

**التباين المكاني للخدمات المصرفية**

**في مدينة المحطة الكبرى**

( دراسة جغرافية باستخدام نظم المعلومات  
الجغرافية )

**د. جابر سمير عبد الحميد**

مدرس بالمعهد العالي للدراسات الأدبية  
كينج مريوط - الإسكندرية



## التباين المكاني للخدمات المصرفية في مدينة المحلة الكبرى (دراسة جغرافية باستخدام نظم المعلومات الجغرافية)

د. جابر سمير عبدالحميد(\*)

### مقدمة:

تعتبر الخدمات المصرفية أحد المستلزمات الضرورية لكافة دول العالم؛ لكونها تعكس مدي التطور الذي وصلت إليه وقدرتها على إمكانية تحقيق التنمية الإقتصادية والإجتماعية. لذا فقد لاقى هذا الموضوع إهتماماً كبيراً لدى دول العالم ومؤسساتها المختلفة؛ كى يؤدى المجتمع وظائفه بكفاءة عالية وعلى أكمل وجه شريطة أن يتناسب التوزيع الجغرافى للخدمات المصرفية مع عدد السكان. وتمثل الزيادة السكانية في الوقت الراهن ضغطاً كبيراً على كافة الخدمات والأصعدة المصرفية مما يؤثر بدوره على كفاءتها وطرق أدائها.

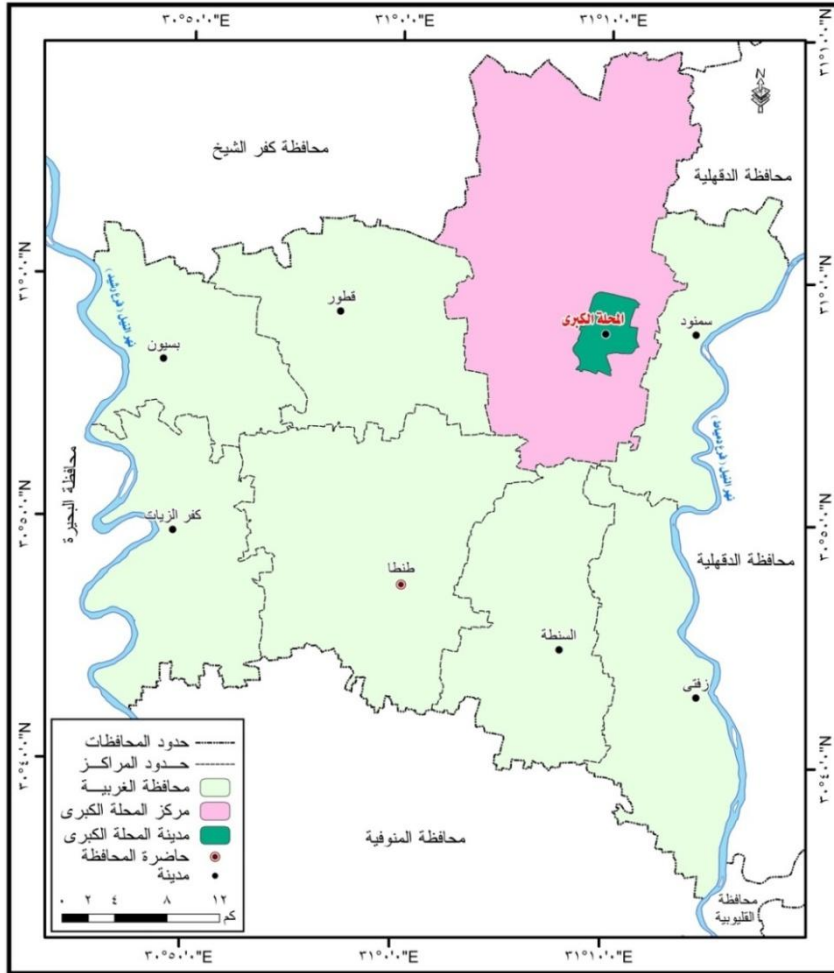
تعرف الخدمات المصرفية بأنها مجموعة من الأنشطة والعمليات ذات المضمون النفعى الكامن فى العناصر الملموسة وغير الملموسة والمقدمة من قبل المصرف، والتي يدركها المستفيدون من خلال ملامحها وقيمها النفعية والتي تشكل مصدراً لإشباع حاجاتهم ورغباتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية، وفى الوقت ذاته تشكل مصدراً لأرباح المصرف من خلال العلاقة التبادلية بين الطرفين (العجارمة، ٢٠٠٥، ص ٢٠).

ويعتبر هذا الموضوع أحد موضوعات الجغرافيا التطبيقية المهمة فهو ينتمي إلى الجغرافيا الإقتصادية الذي يتناول دراسة أحد الأنشطة الإقتصادية وهي الخدمات المصرفية كأحد موضوعات الجغرافيا الخدمية كما يهتم أيضا من جانب آخر بجغرافية الاتصالات، لذا فالجغرافيا الإقتصادية كعلم تطبيقي تهتم بالخدمات المصرفية من حيث أنماطها وتوزيعها وتأثيرها فى إقليم معين ومدى استفادة السكان منها لمواكبة متطلبات التطور فى جميع الأنشطة الإقتصادية (إسماعيل، ٢٠١٧: ص ٢).

### العلاقات المكانية:

مدينة المحلة الكبرى إحدى مدن محافظة الغربية الثمانية وهي عاصمتها الصناعية، وهي منطقة الدراسة وتقع بين دائرتي عرض ٥٦ ٠٧ ° ٣٠ ، ٥٩ ٣٤ ° ٣٠ شمالاً، وبين خطي طول ١٧ ٠٨ ° ٣١ ، ٣٧ ١١ ° ٣١ شرقاً، شكل (١).

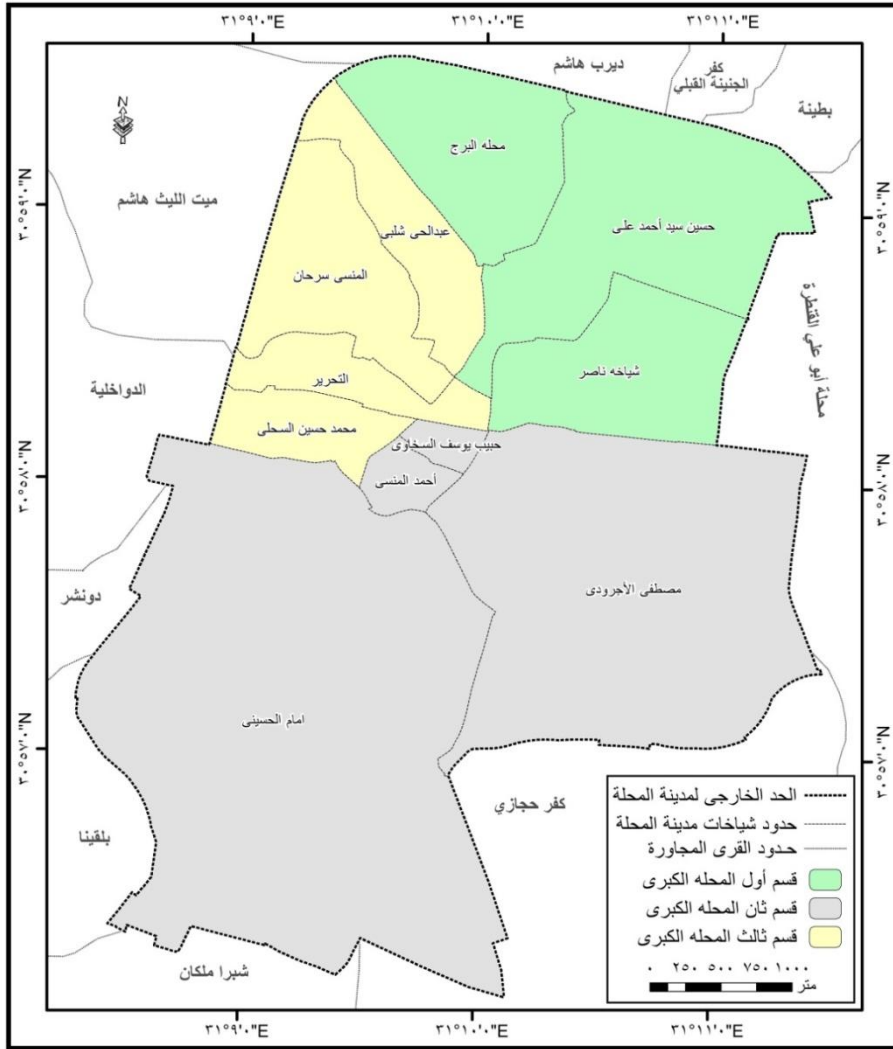
(\*) مدرس الجغرافيا الإقتصادية - قسم الجغرافيا - المعهد العالى للدراسات الأدبية - كينج مريوط الأسكندرية.



شكل (١) الموقع الجغرافي لمدينة المحلة الكبرى بمحافظة الغربية عام ٢٠٠٨ م  
المصدر: الهيئة المصرية العامة للمساحة، الخرائط الرقمية لمحافظة الغربية،  
مقياس ١ : ٥٠,٠٠٠، عام ٢٠٠٨ م.

وتعتبر مدينة المحلة الكبرى من المدن الصناعية الهامة في مصر وفي محافظة الغربية، وتبلغ مساحتها ٢٢,٥٧ كم<sup>٢</sup>، بينما بلغ عدد سكانها ٥٨٣٩٥٣ نسمة عام ٢٠١٦ (مركز المعلومات ودعم إتخاذ القرار بمحافظة الغربية، ٢٠١٦)، يحد المدينة شمالاً نواحي: البطينة وكفر الجينية ودير هاشم، ومن الجنوب ناحيتي: كفر حجازي وشبراملكان، ومن الشرق ناحية محلة أبو علي القطرة، وغرباً نواحي: ميت الليث هاشم ودنوشر وبلقينا شكل (٢).

وتتضمن المدينة ثلاثة أحياء هي: أول وثاني وثالث المحلة، و ١١ شياخة، وتعد شياخة إمام الحسيني أكبر شياخات منطقة الدراسة مساحة، أما باقي الأحياء فترتيبها من الجنوب للشمال علي النحو التالي:مصطفي الأجرودي وحسين سيدأحمد علي، محلة البرج، المنسي سرحان،



شكل (٢) التقسيم الإداري لمدينة المحلة الكبرى عام ٢٠١٨ م

وهذه الأحياء مختلفة في المساحة وعدد السكان ويوضح ذلك الجدول التالي:

جدول (١) التوزيع الجغرافي للمساحة وعدد السكان بأحياء مدينة المحلة الكبرى ٢٠١٦ م

الحي	الشاخه	المساحة		عدد السكان	
		كم <sup>٢</sup>	%	نسمة	%
أول	حسين سيدأحمد علي	٢,٥٦	١١,٣	٤٦١١٠	٧,٩
	محلة اليرج	١,٤٨	٦,٦	٦٥٠٩٤	١١,٢
	ناصر	١,٤٤	٦,٤	٧٦٢١٠	١٣,١
جملة الحي الأول		٥,٤٨	٢٤,٣	١٨٧٤١٤	٣٢,٢
ثان	أحمد المنسي	٠,٢٤	١,١	٩٦١٠	١,٦
	إمام الحسيني	٨,٣١	٣٦,٨	٢٣٦٧٦٠	٤٠,٥
	حبيب يوسف السخاوي	٠,١٤	٠,٦	٥٣٧٣	٠,٩
	مصطفى الأجرودي	٥,٠٣	٢٢,٣	٢٥٧٠٤	٤,٤
جملة الحي الثاني		١٣,٧٢	٦٠,٨	٢٧٧٤٤٧	٤٧,٤
ثالث	التحرير	٠,٥٨	٢,٦	١٦٦٦٤	٢,٩
	المنسي سرحان	١,٣٤	٥,٩	٤٠٧٨٦	٧,٠
	عبد الحي شلبي	٠,٨٧	٣,٩	٣٦١٨٢	٦,٢
	محمد حسين السحلي	٠,٥٨	٢,٦	٢٥٤٦٠	٤,٤
جملة الحي الثالث		٣,٣٧	١٥	١١٩٠٩٢	٢٠,٥
جملة المدينة		٢٢,٥٧	١٠٠	٥٨٣٩٥٣	١٠٠

المصدر: الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، تعداد السكان عام ٢٠١٦.  
- المساحة: القياس المباشر من خريطة التقسيم الإداري لمدينة المحلة الكبرى باستخدام برنامج (Arc, map, 10, 2).

ويهدف البحث إلى التعرف على تاريخ الخدمات المصرفية وتطورها ودخولها مصر ثم مدينة المحلة الكبرى ومعرفة التوزيع الجغرافي لهذه الخدمة على مستوى شبكة شوارع وأحياء المدينة وسهولة الوصول إليها من خلال التكلفة الزمنية والتكلفة المادية، كما ركزت الدراسة على إبراز استخدامات الخدمات المصرفية بأنواعها الثلاثة ( البنوك – شركات الصرافة – ماكينات الصراف الآلي ) وخصائص المستفيدين منها، إلى جانب إجراء التحليل الكمي من خلال كثافة الخدمة ومعدل التردد وفترات الذروة والركود ومستوى الرضا،

وعرض لأهم المشكلات التي تعترض الخدمات المصرفية واقتراح حلول لها وأثرها في تحديدها مستقبلاً.

ويرجع اختيار الباحث لهذا الموضوع لعدة أسباب منها: قلة البحوث الجغرافية في هذا الموضوع نظراً لحدائته، الإقبال المتزايد من قبل السكان نحو التعامل والاستفادة من الخدمات المصرفية، دراسة خصائص المستفيدين من الخدمات المصرفية العمرية والنوعية والتعليمية والاجتماعية، بجانب إبراز مزايا بطاقات الائتمان بهدف جذب العملاء للطلب عليها، كثرة الدراسات التي تناولت جغرافية الخدمات إلا أنها لم تتطرق للخدمات المصرفية لذا يأمل الباحث أن يكون هذا البحث إضافة جديدة للمكتبة الجغرافية، تواجد الباحث بصفة مستمرة بمدينة المحلة الكبرى لقربها من محل إقامته مما ساعده في إجراء الدراسة الميدانية.

وإستخدام الباحث المنهج التاريخي الذي طبقه في دراسة نشأة وتطور الظاهرة المدروسة عالمياً ومحلياً، كما استخدم المنهج الموضوعي في دراسة مختلف العناصر المرتبطة بموضوع الدراسة، واستخدم أيضاً المنهج الإقليمي عند اختيار مدينة المحلة الكبرى كمجال جغرافي لتطبيق عناصر البحث، حيث تم استخدام المنهج السببي- التأثيري في تحليل وتفسير موضوعات بحثه.

وظبقت الأساليب الكمية الإحصائية التي استخدمت في إنشاء وتحليل الجداول والأشكال البيانية، والأسلوب الكارتوجرافي في رسم الخرائط، كما استعان بتقنيات نظم المعلومات الجغرافية متمثلة في برنامج Arc map 10,2 في رسم خريطة الأساس وتوزيع الظواهر المكانية، كما تم استخدام ملحق التحليل المكاني في برمجية نظم المعلومات الجغرافية بغرض إستخراج المركز المتوسط والمسافة المعيارية وإتجاه التوزيع للبنوك ومكاتب الصرافة وماكينات الصراف الآلي لمدينة المحلة الكبرى، وكذلك لإستخراج الجار الأقرب لكل من البنوك وشركات الصرافة وماكينات الصراف الآلي للتعرف علي نمط توزيعها داخل شياخات المحلة الكبرى. كما اعتمد البحث علي الدراسة التي أجريت بين شهري يناير ويونيه عام ٢٠١٨، وأعد نموذج استبيان خاص بالخصائص التوزيعية للمستفيدين والعملاء، بلغ عدده ١٥٠٠ نموذج، تم توزيعهم علي المستخدمين والمستفيدين من الخدمات المصرفية. وخصص ٥٠٠ نموذج استبيان لكل نوع من أنواع الخدمات المصرفية: سواء البنوك أو شركات الصرافة أو ماكينات الصراف الآلي وتناولت بعد الدراسات الخدمات المصرفية مثل دراسة: التحليل الكمي للخدمات المصرفية في مدينة بور سعيد دراسة في

جغرافية الإتصالات<sup>(١)</sup>، ودراسة أثر عصرنه الخدمات المصرفية علي الأداء البنكي<sup>(٢)</sup>.

وتسير خطة البحث في سبع نقاط رئيسية هي: دخول الخدمات المصرفية إلى مصر وتطورها، تصنيف الخدمات المصرفية في مدينة المحلة الكبرى، التوزيع الجغرافي للخدمات المصرفية، استخدامات الخدمات المصرفية وسهولة الوصول إليها، خصائص المستفيدين من الخدمات المصرفية، التحليل الكمي للخدمات المصرفية، مستقبل الخدمات المصرفية في مدينة المحلة الكبرى، وفيما يلي دراسة لجميع النقاط بشيء من التفصيل:

### أولاً : نشأة الخدمات المصرفية وتطورها:

تمثل الخدمات المصرفية أحد الأنشطة الاقتصادية المهمة لمختلف دول العالم سواء المتقدم منها أم النامي، حيث يعيش العالم اليوم ما يعرف بعصر تكنولوجيا المعلومات نتيجة لما يشهده من صراع تكنولوجي في مختلف المجالات، وكان للتحول الكبير والنمو المضطرد أثره في فرض واقع التطور والنمو السريع في مختلف الأنشطة الاقتصادية، لذا يجب أن تتوفر للخدمات المصرفية مجموعة من الخصائص حتى تواكب متطلبات التطور في جميع أوجه الأنشطة الاقتصادية.

### (١) نشأة الخدمات المصرفية عالمياً:

يرجع ظهور الفن المصرفي إلى ما قبل الميلاد<sup>(٣)</sup> وتعود نشأة هذه الخدمات إلى بلاد بابل بالعراق في الألف الرابعة قبل الميلاد، ويرجع الفضل في النهوض بالفن المصرفي إلى الإغريق مما أدى إلي إنتعاش الصناعة والتجارة في أوربا وفي أواخر العصور الوسطي ظهرت الخدمات المصرفية (البنوك) بشكلها الحالي خلال القرنين الثالث عشر والرابع عشر الميلادي؛ نتيجة لرواج التجارة بين المدن الإيطالية وتكدس الثروات النقدية وخوفاً عليها من السرقة والضياع، وتم إيداعها بحوذة شركات الصيارفة<sup>(٤)</sup> والصاغة (فرج، ٢٠١٤: ص ٩، بتصرف)، حيث قامت بقبول تلك الودائع مقابل إصدار شهادات

(١) عبد السلام عبد الستار إسماعيل، ٢٠١٧م..

(٢) لأم الخير دراجي، ٢٠١٥.

(٣) حيث تشير بعض الوثائق التاريخية والأثرية أن جذوره تمتد في أعماق التاريخ، حيث كان الإنسان يقوم بالعمليات المصرفية دون أن يدرك أن هذا العمل سيصبح يوماً من الأيام من أهم الخدمات التي تتحكم في مصير العالم بأكمله.

(٤) ترسخت ثقة الناس في هذه المكاتب فظهرت شهادات الإيداع لحاملها والتي كانت النواة الأولى بكل من الشيك والبنكوت، مما سمح للصاغة والتجار لبعض عملائهم بالسحب علي المكشوف ونتج عن الإفراط في هذه العملية إلى إفلاس عدد من المؤسسات مما استدعي ذلك إنشاء بنوك حكومية تضمن سلامة وحفظ الودائع..



إيداع إسمية ثم تحويلها من طرف إلي آخر بحضور الطرفين، ظل العمل بهذه الطريقة إلي أن تم إنشاء أول بنك حكومي بمدينة البندقية بايطالياعام ١٥٨٧ (هاشم، ١٩٩٦: ص٤٣، بتصرف).

ونتيجة لتزايد التجارة بين كلاً من أسبانيا والبرتغال وهولندا وبعدها إنجلترا وفرنسا دفع ذلك إلي إزدهار الأعمال البنكية وزيادة أعدادها تدريجياً رغم أن معظمها ملكاً لأفراد وعائلات، ثم ظهرت الحاجة إلي بنوك كبيرة في صورة شركات مساهمة اتسعت أعمالها حتي أنشأت لها فروعاً بأماكن عديدة في أنحاء العالم عرفت ببنوك الإئتمان العقاري والزراعي والصناعي.

وخلال الثلاثة عقود الأخيرة من القرن العشرين شهدت الخدمات المصرفية تحديات هائلة إتسمت بالتطور والتنوع نتيجة لتطور الخدمات المصرفية عالمياً<sup>(١)</sup>

## ٢) دخول الخدمات المصرفية مصر وتطورها:

خلال النصف الثاني من القرن التاسع عشر اتجهت أنظار بريطانيا إلي إنشاء أول بنك لها في مصر لكونها محطة مهمة في الطريق إلي الهند، خاصة بعد أن زادت صادرات مصر إليهما من ٣ : ٨ ملايين جنيهاً بين عامي: ١٨٥٤ - ١٨٦١، وفي عام ١٨٥٦ تم إنشاء البنك التجاري المصري بغرض الحصول على القطن المصري ورواج التجارة بينها وبين مصر (Koiler,2004,p.153). بعدها توالى إنشاء البنوك المصرية إلي أن تم إنشاء شركات للصرافة ثم ماكينات الصراف الآلي (ATM)، ويلاحظ أن الموضوع قيد البحث قد مر بعدة فترات سواء علي مستوي القطر المصري عامة أو مدينة المحلة الكبرى خاصة نوجزها فيما يلي:

### أ- فترة ما قبل عام ١٩٥٠:

تعرف هذه الفترة بالبدايات الأولى للبنوك المصرية رغم أن بعضها تأسس برأسمال غير وطني، حيث تم إنشاء أربع بنوك فقط بنسبة ١٧,٥٪ من إجمالي البنوك وهي: البنك الأهلي عام: ١٨٩٨ وبنك مصر ١٩٢٠ وبنك التنمية والاتئتمان الزراعي ١٩٣١ وبنك التنمية الصناعية المصري عام ١٩٤٨.

