول في هذا المجال، ثانيها شراء قطعة أرض بنسبة ٣٢,٢% من جملة قروض "البنك"، ثالثها شراء وحدات سكنية بنسبة ٢٩,٥% من جملة قروض "البنك".

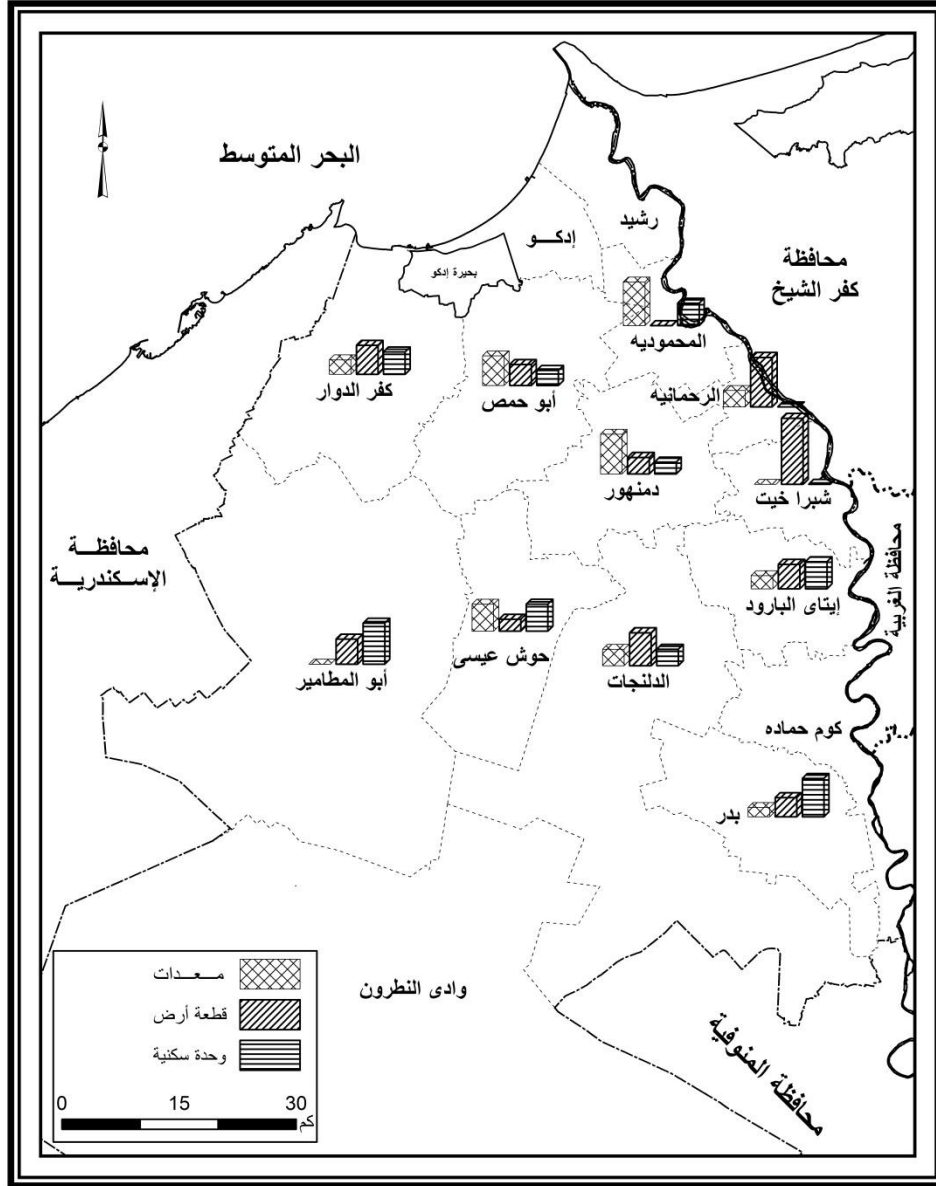
جدول (٧) نسب قروض عينة عملاء بنك التعمير والإسكان

وفقاً لنوع المشروع عام ٢٠١٩

المركز	شراء معدات	شراء قطعة أرض	شراء وحدة سكنية
أبوالمظامير	٠	٣٧,٥	٦٢,٥
أبوحمص	٤٥	٣٢,٥	٢٢,٥
الدلنجات	٢٥	٥٠	٢٥
الرحمانية	٢٥	٧٥	٠
المحمودية	٦٦,٧	٠	٣٣,٣
إيتاي البارود	٢٠,٨	٣٧,٥	٤١,٧
بدر	١٤,٣	٢٨,٦	٥٧,١
حوش عيسى	٤٠,٩	١٨,٢	٤٠,٩
دمنهور	٥٦,٩	٢٥,٥	١٧,٦
شبراخيت	٠	١٠٠	٠
كفر الدوار	٢٢,٢	٤٤,٥	٣٣,٣
المتوسط	٣٨,٣	٣٢,٢	٢٩,٥

