

## التحليل المكاني للخدمات المصرفية فى مدينة بورسعيد

"دراسة فى جغرافية الاتصالات"

د. عبدالسلام عبدالستار إسماعيل\*

### الملخص :

اصبحت الخدمات المصرفية من ضروريات أى مجتمع، لأنها توضح التطور الذى وصل إليه ذلك المجتمع، لذا فقط حظى هذا الجانب بالاهتمام الكبير من جميع الدول والمؤسسات، وتمثل الزيادة السكانية ضغطاً كبيراً على الخدمات المصرفية.

تقع مدينة بورسعيد عند التقاء دائرة عرض ١٨° ١٠' ٣١" وخط طول ١٥° ٢٢' ٣٢"، وتبلغ مساحتها ١٣٤٥ كم<sup>٢</sup> وعدد سكانها ٥٩٢٥٦٠ نسمة عام ٢٠١٦، ويحد محافظة بورسعيد شمالاً البحر المتوسط، وجنوباً محافظة الإسماعيلية، وشرقاً محافظة شمال سيناء، ومن الغرب محافظتى دمياط والدقهلية، ومن الجنوب الغربى محافظة الشرقية.

وتهدف الدراسة إلى الوقوف على التطور العالمى والمحلى للخدمات المصرفية وتصنيفها، بالإضافة إلى معرفة التوزيع الجغرافى لهذه الخدمة على مستوى الشوارع وأحياء المدينة، وفى نفس الوقت دراسة سهولة الوصول إليها من خلال التكلفة الزمنية والتكلفة المادية ووسيلة النقل التى يستخدمها المستفيدين من هذه الخدمة، كما ركزت الدراسة على إبراز استخدامات الخدمات المصرفية بأنواعها الثلاثة (البنوك - مكاتب الصرافة - ماكينات الصراف الآلى) وخصائص المستفيدين منها، هذا إلى جانب إجراء التحليل الكمي من خلال كثافة الخدمة ومعدل التردد وفترات الذروة والركود واختيار نوع الخدمة ومستوى الرضا، وفى النهاية استعرض الباحث أهم المشكلات التى تواجه الخدمات المصرفية واقترح حلول لها.

### المقدمة :

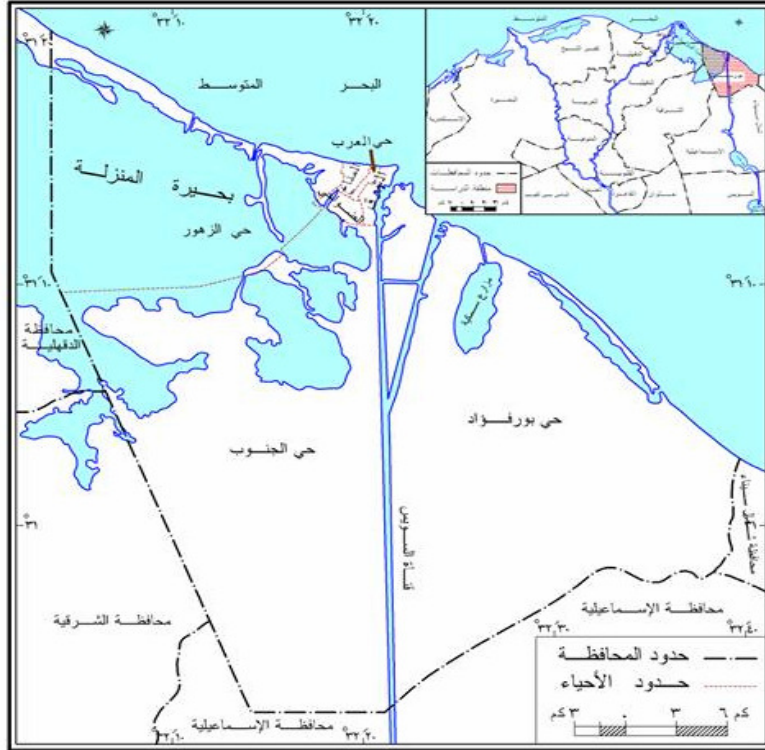
الخدمات المصرفية من المستلزمات الأساسية لأى مجتمع صغر حجمه أم كبير، لأنها تعكس التطور الذى وصل إليه ذلك المجتمع، لذا فقط حظى هذا الجانب بالاهتمام الكبير من جميع الدول والمؤسسات، لأن تطور هذه الخدمات يعكس قدرة الدولة على إمكانية تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية، ولكى يؤدي المجتمع وظائفه بشكل كفاء، فإن ذلك يتطلب أن يتناسب التوزيع الجغرافى للخدمات المصرفية مع عدد السكان.