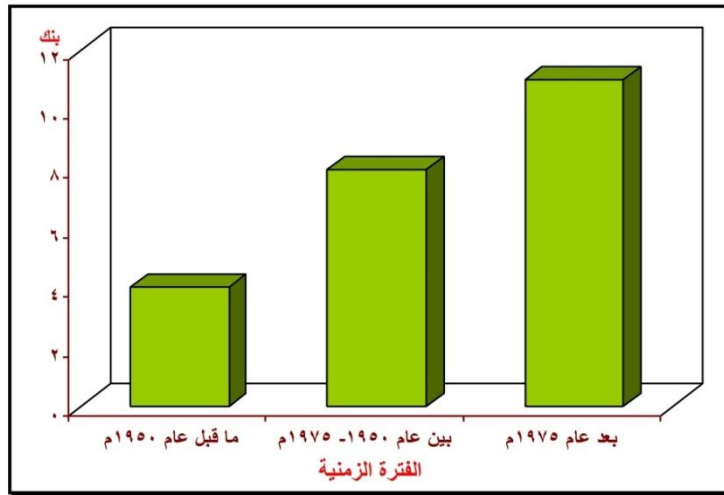
(١) يرجع ذلك إلي الإبتكارات التكنولوجية الحديثة وتوظيفها في تقديم وأداء الخدمة المصرفية وتقديم منتجات حديثة تواكب التطورات العالمية لأسواق المال إلي جانب تداول الطرق الإلكترونية الحديثة في أداء المستندات (غنيم، ١٩٩٨: ص٣).

## ب- الفترة بين عام ١٩٥٠- ١٩٧٥:

وخلال هذه الفترة تم إنشاء ثمانية بنوك بنسبة ٣٤,٦٪، حيث تم إنشاء بنك القاهرة عام ١٩٥٢ ثم إنشاء بنك الإسكندرية ١٩٥٧، بعدها تم إنشاء بنك أبوظبى الوطنى ١٩٦٩ والبنك الأهلى المتحد عام ١٩٧١ ثم المصرف الإتحادى العربى للتنمية والإستثمار ١٩٧٤، وفى عام ١٩٧٥ أنشئ ثلاثة بنوك هى: بنك مصر إيران للتنمية، بنك بيربوس، البنك التجارى الدولى.

## ج- فترة ما بعد عام ١٩٧٥:

تعتبر هذه الفترة هي أكثر الفترات فى إنشاء وانتشار البنوك فى مصر، حيث تم إنشاء أحد عشر بنكاً بنسبة ٤٧,٩٪ من إجمالى البنوك وهى: بنك الشركة المصرفية عام ١٩٧٦ والبنك الأهلى سوستيه جنرال وبنك قناة السويس عام ١٩٧٨ وبنك التعمير والإسكان عام ١٩٧٩ وبنك مصر مكة المكرمة للمعاملات الإسلامية عام ١٩٨١ وبنك باركليز- مصر ش.م.م ١٩٨٣ وبنك إتش إس بى سى مصر عام ١٩٩١ والبنك العقارى المصرى العربى عام ١٩٩٩ وبنك بى إن بى باريبا عام ٢٠٠٠ وبنك كريدى أجريكول ثم البنك الإتحاد الوطنى عام ٢٠٠٦.



شكل (٣) تطور إنشاء البنوك بمدينة المحلة الكبرى بين عام ١٩٥٠: ١٩٧٥

## ثانياً: تصنيف الخدمات المصرفية فى مدينة المحلة الكبرى:

كان للتحول والتنوع الكبير فى الخدمات المصرفية وصناعة البنوك ضرورة فرضها واقع التطور والنمو السريع فى مختلف الأنشطة الإقتصادية لدول العالم المختلفة ( الخضيرى، ١٩٩٩، ص ٤١، بتصرف). وتنقسم الخدمات المصرفية بمدينة المحلة الكبرى إلى ثلاثة أنواع هي: البنوك، شركات الصرافة، ماكينات الصراف الآلى وفيما يلي دراسة لأنواع الخدمات المصرفية بمنطقة الدراسة:

## (١) البنوك:

ظهر مفهوم البنك لأول مرة فى مدينة البندقية، وهو مشتق من كلمة (بانكو) الإيطالية وتعنى المنضدة التى يقف عليها الصراف لتحويل العملة، ثم تطور معناها إلى المصرف (صادق، ٢٠٠١، ص ١٦٧، بتصرف) وتتميز مدينة المحلة الكبرى بتنوع المصارف البنكية فى أنواعها وفروعها وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

## جدول (٢) التوزيع النسبي للبنوك وفروعها بمدينة المحلة الكبرى عام ٢٠١٨.

الفروع		البنك	الفروع		البنك
عدد	%		عدد	%	
١	٥	بنك الأهلي المصري	٢	١٠	
١	٥	بنك مصر	٣	١٥	
١	٥	بنك الإمارات أبوظبي	٢	١٠	
١	٥	البنك العقارى المصرى العربى	١	٥	
١	٥	البنك العربى الأفريقي	١	٥	
١	٥	البنك التجارى الدولى	١	٥	
١	٥	المصرف الاتحادى العربى للاستثمار	١	٥	
١	٥	بنك التنمية والائتمان الزراعى	١	٥	
٢٠	١٠٠	بنك الإسكندرية	١	٥	

المصدر: محافظة الغربية، مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار، إدارة الإحصاء ٢٠١٨.

يلاحظ من الجدول (٢) ما يلي:

تتوزع المصارف البنكية بمدينة المحلة الكبرى علي ٢٠ بنكا بفروعها المختلفة بعضها ذات فرع واحد والبعض الآخر له عدة أفرع، كما يلاحظ تركيز أربعة بنوك بمدينة المحلة الكبرى حيث بلغ عدد فروعها ثمانية أفرع استحوذوا علي ثلث المصارف البنكية، تمثلت في بنك مصر ثلاثة أفرع بنسبة ١٥٪، يليها البنك الأهلي وبنك الإمارات أبو ظبي ولكل منهما فرعين بنسبة ١٠٪ علي الترتيب، بينما إنخفضت النسب بباقي البنوك وعلدها ١٣ بنكاً لكل منها فرع واحد بنسبة (٦٥٪) من إجمالي البنوك في مدينة المحلة الكبرى.

## (٢) شركات الصرافة<sup>(١)</sup>:

أدت ثورة الاتصالات والمعلومات في الوقت الراهن (عصر التطورات المتلاحقة) إلى ظهور تغيرات جوهرية في طبيعة عمل القطاع المصرفي والمالي؛ لسرعة هذا القطاع وتأثره وإستجابته للمتغيرات الخارجية التي ترتب عليها وجود كيانات مصرفية عملاقة (سفير، ٢٠٠٦، ص٢٠٧، بتصرف) ويبلغ عدد شركات الصرافة في مدينة المحلة الكبرى خمسة شركات هي: النور، سلامه، نجمة المحلة الكبرى، شركة مرحبا، الرياض للصرافة، ويلاحظ من الدراسة أن أعدادها في تغير مستمر كنتيجة لإغلاق بعضها؛ لممارسة القائمين علي إدارتها لبعض المخالفات المالية.

## (٣) ماكينات الصراف الآلي (ATM)<sup>(٢)</sup> :

هي عبارة عن جهاز حاسوب يوفر للعملاء بعض الخدمات دون الرجوع إلى البنك، حيث توضع في أماكن معينة يحددها البنك التابعة له، وتكون في حيز البنك ذاته أو بالأماكن الحكومية لتحقيق أقصى درجات الأمان لتلك الآلة.

وبدأت الفكرة في الإنتشار على نطاق واسع منذ عام ١٩٧٣ داخل المملكة المتحدة، وانتشرت بعدها بباقي دول العالم ومن بينها مصر عام ١٩٨١، حيث

(١) تقوم شركات الصرافة باستبدال العملات الأجنبية والعربية بإشراف من البنك المركزي، وأنشئت أول شركة صرافة في مصر عام ١٩٩١ تحت مسمى الشركة المصرية للصرافة والأعمال المالية، حيث يتبعها فروعاً عديدة تصل إلي ١٧ فرعاً عام ٢٠١٨، ومنذ ذلك التاريخ توالى إنشاء مكاتب الصرافة على مستوى الجمهورية حتى الآن.

(٢) يرجع اختراعها إلى لوثر جورج سيميجان عام ١٩٣٩ بمدينة نيويورك، التابعة لمصرف سيتي بانك، ولكن الآلة أزيلت بعد ٦ أشهر لعدم تقبل العملاء لفكرتها، وبعد ربع قرن طرحت فكرة إنشائها مرة أخرى عندما قام داريو بطرح أول جهاز صراف آلي إلكتروني تم تركيبه في مدينة إنفيلد شمال لندن يونيو ١٩٦٧ من قبل بنك باركليز (Ahmad, 2006, p.9).

بلغت أعدادها ٦٨٤ ماكينة صراف عام ١٩٨٦ (التونسي، ٢٠٠٧: ص١٩، بتصرف) لخدمة العملاء في أي وقت وفي أي مكان أثناء العطلات والأجازات الأسبوعية، أما مدينة المحلة الكبرى فقد دخلتها ماكينات الصراف الآلي عام ١٩٩٠ حيث بلغت أعدادها ١٢ ماكينة، بينما بلغت في الوقت الراهن ٥٢ ماكينة صراف تابعة للعديد من البنوك (مركز المعلومات ودعم إتخاذ القرار بمحافظة الغربية، عام ٢٠١٨) رغم إختلاف ملكيتها من بنك إلى آخر وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

### جدول (٣) توزيع ماكينات الصراف الآلي حسب ملكية البنك لها ٢٠١٨

الماكينات		البنك	الماكينات		البنك
عدد	%		عدد	%	
٢	٣,٨	فيصل الإسلامي	١٦	٣٠,٨	الأهلي المصري
١	١,٩	التأمينات	١٤	٢٦,٩	بنك مصر
١	١,٩	Barclays	٣	٥,٨	الإسكندرية
١	١,٩	الإتحاد الوطني	٣	٥,٨	بنك القاهرة
١	١,٩	أبوظبي الوطني	٢	٣,٩	الإمارات دبي الوطني
١	١,٩	العربي الأفريقي	٢	٣,٩	قطر الأهلي الوطني
١	١,٩	العقارى المصرى العربى	٢	٣,٩	بريد المحلة
٥٢	١٠٠	الجملة	٢	٣,٩	التجاري الدولي

المصدر: محافظة الغربية، مركز المعلومات ودعم إتخاذ القرار، إدارة الإحصاء، الدراسة الميدانية عام ٢٠١٨.

يلاحظ من الجدول (٣) ما يلي:

تتباين نسب ماكينات الصراف الآلي من بنك لآخر، لذا أمكن تقسيمها حسب عدد ماكينات الصراف الآلي المملوكة لها إلى ثلاث فئات كما يلي:

- **الفئة الأولى:** وتضم البنوك التي تزيد نسب ماكينات الصراف بها عن ٦% من جملتها بمدينة المحلة الكبرى، حيث تشمل علي بنكين هما: البنك الأهلي المصري ١٦ ماكينة مثلت ثلث أعدادها بالمحلة الكبرى، يليها في الترتيب الثاني بنك مصر حيث يخضع له ١٤ ماكينة بنسبة ٢٦,٩%، واستحوذت الفئة مجتمعة علي ما يزيد عن نصف ماكينات الصراف ٥٧,٦% من جملتها بمدينة المحلة الكبرى؛ ويعزي ذلك ثقة المودعين والعملاء في هذين البنكين: لكونهما إحدى البنوك الحكومية المهمة ذات العائد الجاري الثابت.

- الفئة الثانية: وتضم البنوك التي تتراوح نسب ماكينات الصراف بها بين ٣٪ وأقل من ٦٪، وتشتمل الفئة علي بنك السكندرية بنسبة ٥,٨٪، وبنك القاهرة والإمارات دبي الوطني وقطر الأهلي الوطني وبريد المحلة الكبرى والبنك التجاري الدولي وبنك فيصل الإسلامي بواقع ماكينتين صرافه لكل بنك منهم، واستحوذت تلك الفئة علي ثلث أعداد ماكينات الصرافة بمدينة المحلة الكبرى.

- الفئة الثالثة: وتضم البنوك التي تقل نسب ماكينات الصراف بها عن ٣٪ من جملتها بمدينة المحلة الكبرى، حيث لا تمتلك سوى ماكينة واحدة وبلغ عددها خمسة بنوك هم باقي البنوك بنسبة ٩,٥٪؛ ويرجع ذلك إلي قلة إقبال العملاء عليها.

### ثالثاً: التوزيع الجغرافي للخدمات المصرفية بمدينة المحلة الكبرى:

يمثل توفير الخدمات المصرفية للسكان بأحياء وشياخات مدينة المحلة الكبرى أمر بالغ الأهمية بحكم طبيعة الأوضاع الاقتصادية بها، لما تشتهر به المدينة من أنشطة صناعية وتجارية هامة يتطلب معها وجود أماكن يمكن الحصول منها على الأموال في أى وقت لإنجاز مثل هذه الأنشطة، وهذا الدور تقوم به الخدمات المصرفية بالفعل حيث تقدم تسهيلات وخدمات حياتية لشرائح مجتمع الدراسة. وتعد دراسة نفوذ الخدمة من صميم عمل الجغرافى لما يقوم به بالربط بين عدد المستفيدين من الخدمة والمسافة المقطوعة، وقياس مدى أهمية الخدمة وملاءمة موقعها كي تؤدي وظيفتها على الوجه الأمثل (مصيلحي، ٢٠٠٧، ص ٣٨، بتصرف).

ويختلف التوزيع الجغرافي للخدمات المصرفية بأنواعها الثلاثة من حى لآخر ومن شياخة لأخري، وفيما يلي دراسة للتوزيع الجغرافي للخدمات المصرفية بمدينة المحلة الكبرى.

#### (١) التوزيع الجغرافي للبنوك:

##### أ- على مستوى الشياخات:

يمثل التوزيع المكانى الأمثل للخدمات المصرفية إطاراً إيجابياً فى قياس نجاح الأنشطة الاقتصادية، كما ينتج عنه تقديم خدمات الرعاية المصرفية بكفاءة عالية (Liu, L.1994,p.86) ويتمثل ذلك أفضل تمثيل في الأحياء التي تنتشر بها البنوك حيث تتوفر بها الخدمات المصرفية بشكل أفضل، كما يلاحظ توزيع البنوك المصرفية بشياخات مدينة المحلة الكبرى من شياخة لأخري وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

## جدول (٤) التوزيع الجغرافي للبنوك على شياخات مدينة المحلة الكبرى ٢٠١٨

الحي	الشاخنة	عدد البنوك	%
أول	حسين سيد أحمد علي	٩	٤٥,٠
	محلة البرج	-	-
	ناصر	٥	٢٥,٠
ثان	أحمد المنسي	-	-
	إمام الحسيني	-	-
	حبيب يوسف السخاوي	٢	١٠,٠
	مصطفى الأجرودي	-	-
ثالث	التحرير	٢	١٠,٠
	المنسي سرحان	٢	١٠,٠
	عبد الحي شلبي	-	-
	محمد حسين السحلي	-	-
	الجملة	٢٠	١٠٠

المصدر: الدراسة الميدانية التي أجريت بين شهري يناير: يونيو ٢٠١٨.

يلاحظ من الجدول (٤) والشكل (٦) ما يلي:

- استأثر حي أول المحلة بمفرده علي سبعة أعشار بنوك مدينة المحلة حيث امتلك بمفرده ١٤ بنكا، تمثل ذلك في شياختي حسين سيد أحمد علي وناصر؛ ويرجع ذلك إلي أن هذا الحي يعد من أقدم الأحياء بالمحلة الكبرى ويوجد مباشرة بجوار المؤسسات التجارية والصناعية. لذا تم إنشاء العديد من البنوك به لتلبية احتياجات المصانع والمحلات التجارية خاصة تجارة الجملة والتجزأة.

- توزعت البنوك المصرفية علي خمس شياخات كما هو موضح بالشكل (٤) حيث يلاحظ تباين نسبها من شياخة لأخرى واحتلت شياخة حسين سيد أحمد علي الترتيب الأول واستحوذت علي ما يقرب من نصف أعداد

البنوك المصرفية، يليها في الترتيب الثاني شياخة ناصر واستأثرت علي ربع أعداد البنوك؛ ويرجع ذلك إلي وفرة الخدمات وتركز الشركات والمؤسسات الحكومية بهما، بينما جاءت شياخة: حبيب يوسف السخاوي والتحرير والمنسي سرحان في الترتيب الثالث بنسبة ١٠٪ علي الترتيب ولكل منهم بنكين، أما باقي الشياخات فلا توجد بهم أي فروع للبنوك المصرفية؛ ويعزي ذلك إلي موقعهم المتطرف بالنسبة لمدينة المحلة الكبرى

وجدير بالذكر أن هناك ارتباطاً كبيراً بين انتشار البنوك والمناطق الصناعية والتجارية المترکز معظمها بشياخات حي أول، حيث كان الهدف الرئيسي في بداية الأمر من إنشاء تلك البنوك هو خدمة الأغراض المالية والمصرفية لهم.





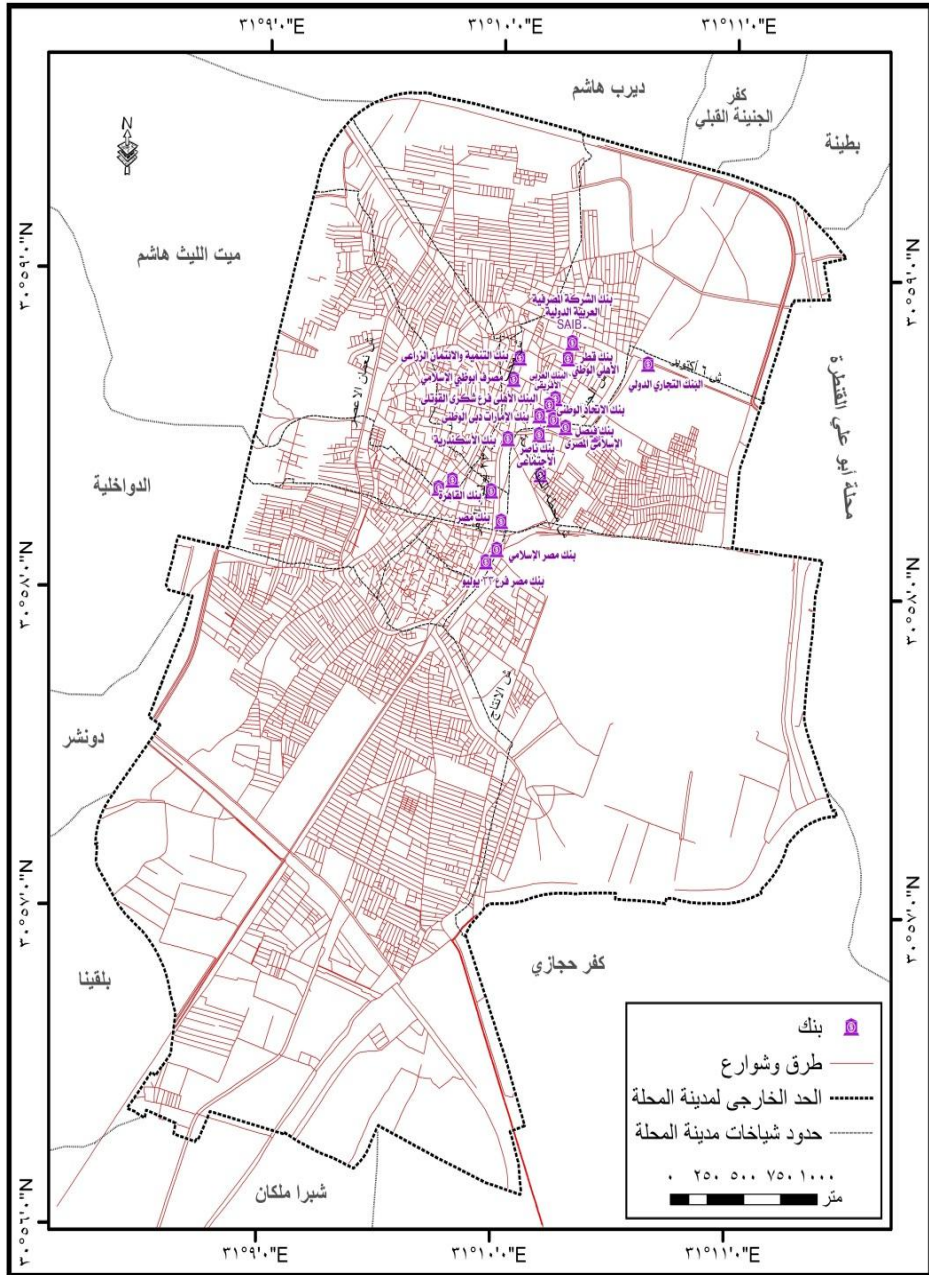
## ب- توزيع البنوك على شبكة الشوارع:

يرتبط التوزيع الجغرافي للبنوك ارتباطاً وثيقاً بشوارع مدينة المحلة الكبرى، فالبنوك دائماً ما تشيد في الشوارع أو الميادين الهامة ويفضل أن يقع مبنى البنك بناصية، أما الشوارع الضيقة فلا تنتشر البنوك بها إلا في حالات نادرة مثل المنطقة الصناعية أو قلب المدينة المتكسد بالسكان لتوافر الناحية الأمنية، والجدول التالي يوضح توزيع البنوك على شوارع مدينة المحلة الكبرى.