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

وتشير الأرقام إلى تقارب متوسط النسب بين المشروعات الثلاثة السابقة على مستوى مراكز المحافظة، مع تفاوت أهمية كل مشروع بين المراكز (شكل ١٦)، حيث تصدر شراء المعدات المشروعات كافة بمركز دمنهور بما يزيد على ثلث قروض العملاء بالمركز، يليه مركز أبو حمص بنحو ربع جملة قروض عينة العملاء بالمركز، فى حين جاءت قروض شراء الأراضى فى المرتبة الأولى بأربعة مراكز، هى



شكل (١٦) نسب عينة قروض عملاء بنك التعمير والإسكان وفقاً لأغراض الشراء بمراكز محافظة البحيرة عام ٢٠١٩

الدلنجات، والرحمانية، وشبراخيت، وكفر الدوار بنسب تتراوح بين ٤٤,٥%، ١٠٠%، أما قروض شراء الوحدات السكنية فظهرت محتلة المرتبة الأولى بثلاثة مراكز، هي أبو المطامير، وبدر، وإيتاى البارود بنسب تتراوح بين ٤١,٧%، ٦٢,٥%.

٤- تأثير بنك التنمية الصناعى فى التنمية:

بالرغم من إنشاء بنك التنمية الصناعية عام ١٩٤٧، فإن إسهاماته الحقيقية بدأت فى نوفمبر ٢٠٠٨، بعد عملية الدمج مع بنك العمال، باسم بنك التنمية الصناعية والعمال المصرى، الذى آلت النسبة الأكبر من ملكيته إلى وزارة المالية، التى تستحوذ على نسبة ٨٤,٤% من هيكل الملكية، ليصبح بذلك إحدى أذرع الدولة لدعم القطاع الصناعى وتنميته، وتشجيع المشروعات الصناعية الصغيرة والمتوسطة، من خلال توفير الاحتياجات التمويلية والفنية والإدارية للمشروعات المختلفة (كامل، ١٩٨٥ : ٦٠).

وعلى حد قول الاقتصادى مايكل بورتر " Mickle Poter " أن تحقيق تنمية اقتصادية عالية لأى دولة، خاصة الدول النامية يتطلب جهداً يفوق مجرد تحرير الاقتصاد الوطنى للأسواق العالمية الحرة، فالأمر يتطلب بناء مقدرات محلية ذاتية فى صناعات تقنية تتمكن من خلالها الدولة من الدخول فى التنمية الاقتصادية (إسماعيل، ١٩٨١ : ٧٠).

وتعد السياسة التمويلية واحدة من الوسائل المهمة لتشجيع النمو الصناعى واستقراره، بل القدرة على المنافسة، مما جعل السياسة النقدية تلعب دوراً حاسماً فى الحفاظ على مستويات الأسعار، والعملية، والطاقة الإنتاجية، وبالرغم من ضعف الاقتصاد الصناعى وإسهاماته فى الاقتصاد القومى مقارنة بالقطاعات الأخرى، فإنه يظل يُسهم فى توفير مجالات الاستثمار وفرص العمل (عيسى، ١٩٨٨ : ١٦٧).

وقد رصدت الدراسة الميدانية المشروعات الممولة من البنك لعينة العملاء بمراكز محافظة البحيرة، حيث تبين أن ثلثى جملة عينة العملاء حصلوا على قروض لتمويل مشروعات صغيرة، وبالرغم من الغرض من قروض بنك التنمية الصناعى هو توفير تمويل نقدى للمشروعات الصناعية فإن ٤٣,٨% من جملة القروض قدمت لمشروعات استهلاكية (جدول ٨، وشكل ١٧)، حيث جاء تمويل مشروع محال البقالة "سوبر ماركت" فى المقدمة، بما يقرب من ربع جملة قروض عينة العملاء، كما أنها تصدرت تمويل المشروعات بمركزى أبوحمص، وشبراخيت، لتضم النصف، والخمسين لكل منهما على الترتيب، يلي ذلك شراء سيارة أجرة " تاكسى"، وحافلة صغيرة "ميكروباص" بنحو خمس

جملة قروض عينة العملاء، وتتركز بمركز أبو المطامير، حيث استحوذت على أكثر من ثلث عينة القروض بالمركز.