\* أستاذ الجغرافيا الاقتصادية والخرائط المساعد، كلية الآداب - جامعة بورسعيد.

تمثل الزيادة السكانية ضغطاً كبيراً على مجمل الخدمات المصرفية ويقلل من كفاءة أدائها، وتهتم الجغرافياً بالخدمات المصرفية من حيث أنماطها وتوزيعها وتأثيرها في إقليم معين ومدى استفادة السكان منها.

### المجال المكاني :

مدينة بورسعيد هي الرقعة الجغرافية التي طبقت عليها دراسة موضوع الخدمات المصرفية، وتقع عند التقاء دائرة عرض ١٨° ١٠' ٣١" وخط طول ١٥° ٢٢' ٣٢" وتعتبر محافظة بورسعيد إحدى محافظات القناة الحضرية، وتبلغ مساحتها ١٣٤٥ كم<sup>٢</sup> وعدد سكانها ٥٩٢٥٦٠ نسمة عام ٢٠١٦، ويحد محافظة بورسعيد شمالاً البحر المتوسط، وجنوباً محافظة الاسماعيلية، وشرقاً محافظة شمال سيناء، ومن الغرب محافظتي دمياط والدقهلية، ومن الجنوب الغربي محافظة الشرقية (شكل ١).



شكل (١) : الموقع الجغرافي والتنظيم الإداري لمحافظة بورسعيد.

المصدر: مديرية المساحة ببورسعيد خرائط مقياس ١ : ٥٠٠٠٠ طبعة ٢٠٠٨.

وتتضمن محافظة بورسعيد ٧ أحياء، يقع إحداها في شرق القناة وهو حي بور فؤاد والذي يعد أكبر أحياء المحافظة مساحة، أما باقي الأحياء تمتد غرب القناة وترتيبها من الغرب إلى الشرق هو: حي الشرق - حي العرب - حي المناخ - حي الزهور - حي الضواحي - وفي أقصى جنوب المحافظة يمتد حي الجنوب، وهذه الأحياء مختلفة المساحة وعدد السكان ويوضح ذلك الجدول (١).

جدول (١) : التوزيع الجغرافي للمساحة وعدد السكان على احياء محافظة بورسعيد عام ٢٠١٦.

الحي	المساحة/كم <sup>٢</sup>	النسبة %	عدد السكان/نسمه	النسبة %
بور فؤاد	٥٠٥,٦٩٥	٣٧,٦	٧٩٣٥٤	١٣,٤
الشرق	٥,٠١٧	٠,٥	٢٩٦٥٣	٥
العرب	١,٥٩٢	٠,١	٤٧٨٦٥	٨,١
المناخ	٣,٣١٢	٠,٢	٦٣٧٨٦	١٠,٨
الزهور	٢٦٢,٥٨١	١٩,٥	٢١٥١٩٠	٣٦,٢
الضواحي	٦٢,٢٧٣	٤,٦	١٠٥٤١٢	١٧,٨
الجنوب	٥٠٤,٠٠٠	٣٧,٥	٥١٣٠٠	٨,٧
الجملة	١٣٤٥	١٠٠	٥٩٢٥٦٠	١٠٠

المصدر: محافظة بورسعيد، مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار، بيانات غير منشورة ٢٠١٦.