## جدول (٥) التوزيع النسبي للبنوك المصرفية على شوارع مدينة المحلة الكبرى عام ٢٠١٨

اسم الشارع	عدد البنوك	%	اسم الشارع	عدد البنوك	%
٢٣ يوليو	٤	٢٠,٠	الفريق رضا حافظ (النحاس)	١	٥,٠
الجيش	١	٥,٠	٦ أكتوبر	٢	١٠,٠
فرج إبراهيم	١	٥,٠	شكري القوتلي (عبد الحي خليل)	٥	٢٥,٠
الإنتاج	١	٥,٠	محب	٢	١٠,٠
نعمان الأعصر	١	٥,٠	الجملة	٢٠	١٠٠
محطة الدلتا القديمة	٢	١٠,٠			

المصدر: الدراسة الميدانية عام ٢٠١٨.



شكل (٥) التوزيع الجغرافي للبنوك وشبكة الشوارع بشياخات مدينة المحلة الكبرى عام ٢٠١٨

يلاحظ من الجدول (٥) والشكل (٥) ما يلي:

تتوزع البنوك المصرفية بمدينة المحلة الكبرى علي عشرة شوارع يتباين انتشارها ونسبها فيما بينهم، لذا يمكن تصنيف الشوارع بها إلى فئتين كما يلي:

- **الفئة الأولى:** وتضم الشوارع التي يبلغ نسب توزيع البنوك بها ١٠٪ فأكثر من جملتها بمدينة المحلة الكبرى، وتشمل شارع شكري القوتلي (عبد الحي خليل) سابقاً الذي استأثر بمفرده علي ربع عدد البنوك حيث يتركز به خمسة بنوك هي البنك الأهلي المصري والبنك العربي الأفريقي، وبنك الإمارات دبي الوطني وبنك قطر الأهلي؛ ويرجع ذلك إلي إتساع مساحة الشارع وتوفر الخدمات به حيث يعد أحد الشوارع الرئيسية بالمدينة، يليه في الترتيب الثاني شارع (٢٣ يوليو) البحر سابقاً حيث يتركز به أربعة بنوك بنسبة ٢٠٪، واستحوذت شوارع الفئة علي ما يقرب من نصف أعداد البنوك؛ ويرجع ذلك إلي إتساع مساحة الشارع بها بمتوسط ٣٠ متراً للشارع الواحد بجانب ارتفاع مستوي دخل السكان وكثرة المؤسسات الصناعية والتجارية بهم.

- **الفئة الثانية:** وتضم الشوارع التي يبلغ نسب البنوك بها ١٠٪ فأقل من إجمالي بنوك مدينة المحلة الكبرى، وتشتمل الفئة علي شارع محطة الدلتا القديمة، ٦ أكتوبر، ومحب حيث يمتلك كل منهم مصرفين، أما باقي شوارع الفئة فيتركز بها بنكا واحدا لكل شارع، ومثلت الفئة نحو ٤٥٪ من البنوك المصرفية بمدينة المحلة الكبرى؛ ويرجع تركيز غالبية البنوك بوسط مدينة المحلة الكبرى إلي عدة أسباب لعل أهمها النشأة العمرانية للمنطقة المركزية للمدينة بالإضافة إلي تركيز غالبية المنشآت التجارية والإدارية في قلب المنطقة المركزية للمدينة.

## ٢) التوزيع الجغرافي لمكاتب الصرافة:

### أ- على مستوى الأحياء:

يتسم التوزيع الجغرافي لمكاتب الصرافة بأحياء مدينة المحلة الكبرى بأنه محدود للغاية مقارنة بالبنوك المصرفية، رغم وجود ارتباط وثيق بين التوزيع الجغرافي للبنوك وشركات الصرافة؛ لما بينهما من أعمال ومهام مشتركة، ويلاحظ من دراسة الشكل (٥) تركيز شركات الصرافة بحي أول وثان بينما خلا حي ثالث منهما، كما يلاحظ تركيز ٨٠٪ من شركات الصرافة بحي أول بشياخة حسين سيد أحمد علي، بينما تركيز ٢٠٪ منهم بحي ثان بشياخة حبيب يوسف السخاوي.

## ب- على مستوى شبكة الشوارع:

أظهرت الدراسة الميدانية تركيز خمس شركات للصرافة بمدينة المحلة الكبرى ينتشرون في ثلاثة شوارع، حيث تركزت ثلاثة منهم بشارع ٢٣ يوليو الذي استأثر بثلاثي شركات الصرافة؛ لتوفر الخدمات به وكونه أحد أهم الشوارع الرئيسية بالمدينة، بينما تركز بشارعي شكري القوتلي وفرج إبراهيم مكتبان بمعدل شركة صرافة لكل شارع.

## ٣) التوزيع الجغرافي لماكينات الصراف الآلي:-

## أ- على مستوى الأحياء:

بلغ عدد ماكينات الصراف الآلي بمدينة المحلة الكبرى ٥٢ ماكينة، حيث اتسم توزيعها الجغرافي بأنه أكثر انتشاراً من البنوك ومكاتب الصرافة؛ لكونها ماكينة صغيرة الحجم توضع في شوارع المدينة الرئيسية بجوار المصالح الحكومية ولا تأخذ مساحة كبيرة كالبنوك وشركات الصرافة، والجدول التالي يوضح التوزيع الجغرافي لماكينات الصراف الآلي بأحياء المحلة الكبرى.

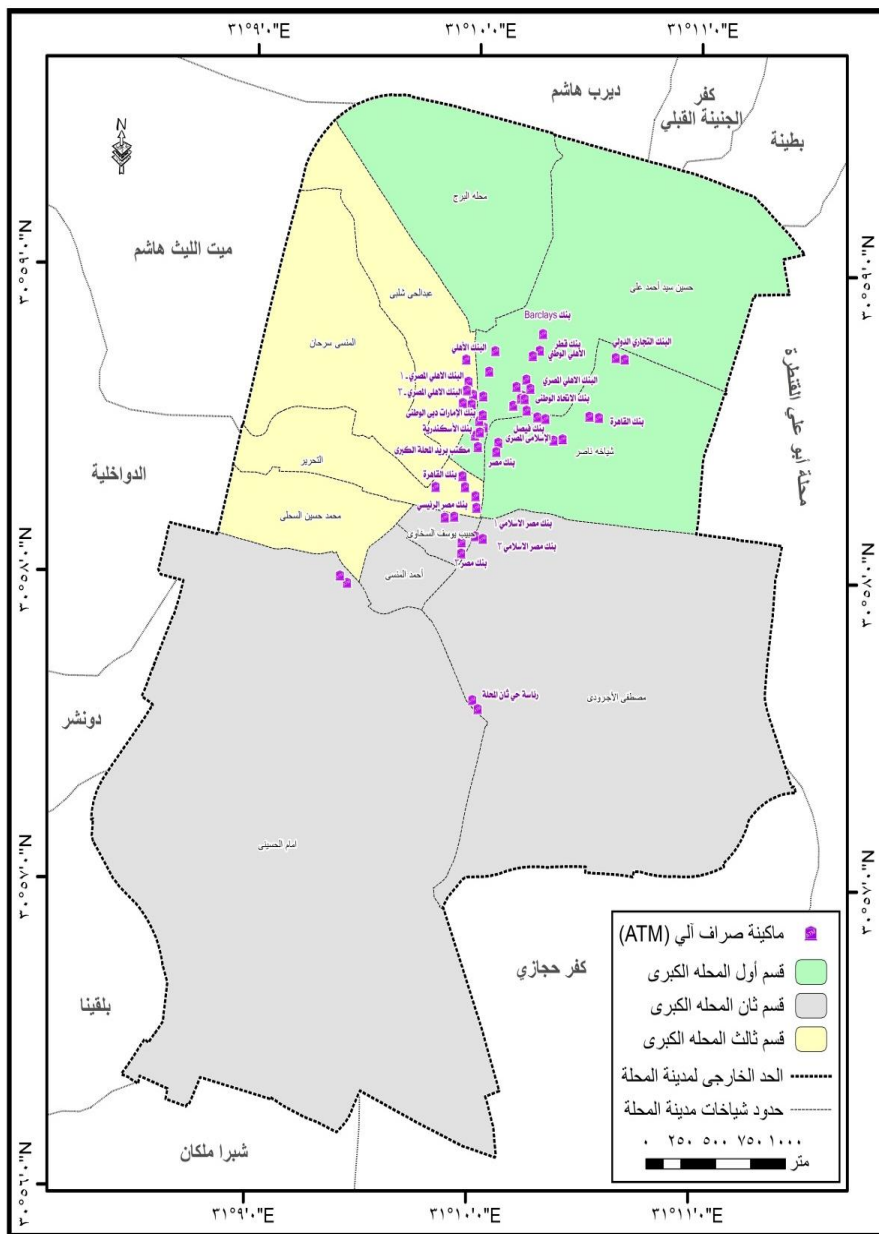
## جدول (٦) توزيع ماكينات الصراف الآلي على أحياء مدينة المحلة الكبرى عام ٢٠١٨.

الحي	الشاخه	ماكينات الصراف الآلي	%
أول	حسين سيد أحمد علي	٢٢	٤٢,٣
	محلة البرج	٠	٠
	ناصر	١٠	١٩,٢
	جملة	٣٢	٦١,٥
ثان	أحمد المنسي	٠	٠
	إمام الحسيني	٢	٣,٩
	حبيب يوسف السخاوي	٤	٧,٧
	مصطفى الأجرودي	٣	٥,٨
ثالث	جملة	٩	١٧,٤
	التحرير	٥	٩,٦
	المنسي سرحان	٠	٠
	عبد الحي شلبي	٦	١١,٥
جملة	محمد حسين السحلي	٠	٠
	جملة	١١	٢١,١
الإجمالي		٥٢	١٠٠

المصدر: الدراسة الميدانية عام ٢٠١٨.

باستقراء الجدول (٦) والشكل (٦) يلاحظ ما يلي:

- يتباين نسب توزيع ماكينات الصراف الآلي بين شياخات مدينة المحلة الكبرى، حيث احتلت شياخة حسين سيد أحمد علي الترتيب الأول بين الشياخات واستحوذت علي ٤٢,٣٪ من جملتها بمنطقة الدراسة ؛ ويعزي ذلك وجود ارتباط بين جميع الخدمات المصرفية بعضها البعض وملازمة ماكينات الصراف الآلي بشكل واضح لمباني البنوك وشركات الصرافة. بينما احتل الترتيب الثاني شياخة ناصر مستحوذة علي خمس نسب ماكينات الصراف؛ ويرجع ذلك إلي أنها أكثر الأحياء انتشاراً بالبنوك ومكاتب الصرافة ووجود ارتباط بين جميع الخدمات المصرفية بتلك الشياخة، كما يلاحظ من دراسة الشكل (٦) استحواذ حي أول علي ثلثي أعداد ماكينات الصراف الآلي لتركز نحو ثلاثة أرباع البنوك به بجانب ضمه للشوارع الرئيسية والتي تشتهر بالمؤسسات الخدمية سواء كانت صناعية أم تجارية كشارع ٢٣ يوليو (البحر)، ومحب وشكري القوتلي.



شكل (٦) التوزيع الجغرافي لماتينات الصراف الآلي بشياخات مدينة المحلة عام ٢٠١٨ م

- أما باقي الشياخات فانخفضت بهم نسب ماكينات الصراف الآلي حيث احتلت شياخة إمام الحسيني الترتيب الأخير بنسبة ٣,٩٪ من جملتها بمدينة المحلة الكبرى؛ لتطرفها وبعدها عن المؤسسات الحكومية والخدمية، بينما خلت أربع شياخات من ماكينات الصراف الآلي كشياخة محلة البرج التابعة لحي أول، وشياخة أحمد المنسي التابعة لحي ثان، وشياختي المنسي سرحان ومحمد حسين السحلي التابعتين لحي ثالث؛ وذلك لبعدهما عن مؤسسات الخدمات المصرفية والبنكية وعدم أهمية هذه المناطق بالنسبة لسوق العمل وهي مناطق شعبية لا تحتاج إلي ذلك وعدم توفر عنصر الأمان.

### ب- على شبكة شوارع مدينة المحلة الكبرى:

تتوزع بشوارع مدينة المحلة الكبرى ٧٧ مؤسسة لتقديم الخدمات المصرفية استحوذت ماكينات الصراف الآلي علي ثلثي أعدادها محتلة بذلك الترتيب الأول بين وسائل الخدمات المصرفية، لذا فالجدول التالي يوضح توزيع ماكينات الصراف الآلي على مستوى شوارع مدينة المحلة الكبرى.

### جدول (٧) التوزيع النسبي لماكينات الصراف الآلي بشبكة شوارع مدينة المحلة الكبرى عام ٢٠١٨ م

اسم الشارع	عدد الماكينات	٪	اسم الشارع	عدد الماكينات	٪
البحر (٢٣ يوليو)	١٣	٢٥,٠	الفريق رضا حافظ (النحاس)	١	١,٩
الجيش	٢	٣,٩	٦ أكتوبر	٢	٣,٩
فرج إبراهيم	٣	٥,٧	شكري القوتلي (عبدالحي خليل)	١٠	١٩,٢
الإنتاج	٢	٣,٩	محب	٥	٩,٦
نعمان الأعصر (تقاطع زغلول)	٢	٣,٩	المحلة الثانوية	٢	٣,٩
الدلتا القديمة (طلعت حرب)	١	١,٩	الغنام	٢	٣,٩
المنشية	٢	٣,٩	أبو الفضل	١	١,٩
عادل الرفاعي	١	١,٩	أحمد راشد	٢	٣,٩
العباسي القديم	١	١,٩	الجملة	٥٢	١٠٠

المصدر: الدراسة الميدانية عام ٢٠١٨، والنسب من حساب الباحث.

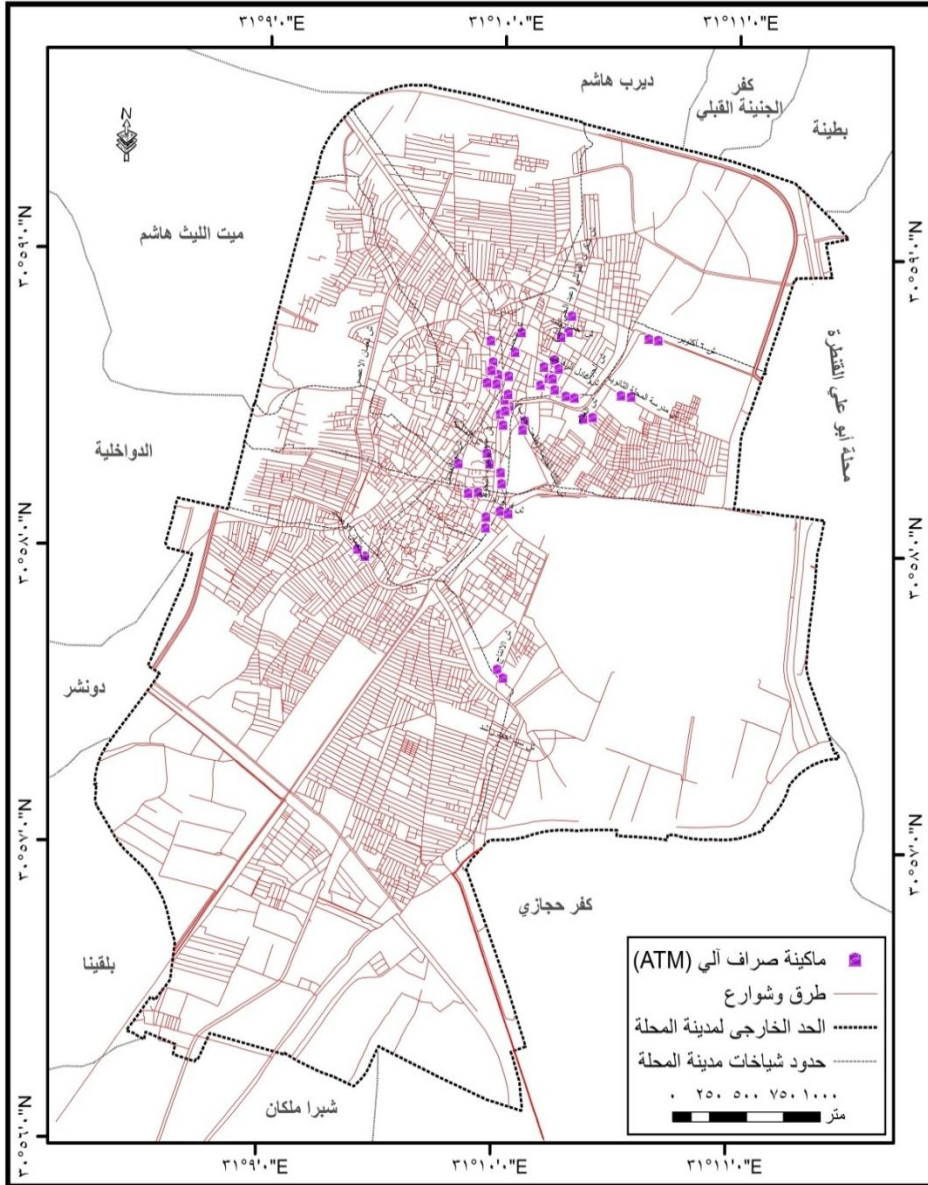


يلاحظ من الجدول (٧) والشكل (٧) ما يلي:

يتباين توزيع ماكينات الصراف الآلي علي شوارع مدينة المحلة الكبرى بشيخاتها المختلفة حسب خصائص الشارع وأهميته الإقتصادية، لذا يتم تصنيف تلك الشوارع إلى ثلاثة فئات حسب عدد ماكينات الصراف الآلي المنتشرة بها كما يلي:

- **الفئة الأولى:** وتضم الشوارع التي يزيد نسب ماكينات الصراف الآلي بها عن ١٠٪ من جملة ماكينات الصراف بمدينة المحلة، وتشتمل الفئة علي شارع: ٢٣ يوليو، شكري القوتلي بنسبة ٢٥,١٪، ١٩,٢٪ علي الترتيب، واستحوذت الفئة علي ٤٤,٣٪ من إجمالي ماكينات الصراف الآلي بمدينة المحلة الكبرى.

- **الفئة الثانية:** وتضم الشوارع التي يتراوح نسب ماكينات الصراف الآلي بها بين ٥٪ وأقل من ١٠٪، وتمثل ذلك في شارع: محب وفرج إبراهيم بنسبة ٩,٦٪، ٥,٧٪ علي الترتيب حيث يتركز بهم ثمان ماكينات تابعة لبنك مصر، ومثلت الفئة ١٥,٣٪ من جملة ماكينات الصراف الآلي.



شكل (٧) التوزيع الجغرافي لماكنات الصراف الآلي والشوارع والطرق (ATM)

## بشياخات مدينة المحلة الكبرى عام ٢٠١٨ م

- الفئة الثالثة: وتضم الشوارع التي تقل نسب ماكينات الصراف الآلى بها عن ٥٪ من جملة الماكينات، وتشتمل الفئة علي باقي شوارع الخدمات المصرفية وعددهم إثنا عشر شارعاً هم شارع: الجيش والإنتاج نعمان الأعصر والمنشية و ٦ أكتوبر والمحلة الثانوية والغنام وأحمد راشد ولكل ماكينتين بنسبة ٣,٩٪، وشارع عادل الرفاعي والدلتا القديمة والنحاس وأبو الفضل بنسبة ١,٩٪، وبذلك بلغ إجمالي نسب ماكينات الصراف بهذه الفئة ٤٠,٤٪ من جملة ماكينات الصراف الآلى بمنطقة الدراسة.

## ٤) التحليل المكاني للخدمات المصرفية :

## أ- المركز المتوسط والمسافة المعيارية واتجاه توزيع البنوك:

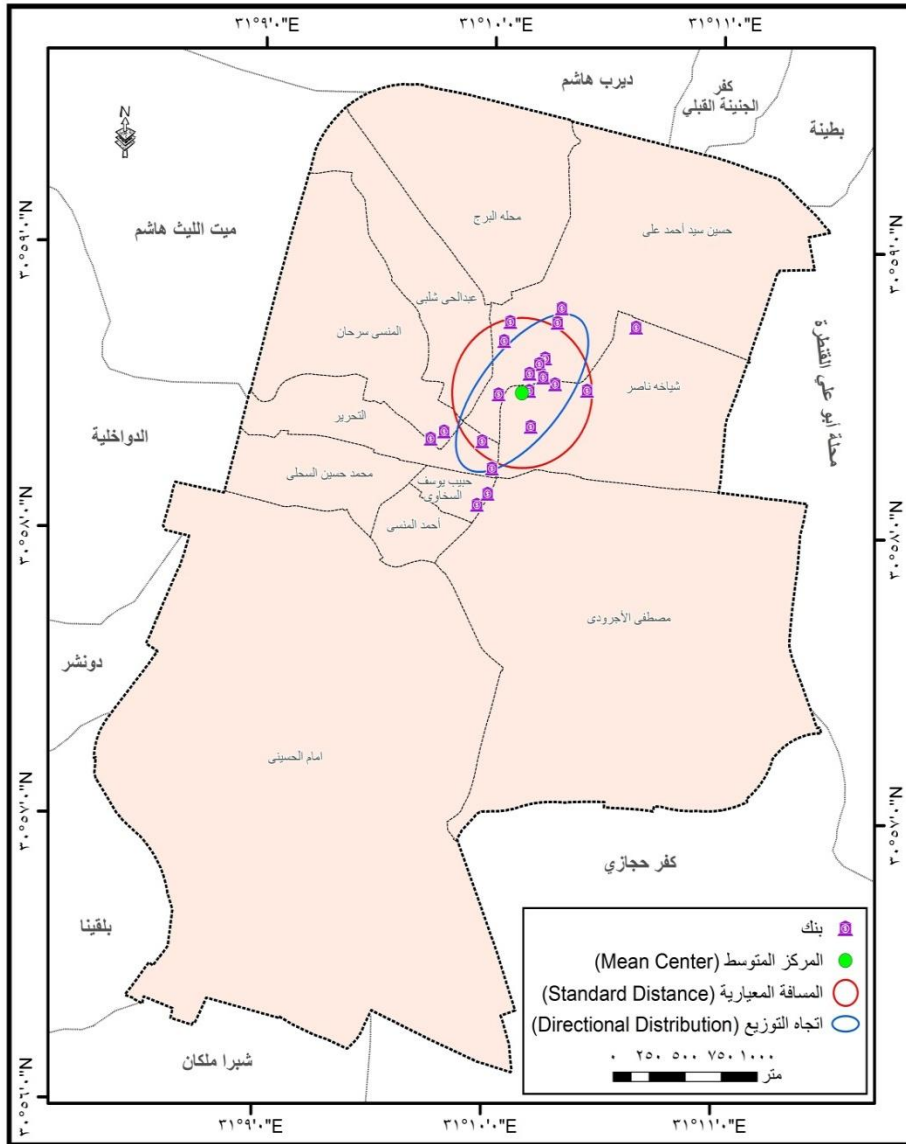
تعد هذه الوظيفية إحدى وظائف النزعة المركزية الهادفة للكشف عن أنماط التوزيع النقطي للظاهرة الجغرافية، بغرض إيجاد المركز المتوسط الذي يمثل مركز النقل للتوزيع المكاني للنقاط. ويقاس اختبار المسافة المعيارية شكل انتشار المواقع حول مركزها المتوسط. أما اتجاه التوزيع ؛ فهو وصف مختزل لشكل انتشار النقاط حول مركزها المتوسط. ومن خلال استخدام ملحق التحليل المكاني في برمجية نظم المعلومات المكانية (داود، ٢٠١٢، ص ص ٤١ : ٤٢)؛ تم استخراج المركز المتوسط، وتحديد المسافة المعيارية واتجاه توزيع البنوك بمدينة المحلة الكبرى، كما هو موضح بالشكل (٨) ومنه يلاحظ ما يلي:

يقع المركز الجغرافي المتوسط (Mean Center) (مركز الثقل للتوزيع) لجميع النقاط التي تمثل مواقع البنوك بمدينة المحلة الكبرى على الحدود بين شياختي ناصر وسيد أحمد على، حيث تضم هاتين الشياختين غالبية البنوك في المدينة.