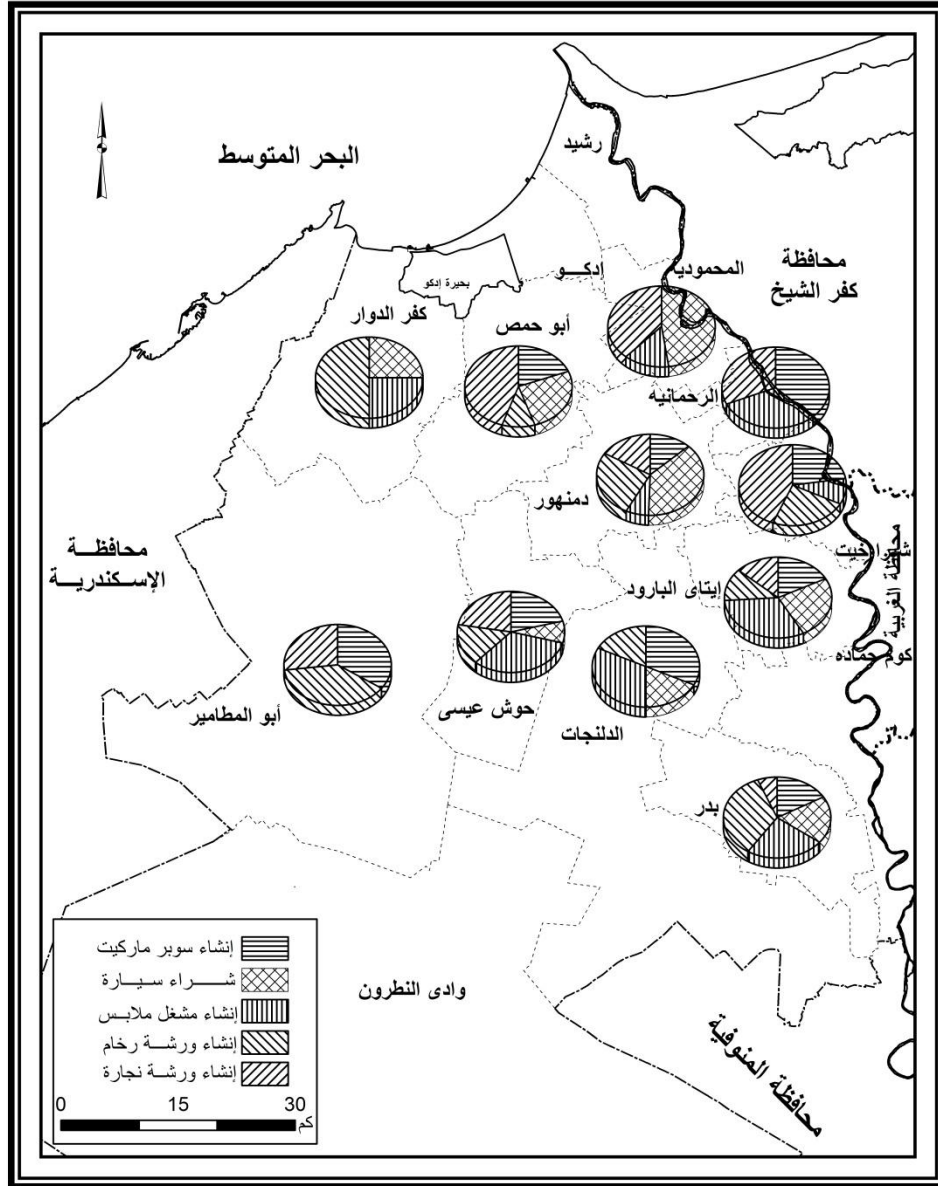
وتساوت نسبة قروض إنشاء مشغل للملابس، وورشة للخام، حيث بلغت الخمس لكل منهما، في حين جاءت ورش النجارة فى المرتبة الأخيرة بين قروض عينة العملاء.

جدول (٨) نسب قروض عينة عملاء البنك الصناعى وفقاً للمشروعات

عام ٢٠١٩

المركز	سوبر ماركت	شراء سيارة	مشغل ملابس	ورشة رخام	ورشة نجار
أبوالمطامير	١٢,٥	٣٧,٥	٢٥	٢٥	٠
أبوحمص	٥٠	٠	٠	٢٥	٢٥
الدلجات	٢٧,٣	٣٦,٣	٢٧,٣	٠	٩,١
الرحمانية	٠	٢٥	٤١,٧	٠	٣٣,٣
المحمودية	١٤,٣	١٧,٩	٢٥	٧,١	٣٥,٧
إيتاى البارود	٣١,٦	٥,٣	٢١,١	١٥,٧	٢٦,٣
بدر	١١,١	١١,١	٢٢,٢	٢٢,٢	٣٣,٤
حوش عيسى	٠	٣٣,٣	٠	٥٠	١٦,٧
دمهور	٢٤	١٤	١٦	٣٨	٨
شبراخيت	٤٠	٢٠	٤٠	٠	٠
كفر الدوار	١٧,٧	٠	٣٥,٣	١٧,٦	٢٩,٤
المتوسط	٢٣,١	٢٠,٧	٢٠,١	٢٠,١	١٦

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.



شكل (١٧) نسب أسباب الاقتراض من بنك التنمية الصناعية بمراكز محافظة البحيرة عام ٢٠١٩

النتائج والتوصيات

وبعد ... فقد أسفرت الدراسة عن مجموعة من النتائج والتوصيات تتمثل فيما يلى:

- تعدد فروع بنك التنمية والائتمان الزراعى بمحافظة البحيرة، إذ بلغ ١٦ فرعاً، وهو ما يعادل أربعة أخماس جملة أعداد فروع المصارف المتخصصة بالمحافظة، فى حين يتصف انتشار المصارف الثلاثة الأخرى، بأنه كان محدوداً.

- اختلاف سنة التعامل مع المصرف بين عينة العملاء بمراكز المحافظة، حيث تصدرت المدة (٢٠١٠-٢٠١٥) بما يقرب من ثلث حجم جملة عينة العملاء.

- تصدر سرعة الأداء أسباب التعامل مع المصارف المتخصصة بنسبة ٤٢,٩% من جملة الأسباب، يليها القرب من المنزل بنسبة الخمس، وجاء القرب من مقر العمل فى المركز الثالث، يليه أسباب تباينت بين قروض لشراء مسكن أو سيارة، ومعاش أو نفقة، وميراث، وقد بلغ نصيب هذه الأسباب مجتمعة خمس جملة أسباب التعامل مع المصارف.

- يقع المتوسط المكانى للمصارف المتخصصة فى مدينة دمنهور، ويعد بنك ناصر الاجتماعى بمدينة دمنهور هو الوسيط المكانى للمصارف المتخصصة بمحافظة البحيرة، وأكثرها مركزية، وينحرف الوسيط المكانى للمصارف المتخصصة عن متوسطها المكانى بمسافة ٢١٨ متراً فى اتجاه الجنوب، وتبلغ المسافة المعيارية لتوزيع المصارف المتخصصة بمحافظة البحيرة ٢٧٠٢,١ متر، وهو نصف قطر الدائرة المعيارية، ويقع داخلها ١٢ مصرف، تُشكل نسبة ٥٧,١% من جملة أعداد المصارف، كما يتخذ الاتجاه الفعلى لنمط انتشار المصارف المتخصصة بالمحافظة شكلاً بيضاوياً يمتد من الجنوب الشرقى إلى الشمال الغربى بزاوية انحراف التوزيع ١٤٧,٣ درجة.

- اتخاذ توزيع المصارف المتخصصة فى محافظة البحيرة الشكل العشوائى الناتج عن الصدفة، أكد ذلك حساب نتائج تحليل صلة الجوار والتي بلغت ٠,٨٦، والترابط المكانى بتحليل قرينة G بقيمة ٠,٩٣، كما يتصف توزيع المصارف المتخصصة بالتركز الواضح فى مدينة دمنهور، وقد أثر ذلك فى انخفاض كفاءة الخدمة المقدمة بالمحافظة.

- سيادة فئة السن ٤٠، أقل من ٦٠ سنة بين عينة العملاء بالمصارف المتخصصة، حيث تستأثر بما يقرب من نصف أعداد عينة العملاء، مع ملاحظة تصدر فئتى يقرأ ويكتب، ومتوسط وفوق المتوسط عينة أعداد العملاء فى معظم مراكز المحافظة بنسبة ٣٤%، ٢٨% لكل منهما على الترتيب.