وتمثل المسافة المعيارية (Standard Distance) انحرافاً معيارياً واحداً عن الموقع الوسط لكل مواقع البنوك بمدينة المحلة الكبرى، ويبلغ نصف قطرها (٤٨٥ متر)، ويفترض النموذج الأساسي أن تحتوي هذه الدائرة على ٦٨,٢٦٪ من مجموع النقاط، غير أن الواقع أشار إلى أن دائرة المسافة المعيارية احتوت على ١٢ بنك، بنسبة (٦٠٪) من إجمالي عدد البنوك. مما يشير إلى أن نمط التوزيع الجغرافي للبنوك بمدينة المحلة الكبرى هو أقرب إلى نمط التوزيع المنتظم (المسافات شبه منتظمة)، يتجه إلى نمط التوزيع المنتظم، حيث أنه كلما ارتفعت هذه النسبة كلما اتجه نمط التوزيع إلى الشكل المنتظم، في

حين يشير انخفاض النسبة إلى انتشارها العشوائي. وشغلت مساحة الدائرة المعيارية نحو ٠,٧٤ كم<sup>٢</sup> تمثل ٣,٣٪ من جملة مساحة منطقة الدراسة.

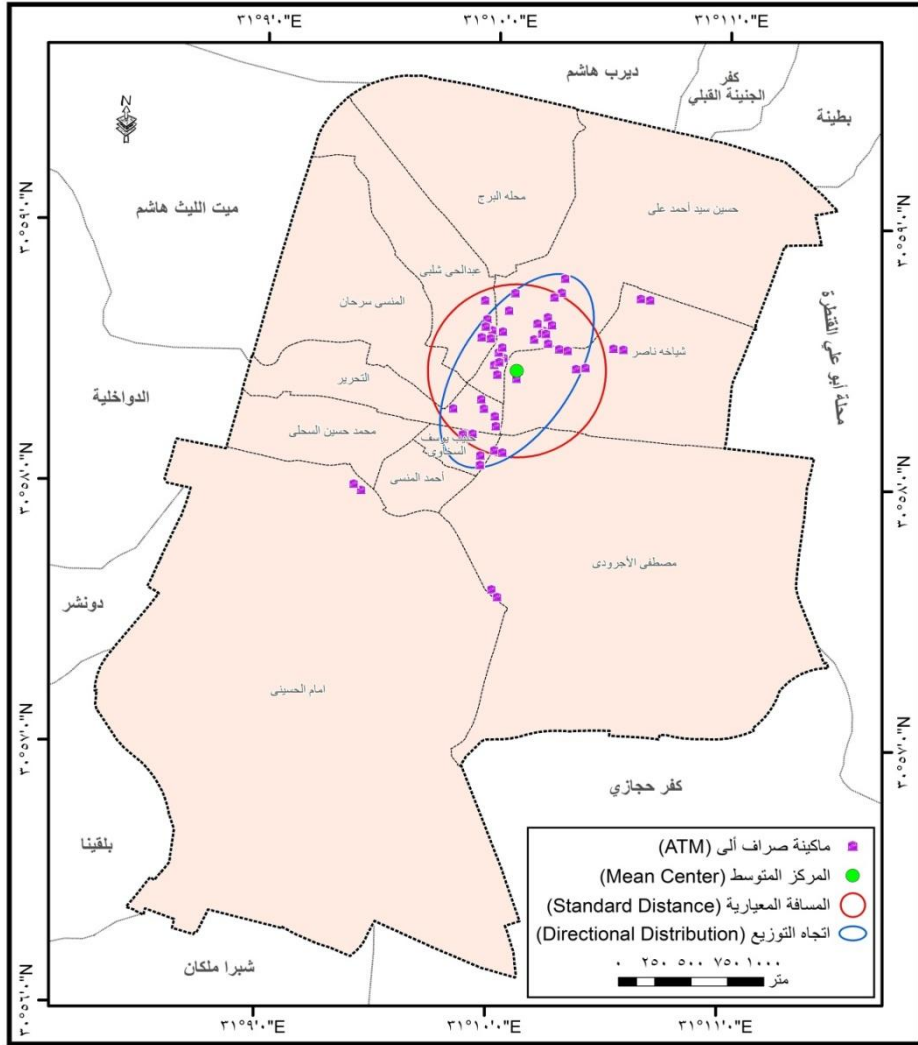
بينما يعبر اتجاه التوزيع (Directional Distribution) عما إذا كان التوزيع المكاني للظاهرة له اتجاه محدد، حيث أمكن الحصول على شكل بيضاوى يعبر عن خصائص التوزيع الاتجاهي، بحيث جاء مركز الشكل البيضاوى منطبقاً على نقطة المركز المتوسط، ويقاس محوره الأكبر قيمة الاتجاه الذى تأخذه معظم مفردات الظاهرة، حيث بلغ طول محوره الأكبر ١,٢٣ كم، وبلغت زاوية اتجاه التوزيع ٤٠,٤ درجة ويشير الاتجاه العام للتوزيع من الجنوب الغربى إلى الشمال الشرقى فى وسط منطقة الدراسة حيث تتركز غالبية البنوك، وبلغت مساحة الشكل البيضاوى ٠,٥٦ كم<sup>٢</sup> تمثل ٢,٤٨٪ من جملة مساحة منطقة الدراسة.



المصدر : من إعداد الباحث باستخدام الحاسب الآلى برنامج Arc map 10.2  
 شكل (٨) المركز المتوسط والمسافة المعيارية واتجاه توزيع البنوك بمدينة  
 المحلة ٢٠١٨م

## ب- المركز المتوسط والمسافة المعيارية واتجاه توزيع ماكينات الصراف الآلي:

الشكل التالي يوضح المركز المتوسط والمسافة المعيارية واتجاه توزيع ماكينات الصراف الآلي ومنه يلاحظ ما يلي:



المصدر : من إعداد الباحث باستخدام الحاسب الآلي برنامج Arc map 10.2  
شكل (٩) المركز المتوسط والمسافة المعيارية واتجاه توزيع ماكينات الصراف الآلي بمدينة المحلة الكبرى عام ٢٠١٨م

تقع نقطة المركز الجغرافي المتوسط Mean Center لماكينات الصراف الآلى على الحدود بين شياختى ناصر وسيد أحمد على، حيث تضم هاتين الشياختين الغالبية العظمى لماكينات الصراف الآلى في المدينة كما هو الحال بالنسبة للبنوك.

بينما بلغ نصف قطر دائرة المسافة المعيارية Standard Distance (٦١٢ متر)، واحتوت على ٤٠ ماكينة صراف آلى، بنسبة (٧٦,٩ %) من إجمالي عدد ماكينات الصراف الآلى بمنطقة الدراسة. مما يشير إلى أن نمط التوزيع الجغرافي لماكينات الصراف الآلى بمدينة المحلة الكبرى يشير إلى نمط التوزيع المنتظم. وشغلت مساحة الدائرة المعيارية نحو ١,١٧ كم<sup>٢</sup> تمثل ٥,٢ % من جملة مساحة منطقة الدراسة.

كما جاء مركز الشكل البيضاوى Directional Distribution منطبقاً على نقطة المركز المتوسط، وبلغ طول محوره الأكبر ١,٥٤ كم، وبلغت زاوية اتجاه التوزيع ٣٢ درجة ويشير الاتجاه العام للتوزيع من الجنوب الغربى إلى الشمال الشرقى فى وسط منطقة الدراسة حيث تتركز غالبية ماكينات الصراف الآلى، وبلغت مساحة الشكل البيضاوى ٠,٩٦ كم<sup>٢</sup> تمثل ٤,٢٥ % من جملة مساحة منطقة الدراسة.

#### رابعاً: استخدامات الخدمات المصرفية:

نظراً لتنوع وتعدد الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك وما شابهها للمستفيدين منها داخل وخارج مدينة المحلة الكبرى فمن الصعب حصرها؛ نتيجة لاستخدام الوسائل التكنولوجية فى تقديم مثل هذه الخدمات، ولكونها خاضعة لتطورات مستمرة لذا أمكن تقسيمها إلى نوعين هما:

#### ❖ خدمات موجهة للأفراد:

تتميز تلك الخدمات بالتنوع والمرونة حيث تمثلت فى التحويلات بكافة أنواعها، بالإضافة إلى خدمات البطاقات: مثل الفيزا ودفاتر الشيكات والودائع سواء كانت بالعملة المحلية أم الأجنبية وكذلك القروض الشخصية وفتح الحسابات الجارية والتوفير وصناديق التبرعات.

#### ❖ خدمات موجهة للتجار والشركات:

تتمثل تلك الخدمات فى التحصيل والاعتماد المستندى وخطابات الضمان، وقد تبين من الدراسة أن كل نوع من الخدمات المصرفية له استخداماته وهذا ما أظهره نتائج الاستبيان الذي يمكن توضيحه فيما يلي:

## (١) استخدامات البنوك:

البنوك هي عصب الإقتصاد وهي بمثابة العمود الفقري للخدمات المصرفية، كما تقدم العديد من الخدمات للمواطنين بجانب استخدامات أخرى عديدة لسكان مدينة المحلة الكبرى بصفة خاصة والمدن المجاورة لها بصفة عامة وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

## جدول (٨) الاستخدامات الرئيسية للبنوك لسكان مدينة المحلة الكبرى بالعينة ٢٠١٨

الجملة	تسديد القروض	استبدال العملات	صرف المعاش	سحب القروض	السحب والإيداع	صرف المرتب الشهري	الاستخدام
العدد	١٢	١٦	٤٤	٣٢	١٣٦	٢٦٠	٥٠٠
%	٢,٤	٣,٢	٨,٨	٦,٤	٢٧,٢	٥٢,٠	١٠٠

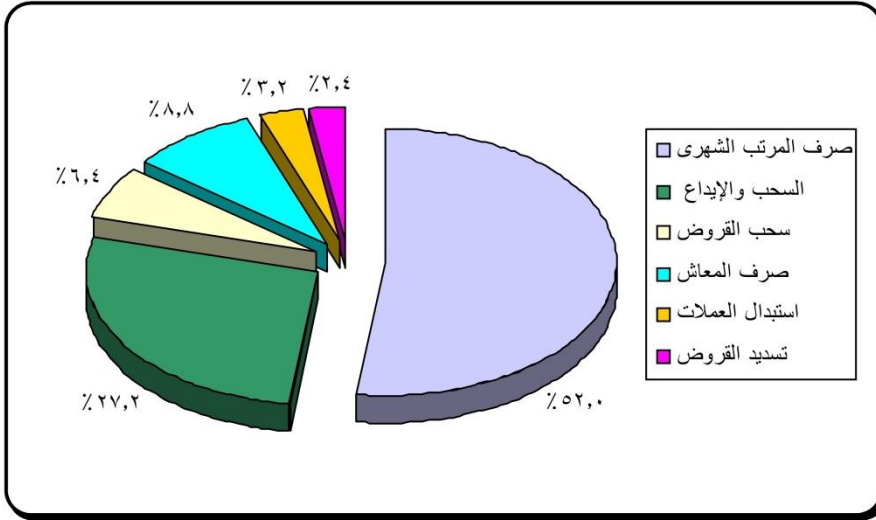
المصدر: تحليل استثمارات الاستبيان.

يلاحظ من الجدول (٨) والشكل (١٠) ما يلي:

أغلب استخدامات البنوك تتمثل في صرف الراتب الشهري لموظفي منطقة الدراسة سواء العاملين منهم بالقطاع الحكومي أو الخاص، حيث جاءت في الترتيب الأول واستحوذت علي ما يزيد علي نصف العينة بنسبة ٥٢,٠%؛ ويرجع ذلك إلي تحويل معظم المصالح الحكومية والقطاع الخاص مرتبات موظفيها إلى البنوك بأنواعها المختلفة، بينما جاءت فئة السحب والإيداع في الترتيب الثاني بنسبة ٢٧,٢%، ويلاحظ أن معظم المستفيدين من هذه الخدمة رجال الأعمال والتجار، واستحوذت الفئتين مجتمعة علي ثمانية أعشار جملة العينة.

أما فئة صرف المعاش فسجلت الترتيب الثالث بنسبة ٨,٨%، يليها في الترتيب الرابع فئة استبدال العملة بنسبة ٤,٧%؛ ويرجع انخفاض النسبة إلي توفر أماكن أخرى كمكاتب الصرافة لاستبدال العملات. بينما سجلت فئة تسديد القروض الترتيب السادس والأخير بنسبة ٢,٤%؛ ويرجع انخفاض النسبة نتيجة لخوف أصحاب تلك القروض من عدم الوفاء بتسديدها كنتيجة لإرتفاع سعر الفائدة علي تلك القروض خاصة أن الغرض من اقتراضها في البداية هو التجارة أو مشروع صغير.





شكل (١٠) الاستخدامات الرئيسية للبنوك لسكان مدينة المحلة الكبرى وفقاً للعيينة ٢٠١٨

## ٢) استخدامات مكاتب الصرافة:

تتعدد استخدامات مكاتب الصرافة بمدينة المحلة الكبرى رغم حداثةها، حيث ترجع نشأتها لثلاثة عقود مضت، ومن بين هذه الاستخدامات: بيع وشراء واستبدال العملات والاستفسار عن أسعارها اليومية ويوضح ذلك الجدول التالي:

جدول (٩) استخدامات شركات الصرافة لدى سكان مدينة المحلة الكبرى بالعيينة ٢٠١٨

الجملة	التعامل مع البنوك	الاستفسار عن أسعار العملات	بيع وشراء العملات	فك العملات	استبدال العملات	الاستخدام
٥٠٠	١٣	٦١	١٤٥	٨٧	١٩٤	العدد
١٠٠	٢,٦	١٢,٢	٢٩,٠	١٧,٤	٣٨,٨	%

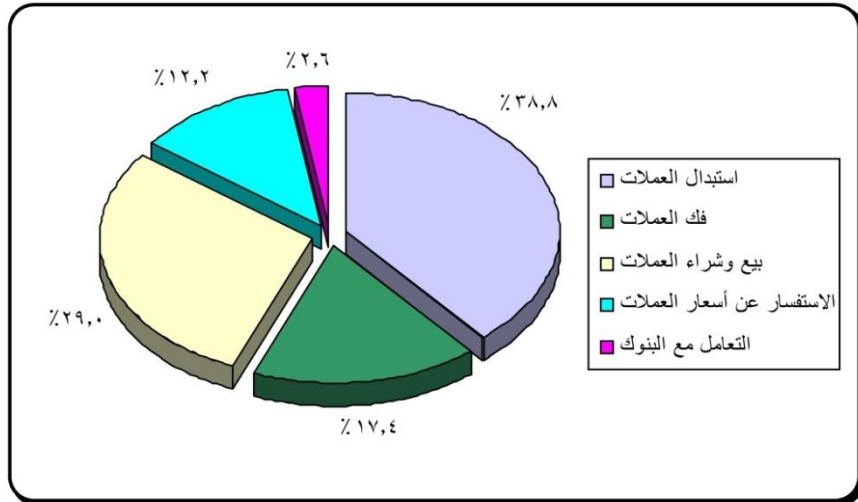
(\*) المصدر: تحليل استثمارات الاستبيان.

باستقراء الجدول (٩) والشكل (١١) يلاحظ ما يلي:

اعتلت فئة استبدال العملات الترتيب الأول بين أهم استخدامات مكاتب وشركات الصرافة حيث استحوذت علي أكثر من ثلث العينة بنسبة ٣٨,٨%؛ ويرجع ذلك إلي تسهيل عمليات سفر المواطنين إلي الدول الأجنبية خاصة

المسافرين لأداء فريضة الحج والعمرة، بجانب تسهيل استيراد أصحاب المصانع وتجار الجملة والتجزأة للوازم تجارتهم من الخارج. يليها في الترتيب الثاني فئة بيع وشراء العملة بنسبة ٢٩,٠٪؛ لتفضيل بعض السكان التعامل مع شركات الصرافة في عمليات الشراء والبيع بعيداً عن البنوك لارتفاع أسعار العملات بها.

أما فئة فك العملات فسجلت الترتيب الثالث بنسبة ١٢,٢٪ من حجم العينة، ثم فئة الإستفسار عن أسعار العملات فجاءت في الترتيب الخامس والأخير ٢,٦٪ من إجمالي عينة استخدامات شركات الصرافة بالمحلة الكبرى؛ لأن أغلبهم من فئة المدخر الصغير.



شكل (١١) استخدامات شركات الصرافة لدى سكان مدينة المحلة الكبرى بالعينة ٢٠١٨

### ٣) استخدامات ماكينات الصراف الآلى:

بلغ عدد ماكينات الصراف الآلى بمدينة المحلة الكبرى ٥٢ ماكينة، حيث تنتشر بشياخاتها بشكل واضح وكان لها دور مهم فى تقدم معظم الخدمات البنكية دون الذهاب والتعامل مع البنوك وتخفيف الزحام داخل البنوك وتوفير الوقت والجهد للعملاء والمستفيدين من المصارف البنكية، والجدول التالي يوضح تلك الاستخدامات:

جدول (١٠) استخدامات ماكينات الصراف الآلى لسكان مدينة المحلة الكبرى  
بالعينة ٢٠١٨

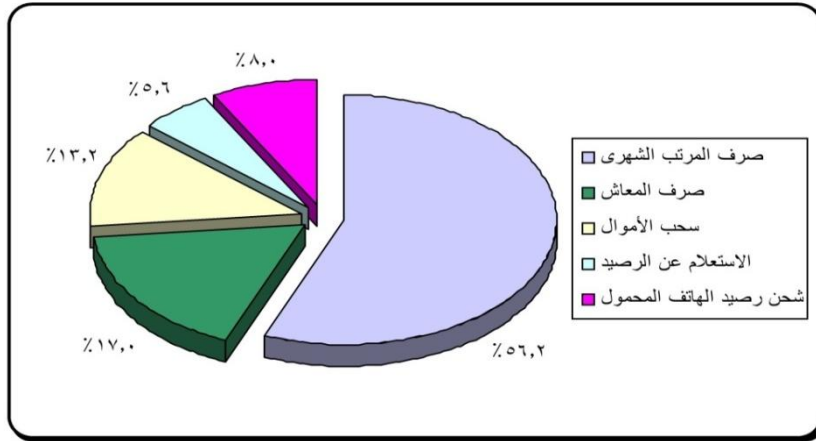
الجملة	شحن رصيد الهاتف المحمول	الاستعلام عن الرصيد	سحب الأموال	صرف المعاش	صرف المرتب الشهرى	الاستخدام
٥٠٠	٤٠	٢٨	٦٦	٨٥	٢٨١	العدد
١٠٠	٨,٠	٥,٦	١٣,٢	١٧,٠	٥٦,٢	%

المصدر: تحليل استمارات الاستبيان.

يلاحظ من الجدول (١٠) والشكل (١٢) ما يلي:

تعددت استخدامات ماكينات الصراف الآلى بمدينة المحلة الكبرى، حيث تبين أن صرف الراتب الشهرى لموظفى الحكومة والقطاع الخاص من أهم استخداماتها حيث سجل الترتيب الأول بنسبة ٥٦,٢% من حجم العينة، وفى الترتيب الثانى جاءت فئة صرف المعاش بنسبة ١٧,٠ - أى أن الفئتين مثلتا معاً ثلاثة أربع عينة الدراسة.

بينما سجلت الترتيب الثالث فئة سحب الأموال بنسبة ١٣,٢%، يليها فى الترتيب الرابع فئة شحن رصيد الهاتف المحمول، يليها فئة الاستعلام عن الرصيد فى الترتيب الخامس والسادس بنسبة ٨,٠%، ٥,٦% على الترتيب من إجمالى عينة استخدامات ماكينات الصراف الآلى بالمحلة الكبرى.