- تفوق عينة العملاء المشتغلين بالأعمال الحرة بما يقرب من ثلث حجم العينة، كما اتضح أن ٤٤,٣% من جملة حجم العينة يقل متوسط دخلها الشهري عن ١٥٠٠ جنيه شهرياً.
- انتشار المستويات المرتفعة لعملاء المصارف المتخصصة بمحافظة البحيرة فى مركزى دمنهور والرحمانية، فى حين ينخفض مستوى العملاء بمراكز أبو حمص، وكفر الدوار، وحوش عيسى، وشبراخيت، وإيتاى البارود، وكوم حمادة، وبدر، وفقاً لنتائج التحليل العنقودى.
- تباين زمن الوصول إلى مقر المصارف المتخصصة، حيث أن ما يزيد على نصف حجم عينة عملاء المصارف المتخصصة يستغرقون مدة زمنية تزيد على الساعة للوصول إليها، فى حين يستغرق خمس عينة العملاء مدة تتراوح بين ٢٠ ، أقل من ٤٠ دقيقة، مع ملاحظة انخفاض نسبة العملاء الذين يستغرقون أقل من ٢٠ دقيقة، إذ لا تتجاوز ٨,٢%، وتقتصر على الوافدين من مركز دمنهور.
- اختلاف تكلفة الوصول إلى المصارف المتخصصة، إذ إن ٧٣,٢% من جملة مساحة المحافظة تصل تكلفة عملائها إلى ١٠ جنيهات فأكثر.
- سيادة حالة وسط من الرضا بين عملاء المصارف المتخصصة عن التعامل مع موظفى المصارف، وجهاز الصراف الآلى، إذ شكلت ٦٤,٦%، ٥٧,٨% لكل منهما على الترتيب، فى حين ارتفعت نسبة عدم الرضا إلى ٧٠,١% من عينة العملاء عن استخدام الموقع الإلكتروني للمصرف، كما ارتفعت نسبة عدم رضا العملاء على القروض بنسبة بلغت ٦٤,٦% من جملة عينة العملاء الحاصلين على قروض.
- تعدد المشكلات التى تواجه عينة عملاء المصارف المتخصصة، يتصدرها الازدحام الشديد بنسبة ٣٢,٩% من جملة عينة العملاء الذين يعانون من مشكلات، لذلك اقترح ٣٤,٥% من جملة عينة عملاء المصارف المتخصصة الذين يعانون من مشكلات توفير مقاعد خاصة لكبار السن خارج مقر الفرع لضمان عدم التكدس، كما اقترح خمسهم زيادة ساعات العمل بالمصرف خلال فترة صرف المرتبات والمعاشات.
- تساوى النسبة بين مشكلتى بُعد المسافة التى يقطعها عينة العملاء وصولاً إلى مقر المصرف، وصعوبة الإجراءات وارتفاع سعر فائدة القروض، حيث بلغت النسبة لكل منهما ٢٣,٣%، ويعد توفير لافتات توضح الإجراءات المطلوبة المقترح الأنسب لحل مشكلة صعوبة الإجراءات .

- جاءت مشكلات جهاز الصراف الآلى فى المركز الثانى بنسبة ٢٧,٨% من جملة مشكلات المصارف المتخصصة، وقد تعددت مشكلات جهاز الصراف الآلى، حيث أكد ٦٤,٤% من عينة العملاء الذين يواجهون مشكلات وجود مشاكل تتعلق بجهاز الصراف الآلى تتمثل فى عطل الجهاز فى معظم الأوقات، وعدم توافر نقود بها، مما يجعلهم يستخدمون جهاز الصراف الآلى لمصارف أخرى، وهو ما يزيد من تكلفة الخدمة.
- أظهر ٢٣,٤% من عينة العملاء الذين يواجهون مشكلات أن أعداد الأجهزة غير كافية، وهو ما يعكس مشكلة الانتظار الطويل، خاصة عند الحصول على الراتب، كما أن الأجهزة محدودة الانتشار، مما يزيد الأمر صعوبة فى الحصول على الخدمة، من حيث بعدها عن مقر العمل أو محل السكن، لذلك يجب ضرورة توفير عدد أكبر من أجهزة الصراف الآلى وتوزيعها بصورة مناسبة.
- زيادة حدة المشكلات على أطراف المحافظة الغربية وبعض أجزائها الشرقية، حيث تسجل أعلى قيم لمؤشر المشكلات بقيمة (٩,٠)، ونقل تدريجياً بشكل ملحوظ بالاتجاه نحو وسط المحافظة، مع استمرار قيم المؤشر فى الانخفاض ليسجل أدنى القيم بمدينة دمنهور.
- ارتفاع عينة العملاء الحاصلين على قروض من بنك الائتمان الزراعى بنسبة بلغت ٨٧,٦% من جملة عينة عملاء "البنك".
- أكد ٨٤,٨% من جملة عينة الدراسة أن تعامله مع بنك ناصر الاجتماعى كان بسبب الحصول على قرض أو المساعدات، حيث تفوق نسبة القروض بدون فوائد والتي يقدمها "البنك" بأكثر من ثلاثة أرباع جملة قروض عينة العملاء.
- اقتصر قروض بنك التعمير والإسكان على تمويل ثلاثة مشروعات هى شراء معدات البناء، وقطعة أرض، ووحدات سكنية.
- تمويل بنك التنمية الصناعى للمشروعات الاستهلاكية بنسبة ٤٣,٧% من جملة القروض التى يقدمها "البنك"، حيث جاء تمويل مشروع "سوبر ماركت" فى المقدمة، بما يقرب من ربع جملة قروض عينة العملاء، يليها تمويل قرض بهدف شراء سيارة أجرة بنحو خمس جملة قروض عينة العملاء "بالبنك"، وبذلك فقد خرج عن الهدف الذى من أجله أنشئ.