شكل (١٢) استخدامات ماكينات الصراف الآلى لسكان مدينة المحلة وفقاً للعينة ٢٠١٨

## ٤) سهولة الوصول للخدمات المصرفية:

يقصد بسهولة الوصول هو قدرة الأشخاص والبضائع على التحرك والتنقل من مكان لآخر بسهولة ويسر، وبالتالي يعطى العلاقة ما بين موقع النشاط (الخدمة) وغيرها من العوامل الأخرى (Al Sahili, K., P.869199) and Aboul-Ela, وعادة ما تكون للرحلة نقطة بدء ونقطة انتهاء أو ما بين نقاط متعددة.

ويجب الإشارة بأن وسائل التقنية الحديثة قد أثرت بصورة فعالة على توزيع الخدمات الحضرية، والتي يتوقع من انتشارها الإقلال من عدد الرحلات بين نقطتين (Al Sahili, K and Aboul-Ela,1999,p.163) ويتم قياس سهولة الوصول إلى خدمة معينة بواسطة تكلفة الرحلة - أى أن ما تكلفه هذه الرحلة من مبالغ يدفعها القائم بها أو الوقت المستغرق للقيام بها، بالإضافة إلى نوع الوسيلة المستخدمة كما يأتي:

## أ- التكلفة الزمنية (المسافة):

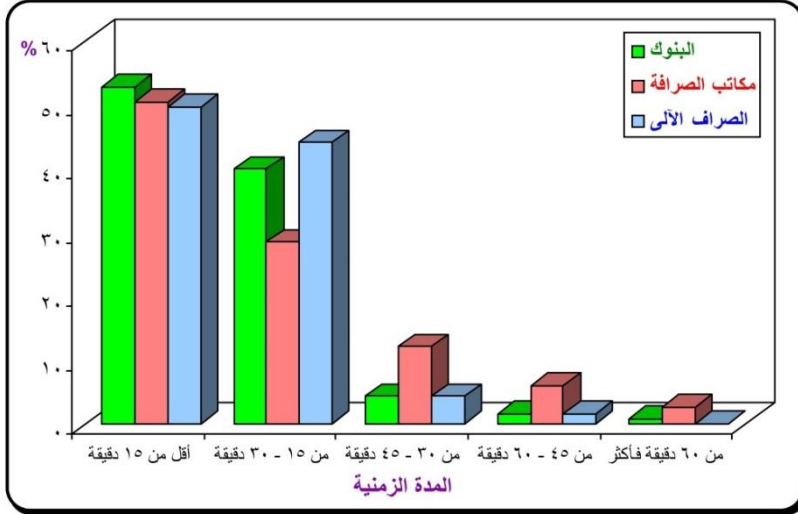
يستغرق الوصول للخدمات المصرفية بأنواعها المختلفة فترة زمنية معينة، وتختلف تلك الفترة من مستفيد لآخر حسب محل إقامة المستفيد- أى المسافة بين محل إقامة المستفيد ومكان توفر الخدمة، وكذلك مدى كثافة انتشار الخدمة، بالإضافة إلى نوع الوسيلة المستخدمة ما بين وسيلة متكررة الوقوف ووسيلة لا تتوقف إلا عند المقصد، بالإضافة إلى سهولة الحركة وهذا مرتبط بشبكة الشوارع واتساعها فى المدينة، والجدول التالى يوضح المسافة الزمنية للوصول إلى الخدمات المصرفية بمدينة المحلة الكبرى.

## جدول (١١) المسافة الزمنية للوصول إلى الخدمات المصرفية بالعينة فى مدينة المحلة الكبرى ٢٠١٨ (دقيقة).

الجملة	٦٠ دقيقة فأكثر		٤٥ : ٦٠ ق		٣٠ : ٤٥ ق		١٥ : ٣٠ ق		أقل من ١٥ ق		المدة الزمنية نوع الخدمة
	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%	
٥٠٠	٦	٠,٩	٨	١,٦	٢٢	٤,٤	٢٠٠	٤٠,٠	٥٢,٨	٢٦٤	البنوك
٥٠٠	١٣	٢,٦	٣٠	٦,٠	٦١	١٢,٢	١٤٣	٢٨,٦	٥٠,٦	٢٥٣	مكاتب الصرافة
٥٠٠	-	-	٨	١,٦	٢٢	٤,٤	٢٢١	٤٤,٢	٤٩,٨	٢٤٩	الصراف الآلى
١٥٠٠	١٥		٥٢		١٠٥		٥٦٤		٧٦٦		الجملة
١٠٠			٣,٥		٧,٠		٣٧,١		٥١,١		%

المصدر: نتائج تحليل استمارات الاستبيان.

من قراءة الجدول (١١) والشكل (١٣) يلاحظ سهولة الوصول إلى الخدمات المصرفية في مدينة المحلة الكبرى، حيث سجلت فئة المدة الزمنية (أقل من ١٥) دقيقة الترتيب الأول مستحوذة علي أكثر من نصف العينة بنسبة ٥١,١%؛ ويعزي ذلك إلى الكثافة العالية للخدمات المصرفية بالمحلة، بينما جاءت الفترة الزمنية (١٥ : ٣٠) دقيقة في الترتيب الثاني بنسبة ٣٧,١%، ثم احتلت فئة (٦٠ دقيقة فأكثر) الترتيب الخامس والأخير بنسبة.



شكل (١٣) المسافة الزمنية للوصول إلى الخدمات المصرفية بالعينة في مدينة المحلة ٢٠١٨

بلغت ١,٣% من جملة العينة؛ ويعزي ذلك وجود تلك الخدمات علي أطراف المدينة بجانب تركيز بعضها بالشوارع قليلة الإتساع ولا يتناسب مع الحركة المرورية أمام الخدمة المصرفية.

#### ب- التكلفة المادية:

تعني التكلفة المادية مقدار النقود التي يقوم المستفيد بدفعها بغرض الوصول إلى مكان الخدمة، كما يتدخل في تحديد التكلفة المادية نوع الوسيلة المستخدمة وقرب أو بعد مكان الخدمة، والجدول التالي يوضح مقدار التكلفة المادية بغرض الوصول إلى الخدمات المصرفية بمدينة المحلة الكبرى.

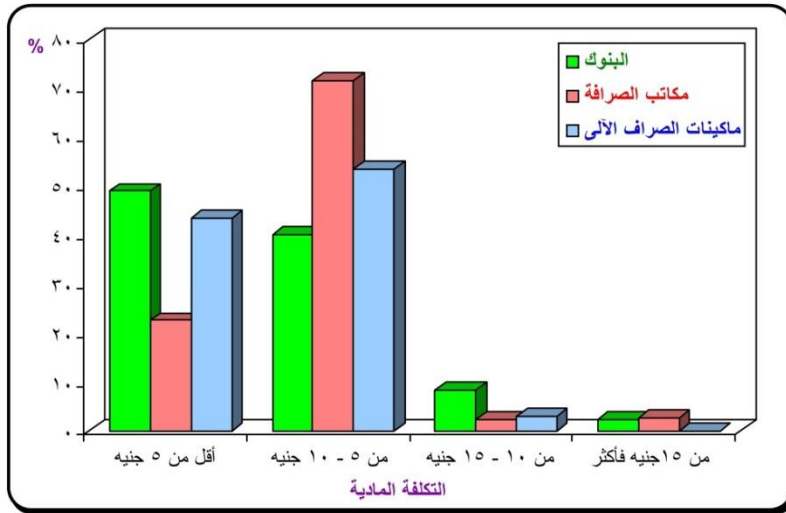
جدول (١٢) التكلفة المادية للوصول إلى الخدمات المصرفية بالعينة بالمحطة الكبرى ٢٠١٨

الجملة	أقل من ٥ جنيه		٥ : ١٠ جنيه		١٠ : ١٥ جنيه		أكثر من ١٥ جنيه		التكلفة المادية نوع الخدمة
	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%	
٢٤٥	٤٩,٠	٢٠,١	٤٠,٢	٤٢	٨,٤	١٢	٢,٤	٥٠٠	البنوك
١١٣	٢٢,٦	٣٥٨	٧١,٦	١٦	٢,٤	١٣	٢,٦	٥٠٠	مكاتب الصرافة
٢١٧	٤٣,٤	٢٦٧	٥٣,٤	١٦	٣,٢	-	-	٥٠٠	ماكينات الصراف الآلي
٥٧٥		٨٢٦		٧٤		٢٥		١٥٠٠	الجملة
٣٦,٢		٥٨,٩		٣,٧		١,٢		١٠٠	%

المصدر: نتائج تحليل استمارات الاستبيان.

يلاحظ من الجدول (١٢) والشكل (١٦) ما يلي:

احتلت فئة التكلفة المادية أقل من خمسة جنيهات للوصول للخدمة المصرفية الترتيب الأول مستحوذة علي نصف العينة؛ ويعزي ذلك إلي أن المستفيدين من الخدمة لا يستخدمون وسائل النقل العام خوفاً من حدوث سرقات أو ضياع نقودهم لذا يستقلون التاكسي الذي تراوحت أسعار توصيلته بين ٧ : ١٥ جنيهات. بينما احتلت فئة التكلفة بين ٥ : ١٠ جنيهات الترتيب الثاني



شكل (١٤) التكلفة المادية للوصول للخدمات المصرفية بالمحطة الكبرى بالعينة ٢٠١٨.

ومثلت أربعة أعشار العينة، بينما انخفضت نسب الفئتين: من (١٠ : ١٥)، (أكثر من ١٥) جنيهاً عن الفئتين السابقتين لهما حيث بلغا ١٠,٨٪ من إجمالي حجم العينة.

### ج- وسيلة النقل المستخدمة:

لوسيلة النقل المستخدمة في الوصول للخدمات المصرفية لها دور كبير في تحديد الفترة الزمنية والتكلفة المادية، ويفضل المستفيدين من الخدمة وسيلة نقل دون الأخرى وذلك وفقاً للحالة الاقتصادية للمستفيد ومدى تحقق درجة الأمان في الوسيلة المستخدمة. والجدول التالي يوضح الوسيلة المستخدمة للوصول إلى الخدمات المصرفية.

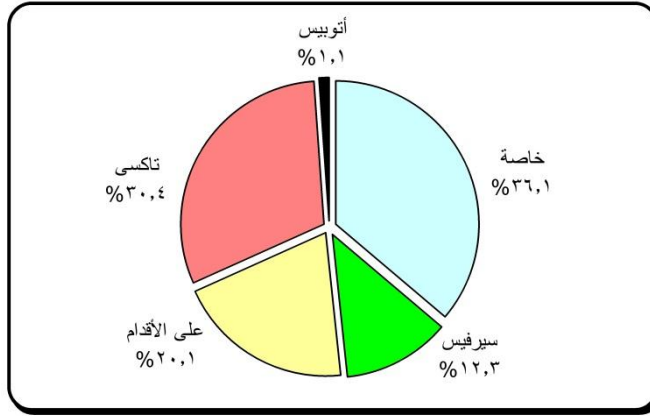
جدول (١٣) وسائل النقل المستخدمة في الوصول إلى الخدمات المصرفية بالعينة بمدينة المحلة الكبرى عام ٢٠١٨.

الوسيلة	خاصة	سيرفيس	على الأقدام	تاكسى	أتوبيس	الجملة
العدد	٥٤١	١٨٤	٣٠٢	٤٥٦	١٧	١٥٠٠
%	٣٦,١	١٢,٣	٢٠,١	٣٠,٤	١,١	١٠٠

المصدر: الدراسة الميدانية عام ٢٠١٨.

يلاحظ من الجدول (١٣) والشكل (١٥) ما يلي:

جاءت السيارات الخاصة كأكثر وسائل النقل استخدماً للمستفيدين من الخدمات المصرفية بنسبة ٣٦,١٪ من جملة العينة، يليها في الترتيب الثاني وسيلة التاكسى مستحوذة علي ثلث عينة النقل؛ ومثلت الوسيلتين مجتمعين ثلثي حجم العينة ويرجع ذلك إلي توفر عامل الأمان بهما. وجاءت في الترتيب الثالث فئة السير على الأقدام ممثلة خمس حجم العينة؛ لقرب الخدمة من محل إقامة أو عمل المستفيدين منها، بينما تزيلت فئة الذين يستقلون (أتوبيس العام) في الترتيب الخامس والأخير بنسبة ١,١٪ من جملة حجم العينة؛ ويرجع ذلك إلي ارتباط السكان بخطوط سير محددة قد لا تكون قريبة من مكان الخدمات المصرفية.



شكل (١٥) وسائل النقل المستخدمة في الوصول إلى الخدمات المصرفية بالمحلة الكبرى.

#### خامساً: خصائص المستفيدين من الخدمات المصرفية:

تفيد دراسة خصائص المستفيدين من الخدمات المصرفية في تحديد كفاءة الخدمة ومدى كفايتها للسكان، كما تعد مؤشراً مهماً في قياس الوضع المصرفي لمدينة المحلة الكبرى، حيث يستخدمها الغالبية العظمى من سكان المدينة وما يجاورها، لذا يجب أن تتوفر بالمستفيدين والعملاء خصائص معينة دون غيرهم ومن أهم هذه الخصائص دراسة التركيب العمري والنوعي للسكان، معرفة الحالة الاجتماعية والتعليمية وتحديد نوع الوظيفة ومستوي الدخل، وفيما يلي عرض لتلك الخصائص:

#### (١) التركيب النوعي:

المقصود بالتركيب النوعي لسكان مدينة المحلة الكبرى هو تقسيمهم إلى ذكور وإناث، حيث أظهرت نتائج الاستبيان أن نسبة مستخدمي الخدمات المصرفية غالبيتهم من الذكور ٧٢,٣٪، يقابلها ٢٧,٧٪ من الإناث؛ ويرجع ذلك إلى تفوق الذكور عن الإناث في هذه الخدمة، والتعامل مع الخدمات المصرفية دائماً ما يرتبط بوجود أموال مع المستفيدين وغالباً ما يشوبه الأخطار لأن الوصول إلى الخدمات المصرفية يحتاج الانتقال من مكان لآخر، وحرصاً من السكان على هذه الأموال يفضل أن يقوم بهذا العمل الذكور دون الإناث لرغبة الأخيرة في إلقاء تلك المسؤولية على الرجل، ويوضح ذلك الجدول التالي:



### جدول (١٤) التركيب النوعي للمستفيدين من الخدمات المصرفية بمدينة المحلة الكبرى وفقاً للعينه ٢٠١٨ م

النوع	ذكور	إناث	الجملة
العدد	١٠٨٤	٣١٤	١٥٠٠
%	٧٢,٣	٢٧,٧	١٠٠

المصدر: تحليل استمارات الاستبيان.

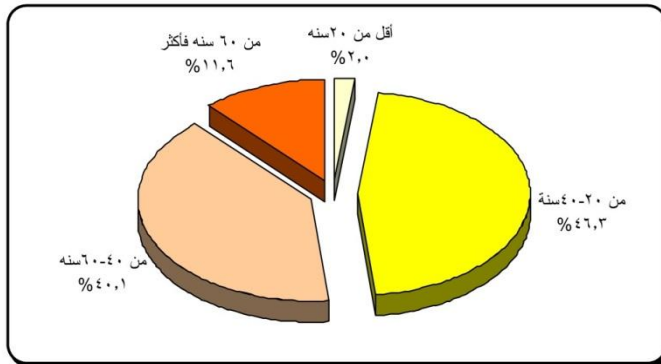
### (٢) التركيب العمري:

يتطلب التعامل مع الخدمات المصرفية بمدينة المحلة الكبرى فئات عمرية معينة، حيث يلاحظ من الجدول (١٥) والشكل (١٦) إختلاف نوعية الفئات العمرية في التعامل مع الخدمات المصرفية، فيلاحظ أن من هم دون ١٨ سنة لا يتعاملون مع الخدمات المصرفية باستثناء ماكينات الصراف الآلى؛ لعدم وجود إثبات تحقيق شخصية بحوثهم.

### جدول (١٥) التركيب العمري للمستفيدين من الخدمات المصرفية بمدينة المحلة الكبرى بالعينه ٢٠١٨

الفئة العمرية	أقل من ٢٠ سنة	من ٢٠-٤٠ سنة	من ٤٠-٦٠ سنة	من ٦٠ سنة فأكثر	الجملة
العدد	٣٠	٦٩٤	٦٠٢	١٧٤	١٥٠٠
%	٢,٠	٤٦,٣	٤٠,١	١١,٦	١٠٠

المصدر: تحليل نتائج استمارات الاستبيان.



شكل (١٦) التركيب العمري للمستفيدين من الخدمات المصرفية بمدينة المحلة الكبرى وفقاً للعينه ٢٠١٨ م

احتلت الفئة العمرية (٢٠-٤٠) سنة الترتيب الأول بين سكان منطقة الدراسة بنسبة بلغت ٤٦,٣٪، بينما جاءت فئة (٤٠-٦٠) سنة في الترتيب الثاني بنسبة ٤٠,١٪، حيث تعتبر إمتداداً للفئة الأولى، حيث استحوذت الفئتين معاً علي ٨٦,٤٪ من المستفيدين؛ ويرجع ارتفاع تلك النسبة إلي أنهم هم الذين يعملون سواء في الحكومة أو القطاع الخاص بحيث يتطلب ذلك التعامل مع الخدمات المصرفية لصرف الراتب الشهري.

بينما جاءت فئة أكثر من ٦٠ سنة في الترتيب الثالث بنسبة ١١,٦٪، حيث تنسم تلك الفئة العمرية بقلة تعاملاتها البنكية واستخدامها للخدمات المصرفية في نطاق ضيق باستثناء صرف المعاش كنتيجة لعدم قدرتهم على الحركة في أغلب الأحيان؛ مما يدفعهم إلي الإعتماد على أبنائهم في تعاملاتهم المصرفية. وسجلت فئة أقل من ٢٠ سنة في الترتيب الأخير بنسبة ٢,٠٪؛ لصعوبة تعامل معظمهم مع البنوك أو مكاتب الصرافة لأن ذلك يتطلب وجود إثبات شخصية بحوزتهم، لذا يقتصر دورهم على استخدام ماكينات الصراف الآلي في صرف الأموال أو الإستعلام عن الرصيد.

### ٣) الحالة الاجتماعية:

تعتبر الحالة الاجتماعية مؤشراً أساسياً عند دراسة وتحليل أي مجتمع سكاني، لما ينتج عنه من انعكاسات على نوعية وأسلوب الحياة للفرد ذاته وللمجتمع الذي يعيش فيه (إسماعيل، ٢٠١٦: ص ٢٨)

### جدول (١٦) الحالة الاجتماعية للمستفيدين من الخدمات المصرفية بمدينة المحلة الكبرى بالعينة ٢٠١٨

الجملة	أرمل	مطلق	متزوج	أعزب	الحالة الاجتماعية
١٥٠٠	١٢٥	٨٠	١٠١٤	٢٨١	العدد
١٠٠	٨,٣	٥,٣	٦٧,٦	١٨,٧	٪

المصدر: تحليل استمارات الاستبيان.

وباستقراء الجدول (١٦) يلاحظ استحواد فئة متزوج علي ثلثي حجم العينة، واحتلت بذلك الترتيب الأول بين فئات الحالة الاجتماعية بالمحلة الكبرى؛ ويرجع ذلك لتحملهم الإنفاق على الأسرة مما يضطرهم إلي إجراء المعاملات المالية مع الخدمات المصرفية لتلبية هذا الإنفاق.

بينما احتلت الترتيب الثاني فئة أعزب بنسبة ١٨,٣٪؛ ويرجع ذلك إلي حسن تعاملهم وخبرتهم العالية بأساليب التكنولوجيا الحديثة، وجاءت في الترتيب

الثالث فئة أرمل بنسبة ٨,٣٪ من جملة حجم العينة، ثم فئة مطلق في الترتيب الرابع بنسبة ٥,٣٪؛ ويرجع ذلك إلى ضالة احتياجاتهم لمثل هذه الخدمات واعتمادهم على ذويهم في إجراء الخدمات المصرفية.

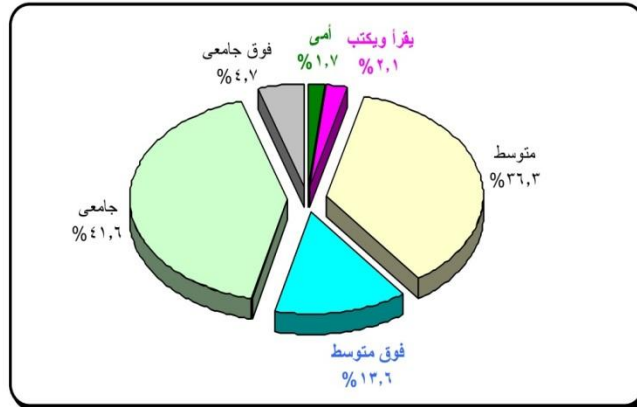
#### ٤) الحالة التعليمية:

تحدد الحالة التعليمية للمستفيدين والمتعاملين مع الخدمات المصرفية في القيام بمثل هذه العمليات بكفاءة وقدرة عالية، وعلى النقيض فقد يتعرض بعض الأشخاص ممن ليس لديهم القدرة على القراءة والكتابة إلي بعض متاعب وصعوبات عديدة نتيجة إستعانتهم ببعض الأفراد كي يقوم بإنهاء عملهم المصرفي، والجدول التالي يوضح الحالة التعليمية لعينة المستفيدين من الخدمات المصرفية.

#### جدول (١٧) الحالة التعليمية للمستفيدين من الخدمات المصرفية بالمحلة الكبرى بالعينة ٢٠١٨

الحالة التعليمية	أمي	يقراً ويكتب	متوسط	فوق متوسط	جامعي	فوق جامعي	الجملة
العدد	٢٦	٣٢	٥٤٤	٢٠٤	٦٢٤	٧٠	١٥٠٠
%	١,٧	٢,١	٣٦,٣	١٣,٦	٤١,٦	٤,٧	١٠٠

المصدر: تحليل استمارات الاستبيان.



شكل (١٧) الحالة التعليمية للمستفيدين من الخدمات المصرفية بمدينة المحلة الكبرى ٢٠١٨ م.

يلاحظ من الجدول (١٧) والشكل (١٧) ما يلي:

احتلال فئة (جامعى) الترتيب الأول بنسبة ٤١,٦٪ من جملة العينة؛ ويرجع ذلك إلى خبرتهم وإدراكهم بالأساليب التكنولوجية الحديثة، بينما سجلت الفئة التعليمية متوسط الترتيب الثاني مستحوذة على ثلث حجم العينة، ومثلت الفئتين معاً ثلاثة أرباع جملة العينة. وجاءت الحالة التعليمية فوق متوسط فى الترتيب الثالث بنسبة ١٣,٦٪، أما فئة فوق الجامعى فجاءت فى الترتيب الرابع بنسبة ٤,٧٪؛ ويرجع ذلك إلى قلة أعدادهم مقارنة بالفئات التعليمية الأخرى، واحتلت الترتيب السادس والأخير فئة أمدى بنسبة ١,٧٪ من حجم العينة.

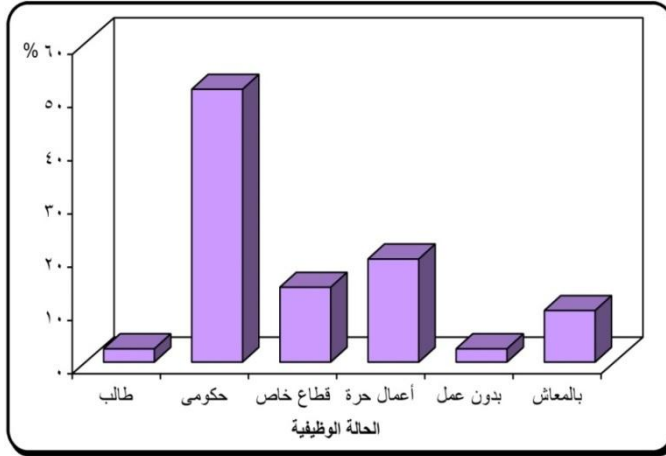
#### ٥) الوظيفة:

للوظيفة دور مهم فى تحديد نوعية العميل أو المستفيد من الخدمات المصرفية، لكونها تحدد عدد مرات التردد على الخدمات المصرفية وإمكانية التعامل معها، حيث تحرص بعض الوظائف سواء كانت حكومية أم خاصة من تحويل مرتبات موظفيها إلى البنوك مما يضطرهم إلى التعامل مع الخدمات المصرفية، وفى المقابل هناك بعض المهن والوظائف ليس لها علاقة بالخدمات المصرفية وهذا ما يوضحه الجدول التالى:

#### جدول (١٨) الحالة الوظيفية للمستفيدين من الخدمات المصرفية بمدينة المحلة الكبرى بالعينة ٢٠١٨

الحالة الوظيفية	طالب	حكومى	قطاع خاص	أعمال حرة	بدون عمل	بالمعاش	الجملة
العدد	٤٠	٧٧١	٢١١	٢٩٢	٢٠٨	١٤٧	١٥٠٠
النسبة %	٢,٦	٥١,٤	١٤,١	١٩,٥	٢,٦	٩,٨	١٠٠

المصدر: تحليل استمارات الاستبيان.



شكل (١٨) الحالة الوظيفية للمستفيدين من الخدمات المصرفية بمدينة المحلة الكبرى ٢٠١٨م

يلاحظ من الجدول (١٨) والشكل (١٨) ما يلي:

تباينت نسب الحالة الوظيفية للمستفيدين من الخدمات المصرفية بمدينة المحلة الكبرى، حيث استحوذت فئة موظفي القطاع الحكومي علي ما يزيد علي نصف حجم العينة بنسبة ٥١,٤٪؛ ويرجع ذلك إلي زيادة أعدادهم بالدولة بالإضافة إلي تحويل الغالبية العظمي من مرتبات موظفي الحكومة إلي البنوك حيث يتم صرفها إما من البنك أو ماكينات الصراف الآلي، وجاءت في الترتيب الثاني فئة العاملين بالأعمال الحرة بنسبة ١٩,٥٪؛ لكثرة تردهم على البنوك بغرض السحب أو الإيداع، ومثلت الفئتين معاً سبعة أعشار العينة.

بينما جاءت فئة العاملين بالقطاع الخاص في الترتيب الثالث بنسبة ١٤,١٪ وفي الحقيقة أن القطاع الخاص كان له السبق عن القطاعات الأخرى خاصة الحكومي منها تمثلت في تحويل مرتبات موظفيه إلي البنوك المصرفية. واحتلت الترتيب الرابع فئة بالمعاش بنسبة ٩,٨٪، بينما جاءت فئتي طالب وبدون عمل في الترتيب الخامس والسادس بنسبة ٢,٦٪ علي الترتيب من حجم العينة؛ ويرجع ذلك إلي قلة احتياجهم للخدمات المصرفية بصورة مباشرة ومستمرة.

## ٦) مستوى الدخل:

تباينت مستويات الدخل بين فئات مستخدمي البنوك المصرفية بمدينة المحلة الكبرى، حيث تعتبر من الأسس المهمة التي توضح مستويات المعيشة

ودليل علي مدي احتياج السكان للخدمات المصرفية، وتبين من دراسة الجدول (١٩) ما يلي:

### جدول (١٩) عينة مستوى الدخل للمستفيدين من الخدمات المصرفية بالمحلة الكبرى ٢٠١٦

مستوى الدخل	أقل من ١٠٠٠ جنيه	من ١٠٠٠ : ٢٠٠٠ جنيه	من ٢٠٠٠ : ٣٠٠٠ جنيه	أكثر من ٣٠٠٠ جنيه	الجملة
العدد	١٥٢	٦٣٧	٥٢٢	١٨٩	١٥٠٠
%	١٠,١	٤٢,٥	٣٤,٨	١٢,٦	١٠٠

استحوذ فئة الدخل من (١٠٠٠ - ٢٠٠٠) جنيهاً علي ٤٢,٥% من حجم العينة؛ حيث يعمل غالبيتهم بالمصانع الخاصة للغزل والنسيج وشركات مصر للغزل والنسيج والنصر للزيوت والصابون، بينما جاءت في الترتيب الثاني فئة الدخل (٢٠٠٠ - ٣٠٠٠) جنيهاً حيث استحوذت علي ثلث العينة ٣٤,٨%، وجاء مستوى الدخل أكثر من ٣٠٠٠ جنيه في المرتبة الثالثة بنسبة ١٢,٦%؛ معظمهم يعملون بتجارة الجملة والتجزأة لذا تسير تعاملاتهم التجارية من خلال المصارف البنكية.

أما الفئة الرابعة فئة الدخل أقل من ١٠٠٠ جنيه فتمثلت ١٠,١% من حجم عينة الدخل أغلبهم من أصحاب المعاشات، حيث انخفضت تعاملاتهم البنكية نتيجة لتدني مستوي معيشتهم واقتصارها علي صرف رواتبهم الشهرية.

#### سادساً: التحليل الكمي للخدمات المصرفية:

تعتبر الدراسات الكمية الرياضية في الجغرافيا سمة من سماتها في السنوات الأخيرة بدراسة العديد من العلاقات والارتباطات الرياضية من خلال ظاهرات توضح مدي العلاقة بين ظاهرة وأخرى، لذا أصبحت أساليب التحليل الكمي ذات قيمة كبيرة للخدمات المصرفية؛ لأنها تكشف عن سهولة الوصول وتوضح مدى كفايتها ومستوى الرضا لدى المستفيدين منها، ومن ثم يمكن استعمالها كمؤشر للتنمية الاقتصادية (إسماعيل، ٢٠١٦: ص ٢٩).

#### ١) كثافة الخدمات المصرفية بمدينة المحلة الكبرى.

تعطي كثافة الخدمات المصرفية صورة صادقة عن مدى توفر الخدمة لتلبية احتياجات السكان، فارتفاعها يعني أنها تعمل بكفاءة عالية وانخفاضها يشير إلي أنها لا تلبي احتياجات السكان بالمدينة. ولتحديد كثافة الخدمات المصرفية بمدينة المحلة الكبرى سوف تعتمد الدراسة علي عاملي المساحة والسكان بالمدينة.

**أ- كثافة البنوك:**

يتم تحديد الكثافة البنكية لمدينة المحلة الكبرى وفقاً لمساحتها الكلية والتي تبلغ نحو ٢٢,٥٧ كم<sup>٢</sup>، وبقسمتها علي عدد البنوك (٢٠) بنكاً، لذا فالبنك الواحد يخدم نحو ١,١٣ كم<sup>٢</sup>.

الكثافة البنكية بالنسبة للسكان هي الأكثر فاعلية حيث تتسم بالديناميكية لكونهم هم المستفيدين من تلك الخدمة، وبقسمة عدد البنوك بالمدينة (٢٠) بنكاً علي عدد سكانها البالغ ٥٨٤ ألف نسمة، يتبين أن كل بنك يستفيد منه نحو ٢٩,٢ ألف نسمة من سكان مدينة المحلة.

**ب- كثافة شركات الصرافة:**

بالنسبة لشركات الصرافة فقد بلغت أعدادها خمسة مكاتب أو شركة، ولتحديد كثافتها بالنسبة لمساحة مدينة المحلة الكبرى نقسمها علي عدد شركات الصرافة، فيلاحظ أن كل مكتب أو شركة صرافة يستطيع أن يخدم ٤,٥ كم<sup>٢</sup>. كما يستطيع المكتب الواحد أن يستفيد منه ١١٦,٨ ألف نسمة من سكان المدينة.

**ج- كثافة ماكينات الصراف الآلي:**

وعن ماكينات الصراف الآلي الصرافة فقد بلغت أعدادها بمدينة المحلة الكبرى ٥٢ ماكينة، ولتحديد كثافتها بالنسبة لمساحة مدينة المحلة الكبرى نقسمها علي عدد ماكينات الصراف الآلي، فينتبين من الدراسة أن كل ماكينة صراف تستطيع أن تخدم ٠,٤٣ كم<sup>٢</sup>، كما يستفيد منها ١١,٢ ألف نسمة.

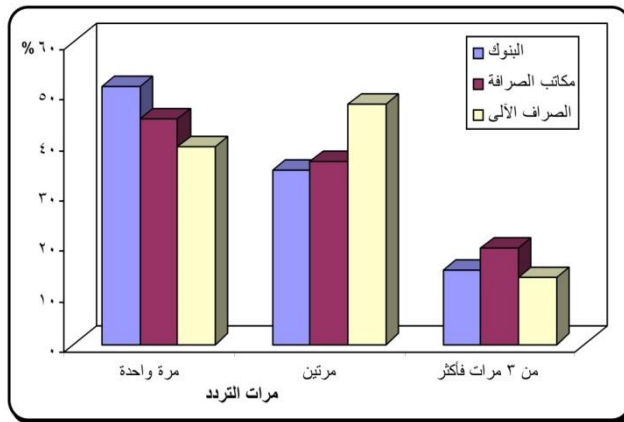
**(٢) معدل التردد الشهري على الخدمات المصرفية:**

يتسم التردد للمتعاملين مع الخدمات المصرفية بعدم الثبات أو الإستقرار حيث يختلف معدل هذا التردد من خدمة لأخرى، ففي بعض الأوقات يكون هناك إقبال زائد علي البنوك وأحياناً أخرى علي ماكينات الصراف الآلي خاصة نهاية كل شهر؛ ويعود هذا الإختلاف إلي الأجازات والعطلات الرسمية والأسبوعية بجانب الحجز لأداء فريضة الحج والعمرة أو صرف الموظفين وأصحاب المعاشات لرواتبهم، وفيما يلي عرض لمرات التردد علي الخدمات المصرفية بمدينة المحلة الكبرى.

**جدول (٢٠) عدد مرات التردد الشهري على الخدمات المصرفية بمدينة المحلة بالعينة ٢٠١٨**

الجملة	%	أكثر من مرتين	%	مرتين	%	مرة واحدة	مرات التردد الخدمة المصرفية
٥٠٠	١٤,٦	٧٣	٣٤,٤	١٧٢	٥١,٠	٢٥٥	البنوك
٥٠٠	١٩,٠	٩٥	٣٦,٢	١٨١	٤٤,٨	٢٢٤	مكاتب الصرافة
٥٠٠	١٣,٢	٦٦	٤٧,٦	٢٣٨	٣٩,٢	١٩٦	الصراف الآلي
١٥٠٠		٢٣٤		٥٩١		٦٧٥	الجملة
	١٠٠		١٥,٦		٣٩,٤		النسبة %

المصدر: تحليل استمارات الاستبيان.



شكل (١٩) مرات التردد الشهري على الخدمات المصرفية بمدينة المحلة الكبرى وفقاً للعينة عام ٢٠١٨ م

يتضح من الجدول (٢٠) والشكل (١٩) ما يلي:

- بالنسبة للبنوك: استحوذت فئة (مرة واحدة) علي أكثر من نصف عينة التردد علي البنوك المصرفية واحتلت بذلك الترتيب الأول بنسبة ٥١,١%؛ بغرض الحصول علي الراتب الشهري، بينما فئة التردد (مرتين في الشهر) في الترتيب الثاني بنسبة ٣٤,٤%، لذا مثلت الفئتين معاً الغالبية العظمي ٨٥,٥% من المستفيدين لمرات التردد الشهري. أما فئة التردد أكثر من مرتين شهرياً علي البنك فجاءت في الترتيب الثالث والأخير بنسبة ١٤,٦%، من حجم العينة.



- أما عن شركات الصرافة: فبتحليل نتائج الاستبيان قد لوحظ وجود تشابه واتفاق كبير بينها وبين البنوك في مرات تردد المتعاملين معها والمستفيدين منها خلال الشهر، لكن الإختلاف بينهم في نسب التردد فقط راجع الشكل (١٩) فيلاحظ إعتلاء فئة التردد (مرة واحدة) علي شركات الصرافة مسجلة الترتيب الأول بنسبة بلغت ٤٤,٨٪ من حجم العينة، بينما احتلت الترتيب الثاني فئة (مرتين) بنسبة قدرها ٣٦,٢٪، وجاءت فئة مرتين فأكثر في الترتيب الثالث بنسبة ١٩,٠٪ من العينة؛ ويرجع ذلك إلي

- وعن ماكينات الصراف الآلي: فبتحليل نتائج الاستبيان قد لوحظ وجود إختلاف بين مرات التردد على ماكينات الصراف الآلي وبين البنوك وشركات الصرافة، حيث يلاحظ من الجدول (٢٠) احتلال فئة التردد (مرتين) شهرياً الترتيب الأول بين فئات العينة بنسبة ٤٧,٦؛ ويرجع ذلك إلي أن معظم الفئة من موظفي القطاع الخاص والحكومي ذواتا الدخل الشهري المرتفع إلي جانب الطلاب حيث يترددون علي ماكينات الصراف علي فترات متقطعة خلال الشهر حسب إحتياجاتهم، بينما سجلت فئة التردد (مرة واحدة) الترتيب الثاني بنسبة ٣٩,٢٪؛ وتضم تلك الفئة محدودي الدخل من الموظفين حيث يترددون علي ماكينات الصراف مرة واحدة شهرياً لصرف راتبهم، وجاءت في الترتيب الثالث والأخير فئة التردد (أكثر من مرتين) شهرياً بنسبة ١٣,٢٪ من حجم العينة، وتضم تلك الفئة مجموعة العملاء والمستفيدين من رجال الأعمال وأصحاب مصانع الغزل والنسيج والصباغة وأصحاب محلات الجملة وتجارة التجزأة بالمحلة الكبرى وما جاورها.

### ٣) أوقات الذروة والركود:

تختلف أوقات التردد على الخدمات المصرفية من شخص لآخر كل حسب نوعه، وعلي حسب نوع الخدمة المصرفية وأوقات العمل الرسمية لها وكذلك أيام الأجازات والعطلات الرسمية، حيث أوضح الدراسة الميدانية أن أيام الأحد والخميس من كل أسبوع دائماً ما تكون البنوك مزدحمة معظم ساعات العمل بالعملاء والمستفيدين منها بكل أنواعهم وفئاتهم، أما باقى أيام الأسبوع تكون البنوك متوسطة الإزدحام.

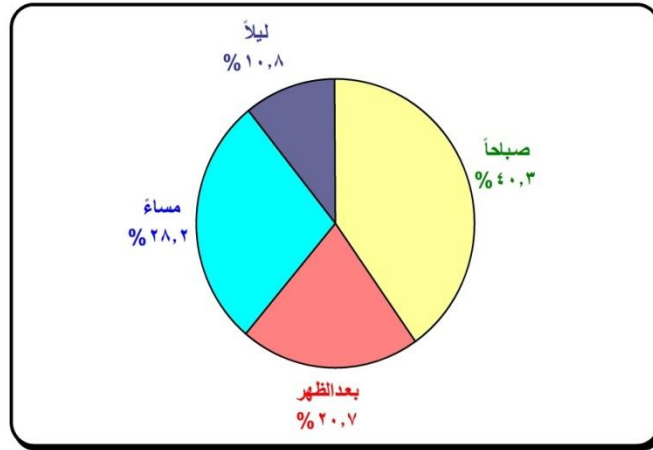
أما شركات الصرافة فتكون أكثر ازدحاماً في الفترات التي تسبق موسمي الحج والعمرة وعودة المدرسين والأجازات للعاملين في الخارج بهدف تغيير

العملات، وهي أقل ازدحاماً من البنوك لكونها تعمل فترة أطول من البنوك (٩ صباحاً: ١١ مساءً)، أما ماكينات الصراف الآلي فوضعها مختلف عن البنوك وشركات الصرافة، حيث تكون مزدحمة في الثلث الأخير من كل شهر ميلادي ولا سيما أيام ٢٤: ٢٨ إلي جانب بداية الأسبوع الثاني حتي يوم ١٠ من الشهر ذاته لصرف رواتب المعاشات، بينما يقل الإزدحام تدريجياً باقي أيام الشهر لكونها مجهزة للعمل طوال الأربع وعشرون ساعة.

جدول (٢١) أوقات الذروة والركود للخدمات المصرفية بمدينة المحلة الكبرى  
بالعينة ٢٠١٦

الجملة	ليلاً	مساءً	ظهراً	صباحاً	الفترة
١٥٠٠	١٦٢	٤٢٣	٣١١	٦٠٤	العدد
١٠٠	١٠,٨	٢٨,٢	٢٠,٧	٤٠,٣	%

المصدر: الدراسة الميدانية التي أجراها الباحث عام ٢٠١٨ ..



شكل (٢٠) أوقات الذروة والركود للخدمات المصرفية بمدينة المحلة الكبرى  
بالعينة ٢٠١٦

يلاحظ من تحليل الجدول (٢١) والشكل (٢٠) ما يلي:

تختلف فترات الذروة والركود في استخدام الخدمات المصرفية بمدينة المحلة الكبرى من فترة لأخرى، حيث استحوذت الفترة الصباحية علي أربعة أعشار المستفيدين بالعينة واحتلت الترتيب الأول حيث تعتبر أحد فترات الذروة ؛ ويرجع ذلك إلي تزامن تلك الفترة مع عمل البنوك وشركات الصرافة

وماكينات الصراف الآلى التي تعمل فى نفس الوقت أيضا، وأنها مناسبة لذهاب جميع الفئات النوعية والعمرية إلى الخدمات المصرفية، بينما احتلت الفترة المسائية الترتيب الثاني بنسبة قدرها ٢٨,٢٪؛ بسبب إنتهاء فترات العمل اليومي لموظفى الحكومة وتجنب زحام الفترة الصباحية، لذا يفضلون الذهاب للخدمات المصرفية ولا سيما ماكينات الصراف الآلى وشركات الصرافة إلى جانب بعض البنوك التى تعمل بنظام الفترة المسائية، ومثلت الفترتين معا ثلثي حجم العينة المدروسة بالإضافة إلى كونهما إحدى فترات الذروة.

بينما جاءت فى الترتيب الثالث فترة (ظهراً) حيث مثلت خمس العينة؛ لذا يعتبرها المستفيدين من الخدمات المصرفية أنها مكملة للفترة الصباحية امتداداً لها، باستثناء الفترة من الثانية إلى الثالثة والنصف ظهراً، بينما جاءت فترة ليلاً كأقل الفترات ركوداً حيث سجلت الترتيب الرابع بنسبة ١٠,٨٪، ويرجع ذلك إلى توقف العمل بالبنوك وصعوبة خروج الإناث وكبار السن أثناء تلك الفترة، إلى جانب توقف العمل فى البنوك ومكاتب الصرافة.