جامعة دمنهور

كلية الآداب

قسم الجغرافية

ملحق (١) استبانة عن البنوك المتخصصة فى محافظة البحيرة

" جميع البيانات سرية وخاصة بالبحث العلمي "

أولاً: خصائص العميل

١-النوع:	ذكر	أنثى		
٢-محل الإقامة:	شارع	منطقة		
٣-السن:	أقل من ٢٠ سنة	٢٠، ٤٠ سنة	٤٠، ٦٠ سنة	٦٠ سنة فأكثر
٤-حجم الأسرة:	أقل من ٣ أفراد	٣، ٦	أكثر من ٦ أفراد	
٥-الحالة التعليمية:	أمي	يقرأ ويكتب	متوسط وفوق المتوسط	جامعي
٦-الحالة الزوجية:	أعزب	متزوج	مطلق	أرمل
٧-الحالة الوظيفية:	حكومي	قطاع أعمال	قطاع خاص	أعمال حر بدون عمل بالمعاش
٨-متوسط الدخل الشهري:	أقل من ١٥٠٠ جنيه	١٥٠٠، ٣٠٠٠	٣٠٠٠، ١٥٠٠٠	أكثر من ٣٠٠٠٠
٩-مأول بنك تعاملت معه في مدينتك؟:				
١٠-في أي سنة تم التعامل؟:				
١١-لماذا هذا البنك بالتحديد؟:	سرعه الأداء	قريب من المنزل	قريب من العمل	سبب آخر
١٢-إذا كان سبب آخر فما هو؟:				
١٣-هل غيرت هذا البنك بعد ذلك؟:	نعم	لا		
١٤-إذا كانت الإجابة بنعم فلماذا؟:				
١٥-تذهب إلي مقر بنك بغرض؟:	السحب فقط	السحب والإيداع	خدمه العملاء	تحويل الأموال
١٦-اسم البنك الذي تتعامل معه؟:				
١٧-كم عدد المرات التي ترددت فيها علي البنك خلال الشهر؟:	مره	مرتين	٣مرات	أكثر من ٣مرات
١٨-ماهي وسيله الذهاب إلي مقر البنك؟:	سيرا علي الأقدام	تاكسي	ملاكي	توكتوك
١٩-إذا كانت الوسيله سييرا علي الأقدام ما المده المستغرقة للوصول للبنك الخاص بك؟:	٢٠، ٤٠ دقيقة	٤٠، ١٠	١٥، ٤٠	٦٠ دقيقة فأكثر
٢٠-ماهي القيمة المادية التي تدفعها للوصول إلي مقر البنك؟:				
٢١-ماالوقت المستغرق سييرا علي الأقدام بين بيتك، وأقرب ماكينة صرف آلي خاصه ببنكك؟:	أقل من ٥ دقائق	١٠، ٥	١٥، ١٠	٢٠، ١٥
٢٢-في أي وقت وبالتحديد تفضل الذهاب إلي البنك؟:	٨:٣٠	١٠:٠٠	١٢:٠٠	قبل انتهاء موعد العمل بنصف ساعة
٢٣-كم المدة المستغرقة عند التعامل مع خدمة العملاء؟:				
٢٤-هل أنت راض عن الخدمات المصرفيه بمقر البنك؟:	نعم	لا		
٢٥-إذا كانت الإجابة بلا فلماذا؟:				
ثالثاً: الخدمات المصرفية الإلكترونية				
٢٦-هل تستخدم جهاز الصرف الآلي؟:	نعم	لا		
٢٧-تتلي الخدمات المصرفية الآلية لبنكك احتياجاتك الخاصة؟:	نعم	لا		
٢٨-هل الخدمات المقدمة من ماكينات الصرف الآلي كافية؟:	نعم	لا		
٢٩-هل تشعر بالأمان من التعاملات المصرفية الآليه المقدمة من البنك؟:	نعم	لا		
٣٠-إذا كانت الإجابة بلا فلماذا؟:				
٣١-هل لديك بطاقة الصرف الآلي أو بطاقة الائتمان من البنك؟:	نعم	لا		