#### ٤) اختيار نوع الخدمة المصرفية:

ساعدت الخدمات والمعاملات المصرفية الإلكترونية على الظهور الجيد وخلق روح التنافس بين البنوك وهذا نتاج التطور التكنولوجي المذهل في مجال الإتصالات الذي راعي خدمة العمل المصرفي وتلبية رغبات العملاء والمستفيدين بما يتناسب مع نوع الخدمة المصرفية، وفيما يلي دراسة لأسباب اختيار وتفضيل العملاء والمستفيدين لهذه الخدمة:

#### أ- بالنسبة للبنوك:

أظهرت نتائج الإستبيان تفضيل العملاء لبنوك دون غيرها كل حسب الخدمة التي يؤدونها لهم، حيث احتل بنك مصر الترتيب الأول بنسبة ٣٦,٢٪ من إجمالي العينة، بينما جاء بنك الإسكندرية فى الترتيب الثاني بنسبة ٢٣,٨٪، ثم البنك الأهلى المصرى فى الترتيب الثالث بنسبة ١٨,٥٪، وفي الترتيب الرابع البنك التجاري الدولي بنسبة ١٠,٣٪، ثم بنك القاهرة فى الترتيب الخامس بنسبة ٤,٤٪، وتساوي بنك: فيصل الإسلامى، والعقارى الدولي، الإمارات أبو ظبي فى نسبهم حيث سجلوا الترتيب السادس ١,٤٪ لكل بنك. والجدول التالي يوضح أسباب تفضيل بنك دون آخر بمنطقة الدراسة:

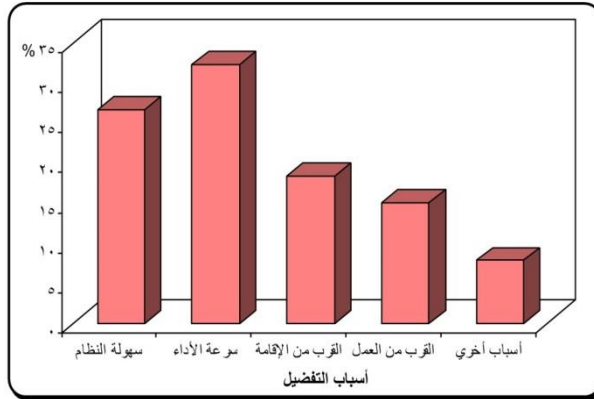
## جدول (٢٢) أسباب تفضيل بنك دون آخر بمدينة المحلة الكبرى بالعينة ٢٠١٨

أسباب التفضيل	سهولة النظام	سرعة الأداء	القرب من الإقامة	القرب من العمل	أسباب أخرى	الجملة
العدد	١٣٣	١٦١	٩٢	٧٥	٣٩	٥٠٠
%	٢٦,٦	٣٢,٢	١٨,٤	١٥,٠	٧,٨	١٠٠

المصدر: الدراسة الميدانية التي أجراها الباحث عام ٢٠١٨.

يلاحظ من الجدول (٢٢) والشكل (٢١) ما يلي:

تعدد أسباب تفضيل العملاء والمستفيدين من الخدمات المصرفية خاصة البنكية منها وتباين نسبها من بنك لآخر، حيث احتلت فئة (سرعة الأداء) ثلث العينة، بينما جاءت في الترتيب الثاني فئة (سهولة النظام) بنسبة ٢٦,٦٪، يليها (القرب من محل الإقامة) في الترتيب الثالث بنسبة ١٨,٤٪، ثم فئة القرب من محل عمل المستفيد في الترتيب الرابع بنسبة ١٥٪ من إجمالي العينة بجانب أسباب أخرى ذكرها العملاء كتعاقد المصلحة الحكومية أو المصنع الذي يعمل به مع أحد البنوك لتحويل مرتباتهم عليه.



شكل (٢١) أسباب تفضيل بنك دون آخر بمدينة المحلة الكبرى وفقاً للعينة عام ٢٠١٨م

ب- بالنسبة لشركات الصرافة:

يختلف نسب المستفيدين من شركات الصرافة من شركة لأخرى، حيث أظهرت الدراسة الميدانية أن شركة شركة النور للصرافة جاءت في الترتيب

الأول مستحوذة علي أربعة أعشار العينة، يليها شركة سلامة للصرافة بنسبة ٣٠,٢٪، ثم نجمة المحلة للصرافة في الترتيب الثالث بنسبة ١٥,٤٪، وجاءت مرحباً للصرافة في الترتيب الرابع بنسبة ٨,٨٪، ثم شركة الرياض للصرافة في الترتيب الخامس والأخير بنسبة ٥,٥٪ من إجمالي العينة، والجدول التالي يوضح أسباب تفضيل شركة صرافة عن مثيلتها من الشركات الأخرى بالمحلة الكبرى:

### جدول (٢٣) أسباب تفضيل شركة صرافة دون أخرى بمدينة المحلة الكبرى بالعينة ٢٠١٨

أسباب التفضيل	المصدقية	سرعة الأداء	القرب من المنزل	القرب من العمل	أسباب أخرى	الجملة
العدد	٢١٢	١٠٩	١٠٣	٥٦	٢٠	٥٠٠
النسبة %	٤٢,٤	٢١,٨	٢٠,٦	١١,٢	٤,٠	١٠٠

المصدر: تحليل استمارات الاستبيان.

باستقراء الجدول (٢٣) يلاحظ تعدد أسباب تفضيل العميل لشركة صرافة دون الأخرى للتعامل معها، حيث إحتلت فئة (المصدقية) الترتيب الأول بين فئات العينة بنسبة ٤٢,٤٪؛

ويعزي ذلك إلي أن المعاملات داخل شركات الصرافة في معظمها تعود للأهواء الشخصية<sup>(١)</sup> رغم خضوعها للمراقبة الحكومية، وجاءت فئة (سرعة الأداء) في الترتيب الثاني بنسبة ٢١,٨٪، حيث مثلت الفئتين معاً علي ثلثي العينة، ثم فئتي (القرب من محل الإقامة)، (القرب من محل العمل) للعملاء في الترتيب الثالث والرابع بنسبة ٢٠,٦٪، ١١,٢٪ علي الترتيب، بينما احتلت الترتيب الخامس والأخير فئة (أسباب أخرى) بنسبة ٤,٠٪ من إجمالي العينة.

وأظهرت الدراسة الميدانية عدة خصائص لشركات الصرافة منها: تركزمهم في مناطق واحدة؛ لأن هذا الشارع يعتبر القلب التجاري لمدينة المحلة، قربها من البنوك حيث يلاحظ تركزم بنسبة ٨٠٪ بشارع ٢٣ يوليو؛ نتيجة لوجود ارتباط قوي ٠,٩٥٢ بين توزيع البنوك والشركات، ومن بين الخصائص أيضاً توفر العملات الأجنبية بصفة دائمة.

(١) هناك تضارب في أسعار تحويل العملة بين شركات الصرافة نتيجة تعويم أسعار الجنيه أمام العملات الأجنبية خاصة الدولار، بجانب تحويل بعض العملاء نقودهم في السوق السوداء كل هذه الأمور ساعدت علي عدم استقرار اسواق تصريف وتغير العملات الأجنبية.

كما أظهرت الدراسة أسباب تفضيل العملاء لشركات الصرافة عن البنوك؛ حيث أبدى ٤٦٪ من بين مستخدمي العينة توفر العملات الأجنبية بها بصفة مستمرة عن البنوك خاصة في المواسم والعطلات، كما أبدى ٣٢٪ أن سبب تفضيلهم هو ارتفاع أسعار تغير العملة بالشركات عن البنوك، بينما أبدى ١٦٪ سبب تفضيلهم للشركات هو إنجاز العمل السرعة، وجاءت أسباب أخرى بنسبة ٦٪ من حجم العينة ومنها الأمان والسمعة الطيبة لشركات الصرافة.

### ج- بالنسبة لماكينات الصراف الآلي:

تبين من نتائج الاستبيان تفضيل العملاء أو المستفيدين التعامل مع ماكينات الصراف الآلي الخاضعة لبنك معين دون غيره، حيث استحوذت ماكينات صراف بنك مصر علي الترتيب الأول بنسبة ٣٧,٥٪ من إجمالي العينة، يليها ماكينات الصراف الآلي للبنك الأهلي المصري بنسبة ٣٢,٣٪، حيث مثل البنكين معاً سبعة أعشار العينة، ثم ماكينات بنك القاهرة في الترتيب الثالث بنسبة ١٦,١٪، ثم بنك الإسكندرية في الترتيب الرابع بنسبة ٦,٩٪، وجاءت باقي ماكينات الصراف للبنوك الأخرى بنسب قليلة للغاية مثل البنك التجاري الدولي، بنك قطر الدولي، فيصل الإسلامي بنسبة ٢,٤٪ علي الترتيب. والجدول التالي يوضح أسباب تفضيل ماكينات الصراف الآلي عن غيرها من ماكينات الصراف بالمحطة الكبرى:

جدول (٢٤) أسباب تفضيل ماكينات الصراف الآلي دون غيرها بمدينة المحطة الكبرى بالعينة ٢٠١٨

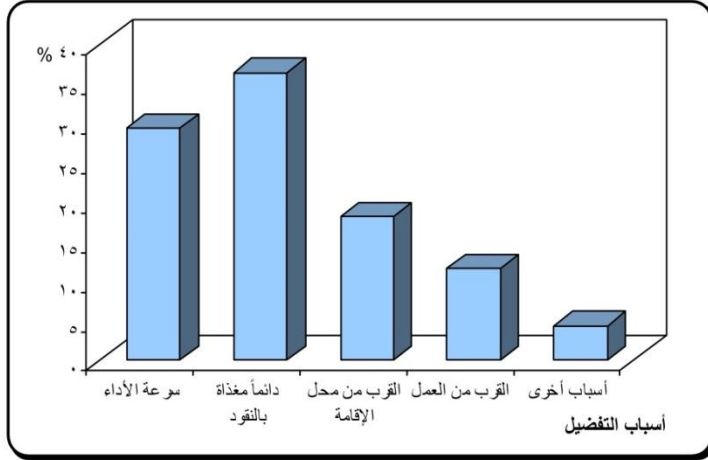
أسباب التفضيل	سرعة الأداء	دائماً مغذاة بالنقود	القرب من محل الإقامة	القرب من العمل	أسباب أخرى	الجملة
العدد	١٤٧	١٨٢	٩١	٥٨	٢٢	٥٠٠
%	٢٩,٤	٣٦,٤	١٨,٢	١١,٦	٤,٤	١٠٠

المصدر: تحليل استمارات الاستبيان

يلاحظ من الجدول (٢٤) والشكل (٢٢) ما يلي:

اختلفت أسباب تفضيل العملاء لماكينات الصراف الآلية من ماكينة لأخرى، حيث جاءت فئة (دائماً مغذاة بالنقود) في الترتيب الأول بنسبة ٣٦,٤٪ من جملة العينة حيث يعد هذا العامل هو المحرك الأساسي للعملاء والمستفيدين من هذه الخدمة فنفاذها يعني بحث العميل عن ماكينة أخرى، واحتلت الترتيب الثاني فئة (سرعة أداء الماكينة) وقدرتها علي إتمام العملية المصرفية حيث مثلت

٢٩,٤٪، يليها فئة (القرب من محل الإقامة) في الترتيب الثالث بنسبة بلغت ١٨,٢٪ من حجم العينة، حيث يلاحظ تفضيل العملاء التعامل مع أقرب ماكينات الصراف لمقر إقامتهم توفيراً للوقت والمال والجهد، بينما جاءت في الترتيب الرابع فئة (القرب من محل العمل) بنسبة ١١,٦٪، ثم جاءت فئة (أسباب أخرى) في الترتيب الخامس والأخير ٤,٤٪ من إجمالي العينة، ومن بين هذه الأسباب كثرة أعطال الشبكة وسحب نقود عند السحب.



شكل (٢٢) أسباب تفضيل ماكينات الصراف الآلي دون غيرها بمدينة المحلة الكبرى بالعينة ٢٠١٨

#### ٥) مستويات الرضا:

تعرف العلاقة بين جودة الخدمة ورضا العملاء بمستويات الرضا كما تعرف بأنها هي دالة الفرق بين الأداء والتوقع وأنها إحساس بالسعادة يتولد من خلال المقارنة بين التوقعات المسبقة وتجربة الاستهلاك

(Lendervie 2003 . P. 911)

أظهرت الدراسة الميدانية أن ٩١,٨٪ من المستفيدين من الخدمة المصرفية لديهم رضا عن أداءها، أما النسبة المتبقية فمستوي الرضا لديهم ضعيف وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

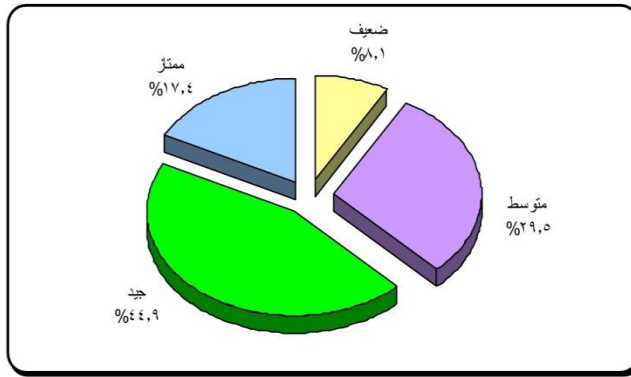
### جدول (٢٥) مستويات الرضا عن أداء الخدمة المصرفية بمدينة المحلة الكبرى بالعينة ٢٠١٨

الجملة	ممتاز	جيد	متوسط	ضعيف	مستوى الرضا
١٥٠٠	٢٦١	٦٧٤	٤٤٣	١٢٢	العدد
١٠٠	١٧,٤	٤٤,٩	٢٩,٥	٨,٢	%

المصدر: تحليل نتائج الاستبيان.

يلاحظ من تحليل الجدول (٢٥) والشكل (٢٣) ما يلي:

اعتلت فئة مستويات الرضا (جيد) الترتيب الأول بين فئات العينة بنسبة ٤٤,٩٪، بينما جاءت في الترتيب الثاني فئة (متوسط) بنسبة قدرها ٢٩,٥٪ - أي أن الفئتين مثلاً معاً ثلاثة



شكل (٢٣) مستويات الرضا عن أداء الخدمة المصرفية بمدينة المحلة الكبرى بالعينة ٢٠١٨

أرباع حجم العينة؛ ويرجع ذلك أن الخدمات المصرفية بمنطقة الدراسة تعمل بقدرة وكفاءة عالية.

أما فئة ممتاز فقد سجلت الترتيب الثالث بين فئات مستويات الرضا عن الخدمات المصرفية بنسبة ١٧,٤٪، وتذيلت فئة (ضعيف) الترتيب الرابع والأخير بين مستويات الرضا بنسبة ٨,٢٪ بسبب الروتين وسوء معاملة الموظفين للمستفيدين من الخدمة خاصة قسم خدمة العملاء، حيث أشارت نتائج الاستبيان ببطء الحركة المصرفية به مما يحدث تكدس المستفيدين والعملاء ويجعلهم يستغرقون بضع ساعات لقضاء خدمتهم المصرفية، إلي جانب تكرار إنقطاع شبكة الاتصالات سواء الخاصة بالبنك أو بماكينه الصراف الآلي.



## سابعاً: مستقبل الخدمات المصرفية في مدينة المحلة الكبرى:

لتحديد مستقبل الخدمات المصرفية بمدينة المحلة الكبرى يجب اتباع التخطيط الجيد وبأسلوب علمي يهدف إلى تحديد الإمكانيات المتاحة وكيفية استخدامها ويكون التخطيط علاجاً لوضع قائم يسبقه الدراسات والتحليل (شريف، ٢٠١١، ص ٤٥). ونتيجة للإتجاه المتزايد في أوائل القرن الحادي والعشرين نحو العولمة فقد أدى إلى تزايد عدوي الأزمات المالية وانتشارها بين دول العالم بعضها البعض، ودليل ذلك أن أغلب أزمات البنوك كانت القاسم المشترك في معظم الأزمات المالية (عبدالقادر، ٢٠١٣، ص ٢٧، بتصرف). ولتطوير الخدمات المصرفية في مدينة المحلة الكبرى يجب تحديد أهم المشكلات التي تواجهها الدراسة ووضع خطة مستقبلية لتطويرها.

## (١) المشكلات:

تواجه الخدمات المصرفية بمدينة المحلة الكبرى مشكلات عديدة منها ما يتعلق بالبنوك ومنها ما يتعلق بشركات الصرافة وأخري بماكينات الصراف الآلي:

## أ- مشكلات تتعلق بالبنوك:

يواجه عملاء البنوك مشكلات عديدة حيث أظهرها الجدول التالي والشكل (٢٤) ومنهما يلاحظ ما يلي:

جدول (٢٦) المشكلات التي يواجهها عملاء البنوك بمدينة المحلة الكبرى بالعيينة ٢٠١٨

المشكلة	عدد العملاء	%
شدة الزحام	٢٠٨	٤١,٦
قلة ساعات العمل	١١٥	٢٣,٠
سوء المعاملة	٨١	١٦,٢
طول فترة الإنتظار	٤٨	٩,٦
قلة أعداد الموظفين	٣٧	٧,٤
أخري	١١	٢,٢
الجملة	٥٠٠	١٠٠

المصدر: تحليل نتائج الاستبيان.

- احتلت مشكلة شدة الزحام الترتيب الأول بين مشكلات العملاء بنسبة ٤١,٦٪؛ ويرجع ذلك إلى أن البنوك تتكون في أغلبها من طابق واحد بجانب ضيق أماكن إنتظار العملاء داخل البنوك.
  - احتلت مشكلة إنخفاض ساعات العمل في البنوك الترتيب الثاني بنسبة ٢٣,٠٪، حيث لوحظ أن فترة عمل البنوك اليومية ست ساعات وهذه المدة لا تتناسب مع أعداد العملاء المتوافدين علي البنك.
  - جاءت في الترتيب الثالث مشكلة سوء المعاملة واستحوذت علي سدس حجم العينة، حيث يعاني بعض العملاء من سوء معاملة موظفي البنوك لهم لعدم إجادتهم للقراءة والكتابة.
  - احتلت طول فترة الانتظار الترتيب الرابع بين المشكلات بنسبة ١١,٨٪؛ بسبب الزحام والكثافة الشديد للعملاء لضيق مساحة البنك بجانب قلة عدد الموظفين والبطء في العمل.
  - مثلت قلة عدد العمالة البنكية الترتيب الخامس بين المشكلات بنسبة ٧,٤٪ من العينة.
  - كما يلاحظ وجود مشكلات أخرى تتمثل في عدم التقيد بالدور، ويرجع ذلك إلى تدخل الوساطة والمحسوبة لدى بعض الموظفين لإنهاء أعمال بعض العملاء. بجانب سوء التوزيع الجغرافي، حيث اتضح أن معظم فروع البنوك تتركز بحي أول بشياختي حسين سيدأحمد علي وناصر بشارعي ٢٣ يوليو (البحر) وشكري القوتلي.
- ب- مشكلات تتعلق بمكاتب وشركات الصرافة::**
- يواجه عملاء شركات الصرافة مشكلات عديدة حيث أظهرها الجدول التالي والشكل (٢٤) كما يلي:

جدول (٢٧) المشكلات التي يواجهها العملاء بشركات الصرافة بمدينة المحلة الكبرى بالعينة ٢٠١٨

المشكلة	عدد العملاء	%
شدة الزحام	٨	١,٦
البطء في المعاملة	٣١	٦,٢
سوء المعاملة	١٤	٢,٨
عدم توفر العملة	٢٥٧	٥١,٤
سوء التوزيع الجغرافي	٧٤	١٤,٨
تضارب أسعار العملات	١٠٨	٢١,٦
أخرى	٨	١,٦
الجملة	٥٠٠	١٠٠

المصدر: تحليل نتائج الاستبيان.

- احتلت مشكلة عدم توفر العملة الترتيب الأول بنسبة ٤١,٦٪؛ ويرجع ذلك إلى رغبة بعض أصحاب شركات الصرافة في إخفاء العملات طمعا في زيادة أسعارها.
- احتلت مشكلة تضارب أسعار العملات لدى شركات الصرافة الترتيب الثاني بنسبة ٢١,٦٪ من العينة؛ وذلك لأن المعاملات داخل شركات الصرافة ترجع في معظمها لأهواءهم الشخصية.
- أما باقي المشكلات (سوء التوزيع الجغرافي، والبطء في المعاملة، وشدة الزحام) فسجلوا الترتيب الثالث والرابع والخامس بنسبة ١٤,٨٪، ٦,٢٪، ٤,٤٪ على الترتيب من إجمالي العينة. بينما جاءت أسباب أخرى في الترتيب الأخير ومن بين تلك الأسباب صعوبة استخدام بعض المستفيدين لماكينات الصراف، بجانب تعرضهم للسرقة.

### ج- مشكلات تتعلق بماكينات الصراف الآلي:

يواجه عملاء ماكينات الصراف الآلي التابعة للبنوك مشكلات عديدة بمنطقة الدراسة، حيث أظهرها الجدول التالي والشكل (٢٤) ومنهما يلاحظ ما يلي:

### جدول (٢٨) عينة المشكلات التي يواجهها العملاء بماكينات الصراف الآلي بالمحطة الكبرى ٢٠١٨

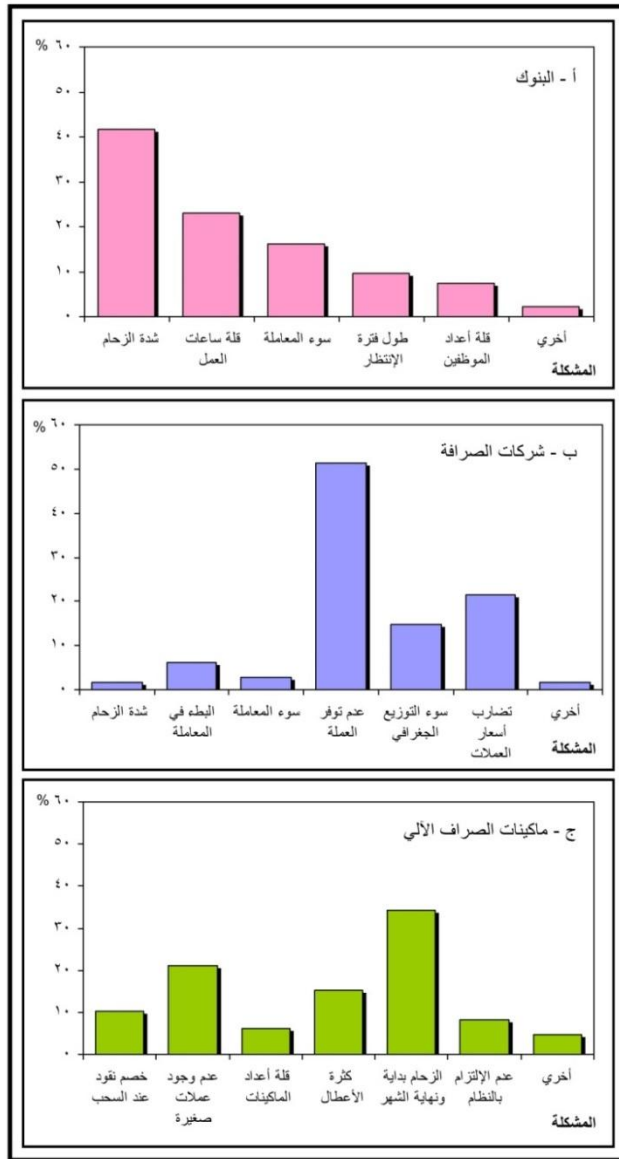
المشكلة	عدد العملاء	%
خصم نقود عند السحب	٥١	١٠,٢
عدم وجود عملات صغيرة	١٠٦	٢١,٢
قلة أعداد الماكينات	٣١	٦,٢
كثرة الأعطال	٧٦	١٥,٢
الزحام بداية ونهاية الشهر	١٧١	٣٤,٢
عدم الإلتزام بالنظام	٤١	٨,٢
أخرى	٢٤	٤,٨
الجملة	٥٠٠	١٠٠

#### المصدر: تحليل نتائج الاستبيان

- احتلت مشكلة عدم الزحام أمام ماكينات الصراف الآلي الترتيب الأول حيث زادت نسبتها قليلاً عن ثلث مشكلات العينة بنسبة ٣٤,٢٪؛ ويعزي ذلك إلى إزدحام موظفي الدولة والمعاشات لصرف رواتبهم وزحامهم عليها خلال الأسبوع الثاني والرابع من كل شهر.
- سجلت مشكلة عدم وجود عملات صغيرة الترتيب الثاني بنسبة ٢١,٢٪ من العينة؛ حيث يترك معظم المستفيدين جزء من راتبهم بالفيزا لعدم توفر العملات الصغيرة فئة: ٥، ١٠، ٢٠ وأحياناً فئة ٥٠ جنيهاً بالماكينات، حيث تظهر هذه المشكلة أيام العطلات الرسمية.
- جاءت مشكلة كثرة الأعطال في الترتيب الثالث بنسبة ١٥,٢٪؛ ويعزي ذلك كثرة تكرار أعطال شبكة الإتصالات البنكية وتعطلها لعدة ساعات، بجانب الإستخدام السيء من قبل المستفيدين للماكينة قد يعرضها للتعطيل.
- سجلت مشكلة خصم نقود عند السحب الترتيب الرابع بين مشكلات العينة بنسبة ١٠,٢٪، وتثير هذه المشكلة غضب معظم المستفيدين خاصة من ذوي الرواتب الصغيرة، إلي جانب إثارتها لحفيظة بعض المستفيدين لكونهم لا يستطيعون سحب أكثر من مبلغ محدد خلال اليوم الواحد، رغم إختلاف قواعد السحب بين البنوك.
- جاءت مشكلة عدم الإلتزام بالنظام في الترتيب الخامس بنسبة ٨,٢٪؛ ويرجع ذلك إلي حالة الزحام من قبل المستفيدين خاصة خلال الأسبوع

الثاني والرابع من كل شهر مما قد يحدث حالات شد وجذب بينهم ومكوّتهم عدة ساعات لسحب نقودهم.

- وهناك عدة مشكلات يواجهها المستفيدين أثناء استخدامهم لماكينات الصرف منها: قلة أعداد الماكينات حيث يختلف أعدادها من بنك لآخر فهناك بنوك لا تمتلك سوي ماكينة واحدة بل وفي حرم البنك ذاته؛ مما يزيد من عملية الزحام عليها. بجانب مشكلة صعوبة استخدام الماكينة لبعض المستفيدين؛ ويرجع ذلك إلى كثرة الأوامر التي تعطى للماكينة عند إجراء عملية الصرف، وجهل بعض المستخدمين طريقة تشغيلها.



شكل (٢٤) المشكلات التي يواجهها عملاء الخدمات المصرفية بالمحطة الكبرى وفقاً للعينة ٢٠١٨.

**٢) الحلول المقترحة:**

أظهرت الدراسة مجموعة من الحلول والمقترحات للمشكلات التي تواجهها الخدمات المصرفية بمدينة المحلة الكبرى نوجزها فيما يلي:

**أ- بالنسبة للبنوك:**

- يجب علي المسؤولين السعي لزيادة مساحات انتظار العملاء داخل البنوك وأن يراعى عند تصميمهم للبنك بأن يحتوي علي أكثر من طابق للبنك الواحد.
- نقل مقر البنك لمكان يسمح من خلاله بالتوسعات المستقبلية، تجنباً للزحام داخل البنوك.
- يجب إدخال كافة وسائل التقنية داخل الإجازات والعمليات البنكية؛ لتقليل مدة انتظار وسرعة وتسهيل متطلبات العملاء داخل البنوك.
- زيادة فترة ساعات العمل بالبنوك إلى ٨ ساعات وتقسيمهم إلي ورديتين: الأولى من الساعة التاسعة صباحاً وحتى الثالثة عصراً، والأخري من الثالثة عصراً حتي التاسعة مساءً؛ لتخفيف الزحام داخل البنوك، كما يتغلب ذلك علي مشكلة نقص الموظفين داخل البنوك مما يعني مضاعفة أعدادهم كما يسمح فرص عمل جديدة للمواطنين.
- يجب زيادة عدد أفرع البنوك ذات الإقبال الشعبي عليه كبنك: مصر والبنك الأهلي بمدينة المحلة الكبرى وتوزيعها جغرافياً بصورة عادلة على شياخات المدينة كل حسب عدد سكانه؛ لتقليل معاناة العملاء خاصة كبار السن منهم.
- إلتزام الموظفين بالبنوك بأسبعية حضور العملاء إلى البنك بإستخدام وسائل التقنية الحديثة بتسجيل حضور العملاء للبنك والإلتزام بالسلوك الجيد والمعاملة الحسنة للعملاء.
- يجب تخصيص أماكن انتظار لسيارات العملاء بحرم البنك؛ لتخفيف الزحام عن الشوارع المجاورة للبنوك.

**ب- بالنسبة لشركات الصرافة:**

- مراقبة أسعار البيع والشراء للعملات الأجنبية للقضاء على ما يعرف بالسوق السوداء.

- يجب علي شركات الصرافة عرض لأسعار جميع العملات الأجنبية لديها، وإلتزامها بأسعار البيع والشراء التي يقرها البنك المركزي للقضاء علي ظاهرة إحتكار العملة.
  - وضع الشروط المعينة لشركات الصرافة المزمع إنشاءها والأماكن المقترحة عند إعطاء التراخيص لها وفقاً للتوزيع الجغرافي لسياحات مدينة المحلة الكبرى.
  - التنسيق بين مكاتب الصرافة وإحداث روح التعاون فيما بينهم لخدمة السوق المصرفية وسرعة تنفيذ متطلبات العملاء والمستفيدين منها.
- ج- بالنسبة ماكينات الصراف الآلي:**

- يجب زيادة أعداد ماكينات الصراف الآلي للبنوك ذات الماكينات الفردية والمزدحمة بالعملاء كبنك: الإسكندرية والقاهرة وبنك مصر.
- وضع ماكينات بجوار المصالح الحكومية المكتظة بأعداد كبيرة من الموظفين وذلك لتخفيف الزحام عن الماكينات الأخرى.
- السعي دائماً علي تغذية ماكينات الصراف الآلي بالعملات بجميع فئاتها النقدية خاصة فترة الأجازات والعطلات الرسمية وأن تشمل فئات: ٥، ١٠، ٢٠، ٥٠، ١٠٠ جنيهاً؛ كي يطمئن العميل بعدم ترك أي نقود بالفيزا ويتسنى له سحب كافة مستحقاته المالية.
- يجب علي المسؤولين عن الخدمات المصرفية للبنوك التابعة لها ماكينات الصراف الآلي جعل هذه الخدمة مجانية وعدم خصم أي مبالغ مالية عند إجراء عمليات السحب.
- يجب وضع آلية تشغيل للماكينة تسمح للعميل بسحب أي قيمة نقدية يريدونها دون التقيد بمبلغ محدد، ووضع برامج توعية جديدة للمواطنين لكيفية التعامل مع تلك الأجهزة من وسائل الصراف الآلي التي تسمح لهم بتشغيلها وسحب النقود منها بأقل عدد من الأوامر.



## ملحق (٤)

## استبيان للمتريدين على البنوك بمدينة المحلة الكبرى

- ١ - جهة الميلاد..... جهة العمل إن وجد.....
- محل الإقامة : شارع..... شياخة..... حي.....
- ٢- النوع : ذكر ( ) أنثى ( )
- ٣- السن :..... سنة
- ٤- الحالة الاجتماعية ؟ اعزب ( ) متزوج ( ) أرمل ( ) مطلق ( )
- ٥- الحالة التعليمية ؟ امى ( ) يقرأ ويكتب ( ) متوسط ( ) فوق متوسط ( )  
جامعى ( ) فوق جامعى ( )
- ٦- الحالة الوظيفية قطاع : حكومى ( ) قطاع خاص ( ) أعمال حرة ( )  
طالب ( ) بدون عمل ( ) بالمعاش ( )
- ٧- دخل الأسرة ؟ أقل ١٠٠٠ ( ) ٢٠٠٠ : ١٠٠٠ ( )  
٢٠٠٠ : ٣٠٠٠ ( ) أكثر من ٣٠٠٠ ج ( )
- ٨- عدد مرات التردد على البنك طوال الشهر ؟ مرة واحدة ( ) مرتين ( )  
أكثر من مرتين ( )
- ٩- أي من البنوك تتعامل معه بانتظام ؟ بنك.....
- ١٠- ولماذا هذا البنك ؟ بسبب: سرعة الأداء ( ) النظام ( ) القرب من السكن ( )  
القرب من محل العمل ( ) أسباب أخرى.....
- ١١- ما هي الوسيلة التي تستقلها كي تصل إلى البنك ؟ على الأقدام ( )  
تاكسى ( ) باص ( ) سيارة خاصة ( )
- ١٢- سيرفيس ( ) أتوبيس عام ( )
- ١٢- ما هي القيمة المادية التي تدفعها للوصول للبنك ؟..... جنية
- ١٣- ما هي تكلفة الوصول للبنك؟..... جنيهاً.
- ١٣- ما هي المدة التي تستغرقها للوصول للبنك ؟

١٤ - ما هي استخدامات البنك ؟ في:

أ- .....

ب- .....

١٥- هل أنت راضى عن أداء البنك ؟ نعم ( ) لا ( )

١٦- مستوى الرضا ؟ ضعيف ( ) متوسط ( ) جيد ( ) ممتاز ( )

١٧- هل تواجهك صعوبات مشكلات أثناء تعاملك مع البنك ؟ نعم ( ) لا ( )

إن كانت نعم فما هي تلك المشكلات:

أ- .....

ب- .....

١٨- الحلول والمقترحات لهذه المشكلات ؟

أ- .....

ب- .....

نشكركم علي حسن التعاون الصادق معنا

## ملحق (٥)

## استبيان للمتريدين على شركات الصرافة بمدينة المحلة الكبرى

- ١ - جهة الميلاد..... جهة العمل إن وجد.....
- محل الإقامة : شارع..... شياخة..... حى.....
- ٢- النوع : ذكر ( ) أنثى ( )
- ٣- السن :..... سنة
- ٤- الحالة الاجتماعية ؟ اعزب ( ) متزوج ( ) مطلق ( ) أرمل ( )
- ٥- الحالة التعليمية ؟ امى ( ) يقرأ ويكتب ( ) متوسط ( ) فوق متوسط ( ) جامعى ( ) فوق جامعى ( )
- ٦- الحالة الوظيفية تابع لأي قطاع ؟ حكومى ( ) خاص ( ) أعمال حرة ( ) طالب ( ) بدون عمل ( ) بالمعاش ( )
- ٧- ما هو دخل الاسرة : أقل من ١٠٠٠ ( ) ١٠٠٠ : ٢٠٠٠ ( ) ٢٠٠٠ : ٣٠٠٠ ( ) أكثر من ٣٠٠٠ ج ( )
- ٨ - عدد مرات التردد علي ماكينة الصراف طوال الشهر؟  
مرة واحدة ( ) مرتين ( ) أكثر من مرتين ( )
- ٩- مع اى مكتب صرافة تتعامل معه بصفة مستمرة ؟ بنك.....
- ١٠- لماذا هذا المكتب بالتحديد ؟ المصادقية ( ) سرعة الأداء ( ) القرب من المنزل ( ) قريب من العمل ( ) اخرى تذكر.....
- ١١- ما هى الوسيلة التى تستخدمها للوصول الى شركة الصرافة ؟  
سيارة خاصة ( ) سيرفيس ( ) سيرأعلى الأقدام ( ) تاكسى ( ) باص ( )
- ١٢- ما هى القيمة المادية التى تدفعها للوصول إلى الشركة؟..... جنيهاً
- ١٣ ما هى تكلفة الوصول لشركة الصرافة؟..... جنيهاً.
- ١٣- ما هي المدة التي تستغرقها لشركة الصرافة ؟
- ١٤ - ما هي استخدامات لشركة الصرافة ؟ في:
- أ - .....
- ب- .....

- ١٥- هل أنت راضى عن أداء هذا المكتب ؟ نعم ( ) لا ( )
- ١٦- مستوى الرضا ؟ ضعيف ( ) متوسط ( ) جيد ( ) ممتاز ( )
- ١٧- ما هى المشكلات التى تواجهك عند استخدام شركة الصرافة ؟
- أ- .....
- ب- .....
- ج- .....
- ١٨- كيف يمكن حل هذه المشكلات ؟
- أ- .....
- ب- .....
- ج- .....

نشكركم علي حسن التعاون الصادق معنا

## ملحق (٦)

## استبيان خاص بالمتريدين على ماكينات الصراف الآلي بالمحلة الكبرى

- ١ - جهة الميلاد..... جهة العمل إن وجد.....  
 محل الإقامة : شارع..... شياخة..... حتى.....
- ٢- النوع : ذكر ( ) أنثى ( )
- ٣- السن :..... سنة
- ٤- الحالة الاجتماعية ؟ اعزب ( ) متزوج ( ) أرمل ( ) مطلق ( )
- ٥- الحالة العلمية ؟ أمى ( ) يقرأ ويكتب ( ) متوسط ( ) فوق متوسط ( )  
 جامعى ( ) فوق جامعى ( )
- ٦- الحالة الوظيفية ؟ حكومى ( ) قطاع خاص ( ) أعمال حرة ( ) طالب ( )  
 بدون عمل ( ) بالمعاش ( )
- ١- ما هو دخل الاسرة : أقل من ١٠٠٠ ( ) ١٠٠٠ : ٢٠٠٠ ( )  
 ٢٠٠٠ : ٣٠٠٠ ( ) أكثر من ٣٠٠٠ ج ( )
- ٨ - عدد مرات التردد علي ماكينة الصراف طوال الشهر؟  
 مرة واحدة ( ) مرتين ( ) أكثر من مرتين ( )
- ٩- أى ماكينة صرافة تتعامل معها وما هو البنك التابعة له؟ بنك.....
- ١٠- لماذا هذا البنك بالتحديد ؟ دائماً مغذاة بالنقود ( ) سرعة الأداء ( )  
 قربه من محل السكن ( ) القرب من محل العمل ( )  
 أسباب أخرى.....
- ١١- ما هى الوسيلة التى تستقلها كي تصل إلى ماكينة الصراف ؟  
 سيرفيس ( ) على الأقدام ( ) تاكسى ( ) باص ( ) سيارة خاصة ( )
- ١٢- ما هى تكلفة الوصول لماكينة الصراف الآلي؟..... جنيهاً.
- ١٣- ما هي المدة التي تستغرقها للوصول للماكينة ؟
- ١٤ - ما هي استخدامات ماكينة الصراف الآلية ؟ في:  
 أ - .....  
 ب-.....

- ١٥- هل أنت راضى عن أداء هذه الماكينة ؟ نعم ( ) لا ( )
- ١٦- مستوى الرضا ؟ ضعيف ( ) متوسط ( ) جيد ( ) ممتاز ( )
- ١٧- هل تواجهك صعوبات مشكلات أثناء استخدامك للماكينة ؟ نعم ( ) لا ( )
- إن كانت نعم فما هي تلك المشكلات:

أ- .....

ب- .....

- ١٨- الحلول والمقترحات لهذه المشكلات ؟

أ- .....

ب- .....

نشكركم علي حسن التعاون الصادق معنا

## المراجع والمصادر

## أولاً : باللغة العربية:

- ١- أحمد سفير، العمل المصرفي الألكتروني فى البلدان العربية، ط١، المؤسسة الحديثة للكتاب، بيروت، عام ٢٠٠٦.
- ٢- أحمد غنيم، صناعة قرارات الائتمان والتمويل فى إطار الإستراتيجية الكاملة للبنك، ط١، مطابع المستقبل، القاهرة، عام ١٩٩٨.
- ٣- أم الخير دراجي، أثر عصرنه الخدمات المصرفية علي الأداء البنكي، رسالة ماجستير كلية العلوم الإقتصادية، جامعة مرياح، الجزائر عام ٢٠١٥.
- ٤- المصدر: الهيئة المصرية العامة للمساحة، الخرائط الرقمية لمحافظة الغربية، مقياس ١: ٥٠,٠٠٠، عام ٢٠٠٨ م.
- ٥- إسماعيل محمد هاشم، مذكرات فى البنوك والنقود، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، ط١، بيروت، عام ١٩٩٦.
- ٦- بريش عبدالقادر، إدارة المخاطر المصرفية وفقاً لمقررات بازل ٢، ٣ ومتطلبات تحقيق الاستقرار المالى والمصرفى العالمى ما بعد الأزمة المالية العالمية، مجلة العلوم الإنسانية العدد ٢٩، جامعة محمد حيضر، بسكرة، الجزائر، ٢٠١٣.
- ٧- جمعة محمد داود، أسس التحليل المكاني فى إطار نظم المعلومات الجغرافية، مكة المكرمة - المملكة العربية السعودية، ٢٠١٢.
- ٨- تيسير العجارمة، التسويق المصرفى، دار حامد للنشر والتوزيع، ط١، عمان، ٢٠٠٥.
- ٩- شاكركزوينى، محاضرات فى اقتصاد البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، عام ١٩٩٢.
- ١٠- شريف عبدالسلام شريف، تقويم مدينة بورسعيد كمدينة تجارة حرة، الجمعية الجغرافية الكويتية رسائل جغرافية، وحدة البحث والترجمة، الكويت، عام ٢٠١١.
- ١١- شعبان فرج، العمليات المصرفية وإدارة المخاطر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة البويرة، الجزائر، عام ٢٠١٤.

- ١٢- ضياء مجيد الموسوى، الاقتصاد النقدي، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، ١٩٩٨.
- ١٣- عبد السلام عبد الستار إسماعيل، التحليل المكاني للخدمات المصرفية بمدينة بورسعيد دراسة في جغرافية الإتصالات، الجمعية الجغرافية المصرية العدد عام ٢٠١٧.
- ١٤- عوض يوسف الحداد، الطرق الفردية وشبكات النقل، دراسة كمية وتطبيقية في جغرافية النقل، الدار الدولية للنشر والتوزيع، القاهرة، عام ١٩٩٧.
- ١٥- فتحى محمد مصيلحي، جغرافية الخدمات، الإطار النظرى وتجارب عملية، دار الماجد، القاهرة، عام ٢٠٠٧.
- ١٦- محافظة الغربية، مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار، بيانات غير منشورة، ٢٠١٦.
- ١٧- محافظة الغربية، مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار، إدارة الإحصاء. عام ٢٠١٨.
- ١٨- محسن أحمد الخضيرى، التسويق المصرفى، ايتراك للنشر والتوزيع، ط١، القاهرة ١٩٩٩.
- ١٩- مدحت صادق، أدوات وتغيرات مصرفية، الطبعة الأولى، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، عام ٢٠٠١.
- ٢٠- محمد صدقى الغماز، جغرافية الخدمات التعليمية فى محافظة بور سعيد، دراسة تحليلية، حوليات كلية الآداب جامعة عين شمس، المجلد ٢٥، الجزء الثانى، عام ١٩٩٧.
- ٢١- محمد فريد الصحن، التسوق، الدار الجامعية، الإسكندرية، عام ١٩٩٩.
- ٢٢- محمد محمد سطيحة، دراسات فى علم الخرائط، دار النهضة العربية، القاهرة، ١٩٧٢.
- ٢٣- محمود أحمد التونى، الإندماج المصرفى النشأة والتطور والمبررات والآثار، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، ط١، ٢٠٠٧.



٢٤- مصطفى محمد البغدادي، تغيرات التركيب والوظائف في بور فؤاد، مجلة الجمعية الجغرافية المصرية، العدد ٣١، الجزء الأول، القاهرة، ١٩٩٨.

٢٥- ناظم محمد نوري الشمري، النقود والمصارف، دار زهران للنشر ط٤، الأردن، ١٩٩٨.

### ثانياً : باللغة الأجنبية:

- 1- Al Sahili, K and Aboul-Ela, Accessibility of public services as on in dicator of from sportation system sustu in ability the case of irbid Jordan, journal of urban planning & Development, Asce, vol 118, 1992.
- 2- Clark, K Getting started with geographic in & or mation system, Prentice Hall, New Jersy, 1999.
- 3- Hammond, R. & Mc-cullagh, P.S., quantitative techniques in Geography, Clarendon press Oxford, 1980.
- 4- [http; // accdisussion.com](http://accdissussion.com).
- 5- [http; // article dreit.blogspot.com](http://article.dreit.blogspot.com).
- 6- [http; // statistics, pnu, ucaz, com](http://statistics.pnu.ucaz.com).
- 7- [http; // fr, Wikipedia. Org, wiki, Microsoft exeel](http://fr.Wikipedia.Org/wiki/Microsoft_exeel).
- 8- Lendervie (J) et, auters: le, Mercator. Theorieet pratique en Marketing, Dalloz, Paris, 7 ed, 2003.