- ٣٢- إذا كانت الإجابة بنعم فمَنْذ كم سنة حصلت عليها ؟:
- ٣٣- هل تستفيد من الخدمات البنكية من شبكة الإنترنت ؟:
- رابعا: القروض من البنك
- ٣٤- هل سبق لك أن أخذت قرضًا من هذا البنك ؟: نعم لا
- ٣٥- إذا كانت الإجابة بنعم كم مرة أخذت قرضًا:
- ٣٦- وما قيمة هذا القرض ؟:
- ٣٧- فيما استخدمت هذا القرض ؟:
- ٣٨- ما الصعوبات التي واجهتك في الحصول على القرض ؟:
- ٣٩- ماهي الضمانات التي قدمتها للبنك ؟:
- ٤٠- ماهي المدة المستغرقة لصرف القرض ؟:
- ٤١- ماهي فترة السداد التي يستغرقها تسديد القرض ؟:
- ٤٢- هل يقوم البنك بتقديم قروض مع المعاشات ؟: نعم لا
- ٤٣- إذا كانت الإجابة بنعم فما هي الشروط المطلوبة للحصول عليه ؟:
- ٤٤- هل حصلت على قرض شخصي لشراء مسكن خاص بك ؟: نعم لا
- ٤٥- هل استفدت من خدمة تقديم لحجز وحدات سكنية ؟: نعم لا
- ٤٦- إذا كانت الإجابة بنعم متي تسلمت هذه الوحدة السكنية ؟: نعم لا
- ٤٧- هل استفدت من قروض لشراء معدات البناء ؟: نعم لا
- ٤٨- إذا كانت الإجابة بنعم فما هي تلك المعدات ؟: نعم لا
- ٤٩- هل حصلت على قرض من البنك لشراء قطعة أرض لمشروعك الخاص ؟: نعم لا
- خامسا: مشكلات البنك ومقترحات حلها
- ٥٠- هل واجهت مشكلات عند التعامل مع البنك ؟: نعم لا
- ٥١- ماهي المشكلات التي واجهتك ؟:
- ٥٢- هل تعاني من مشكلات عند استخدام ماكينة الصراف الآلي ؟: نعم لا
- ٥٣- إذا كانت الإجابة بنعم فما هي ؟: عطل الماكينة عدم وجود نقود الزحمة بعد الماكينة بطئ العملية
- ٥٤- هل تواجه مشكلات عند صرف القرض ؟: نعم لا
- ٥٥- إذا كانت الإجابة بنعم فما نوعية تلك المشكلات :
- ٥٦- هل تعاني من مشاكل عند استخدامك خدمات المواقع الإلكترونية للبنك ؟: نعم لا
- ٥٧- هل تواجه أي صعوبات في التعامل مع موظفي البنك ؟: نعم لا
- ٥٨- ماهي مقترحاتك لتحسين أداء البنك ؟:
- سادسا: مستقبل التعامل مع البنك
- ٥٩- هل لديك نية لتغيير البنك في المستقبل ؟: نعم لا
- ٦٠- إذا كانت الإجابة بنعم فلماذا ؟:
- ٦١- هل تتوقع تطورًا في خدمات البنك في المستقبل ؟:

المصادر والمراجع

أولاً: باللغة العربية

- ١- أبو على، محمد سلطان (١٩٧٢): اقتصاديات النقود والبنوك، دار الجامعات المصرية، الإسكندرية.
- ٢- أبو عياش، عبد الإله (١٩٨٤) : الإحصاء و الكمبيوتر فى معالجة البيانات مع تطبيقات جغرافية ، وكالة المطبوعات، الكويت.
- ٣- أديب، قاسم (٢٠١٠): النقود والمصارف، الطبعة الأولى، دار الضياء للطباعة، بغداد.
- ٤- إسماعيل، توفيق (١٩٨١): أسس الاقتصاد الصناعى وتقييم المشاريع الصناعية، الطبعة الأولى، بيروت.
- ٥- إسماعيل، محمد عبد الرحمن (٢٠٠٤): تأثير المتغيرات الشخصية فى مستويات رضا العملاء دراسة تطبيقية على الخدمات البريدية بمدينة الرياض، لجنة أبحاث مدينة الرياض، كلية الآداب، جامعة الملك سعود.
- ٦- الجهاز المركزى المصرى للتنظيم والإدارة (١٩٩٤): دراسة ميدانية حول أنشطة بنك ناصر الاجتماعى، بحوث ومقالات، مذكرة داخلية، عدد ٤٤.
- ٧- الزوكة، محمد خميس (١٩٨٨) : التخطيط الإقليمى و أبعاده الجغرافية ، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية.
- ٨- خضر، حسن على (١٩٩٧): السياسة الائتمانية الزراعية ودور بنك التنمية والائتمان الزراعى، مؤتمر التخطيط الاستراتيجى للتنمية والائتمان الزراعى، وزارة الزراعة.
- ٩- داود، جمعة (٢٠٠٨): أسس التحليل المكانى فى إطار نظم المعلومات الجغرافية، مكة المكرمة.
- ١٠- سنكرى، إيمان (٢٠٠٨): التحليل الإحصائى للبيانات المكانية فى نظم المعلومات الجغرافية، دار شعاع للنشر والعلوم، دمشق.
- ١١- شرف، محمد إبراهيم (٢٠٠٨): التحليل المكانى لاستخدام نظم المعلومات الجغرافية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية.
- ١٢- شلبى، أكرم (١٩٩٣): دور البنوك المتخصصة فى التمويل الداخلى للتنمية الاقتصادية بالتطبيق على بنك التنمية والائتمان الزراعى، العدد ٤٣٣.

- ١٣- صالح، ناصر عبدالله، والسريانى، محمد محمود (٢٠٠٠): الجغرافيا الكمية والإحصائية أسس وتطبيقات بالأساليب الحاسوبية، مكتبة العبيكان، الرياض.
- ١٤- عبد المنعم، صبرى (١٩٨١): دور البنوك المتخصصة فى التنمية مع عرض بتجربة بنك التنمية الصناعية، مؤتمر دور البنوك المتخصصة فى التنمية فى مصر، كلية التجارة، جامعة المنصورة.
- ١٥- عيسى، سيد (١٩٨٨): تطوير سوق التمويل فى مصر، دور الاستثمار الخاص فى تحقيق أهداف التنمية، المؤتمر العلمى ١٣، الجمعية المصرية للاقتصاد السياسى والإحصاء والتشريع، القاهرة.
- ١٦- قريصة، صبحى نادر (١٩٦٤): النقود والبنوك، دار المعارف الجامعية، الإسكندرية.
- ١٧- كامل، محمد سمير (١٩٨٥): مدى مساهمة البنوك التجارية والمتخصصة فى تمويل مشروعات التنمية المحلية مع التطبيق على محافظة الشرقية، مجلة البحوث التجارية، جامعة الزقازيق، كلية التجارة، العدد الرابع.
- ١٨- مرزوق، جرجس عبده (١٩٥٨): البنوك المتخصصة، معهد الدراسات المصرفية، مذكرة داخلية.
- ١٩- مطاوع، سعد عبد الحميد (٢٠١٤): علاقة معوقات التمويل العقارى الممنوح من البنك: دراسة تطبيقية على البنوك المتخصصة فى التمويل العقارى فى بيئة الأعمال المصرية، المجلة المصرية للدراسات التجارية، جامعة المنصورة، كلية التجارة، مجلد ٣٨، العدد ٣.
- ٢٠- وزارة التضامن الاجتماعى (٢٠١٨): مصر تقوم بتعزيز التمويل الإضافى لمظلة الأمان الاجتماعى، مذكرة داخلية.

ثانياً: باللغة الإنجليزية

- 1- AL. Sahili,K and Aboul-Ela(2009): Accessibility of public services as on in diccator of form sportation system sustu in ability the case of irbid Jordan, journal of urban planning and development,Asc,vol118.
- 2- David, J., Keeling,(2008): Transportation Geography, new regional nobilities, Vol. 32, Western Kentucky university.
- 3- Derek, H.,(2010): Transport geography and new European realities: a critique, Journal of Transport Geography, Finland.

- 4- Hereher.,M.,(2013): The status of Egypt's agricultural landsusing MODIS Aqua data, National Authority for Remote Sensing and Space Sciences, The Egyptian Journal of Remote Sensing and Space Sciences.
- 5- Jakle,D.R., (2003) : The Strategy of Equality , Allen and Unwin , London .
- 6- murdie, B. Y., (1996) : Methods for assessing the Health of the population ,Great Britain .
- 7- Spiekerman, K.,& Wagener, M., (1994):The Shrinking Continent. New Time Space Maps of Europe. Environment and Planning B: Planning and Design 21.