### اهداف الدراسة :

تهدف الدراسة إلى الوقوف على التطور العالمي والمحلي للخدمات المصرفية وتصنيفها، بالإضافة إلى معرفة التوزيع الجغرافي لهذه الخدمة على مستوى الشوارع وأحياء المدينة، وفي نفس الوقت دراسة سهولة الوصول إليها من خلال التكلفة الزمنية والتكلفة المادية ووسيلة النقل التي يستخدمها المستفيدين من هذه الخدمة، كما ركزت الدراسة على إبراز استخدامات الخدمات المصرفية بأنواعها الثلاثة (البنوك - مكاتب الصرافة - ماكينات الصراف الآلي) وخصائص المستفيدين منها، هذا إلى جانب إجراء التحليل الكمي من خلال كثافة الخدمة حسب عدد السكان والمساحة ومعدل التردد وفترات الذروة والركود واختيار نوع الخدمة ومستوى الرضا، وفي النهاية استعرض الباحث أهم المشكلات التي تواجه الخدمات المصرفية واقترح حلول لها.

### أسباب اختيار الموضوع :

- يرجع اختيار موضوع البحث إلى مجموعة أسباب نوجزها في الآتي:
- ١- رغبة الباحث الشخصية في دراسة احد موضوعات جغرافية الاتصالات.
  - ٢- الإقبال المتزايد من قبل السكان نحو التعامل والاستفادة من الخدمات المصرفية.
  - ٣- دراسة خصائص المستفيدين من الخدمات المصرفية العمرية والنوعية والتعليمية والاجتماعية.
  - ٤- كثرة الدراسات التي تناولت جغرافية الاتصالات إلا أنها لم تتطرق للخدمات المصرفية، لذا يأمل الباحث أن يكون هذا البحث إضافة جديدة للمكتبة الجغرافية.
  - ٥- تواجد الباحث بصفة مستمرة في مدينة بورسعيد (محل العمل) مما ساعده في إجراء الدراسة الميدانية.

### المناهج والأساليب :

استخدم الباحث عدة مناهج وأساليب في إعداد بحثه والتي من أهمها: المنهج التاريخي التطوري الذي طبقه الباحث في دراسة نشأة وتطور الظاهرة المدروسة عالمياً ومحلياً، هذا بالإضافة إلى استخدام المنهج الموضوعي في دراسة كافة العناصر المرتبطة بموضوع البحث، كما استخدم المنهج الإقليمي عند اختيار مدينة بورسعيد ك مجال جغرافي لتطبيق عناصر البحث، وتم استخدام المنهج السببي - التأثيري في تحليل وتفسير موضوعات بحثه.

كما استعان الباحث بمجموعة أساليب ومنها .. الأساليب الكمية الإحصائية التي استخدمها الباحث في إنشاء وتحليل الجداول والأشكال البيانية، كما استخدم الباحث الأسلوب الكارتوجرافي في رسم الخرائط، هذا بالإضافة إلى الدراسة الميدانية لجمع معظم البيانات التي استخدمها في إعداد بحثه من خلال تصميم ٣ استمارات استبيان كما في الجدول (٢).

جدول (٢) : عدد استمارات الاستبيان التي استخدمت في الدراسة.

ملاحظات	عدد الاستمارات	نوع الخدمات المصرفية
ملحق ١	٦٥٠	البنوك
ملحق ٢	٦٥٠	مكاتب الصرافة
ملحق ٣	٦٥٠	ماكينات الصراف الآلي
	١٩٥٠	الجملة

المصدر: العمل الميداني في الفترة من شهر يونيو: ديسمبر ٢٠١٦ وتوزيع الاستمارات عشوائى دون التقيد بالأحياء.

### الدراسات السابقة :

تم تصنيف الدراسات السابقة إلى نمطين هما:

#### ١- النمط الأول : رسائل وأبحاث كان محورها محافظة بورسعيد ونذكر منها :

رسالة مصطفى محمد البغدادي بعنوان مدينة بورسعيد - دراسة في جغرافية المدن، ودراسة محمد صدقي على الغماز بعنوان جغرافية الخدمات التعليمية بمحافظة بورسعيد، ورسالتا نورا يوسف عبدالرحمن المصرى بعنوان مدينة بورسعيد دراسة في الجغرافيا الاقتصادية، والثانية جاءت بعنوان جغرافية الجريمة في محافظة بورسعيد، ودراسة مصطفى محمد البغدادي عن تغيرات التركيب والوظائف في بورسعيد، ودراسة وردة أحمد السيد محمد حسن عن التنمية في محافظة بورسعيد دراسة جغرافية.

#### ٢- النمط الثاني : دراسات ركزت على جغرافية الاتصالات :

ولكن معظم هذه الدراسات تناول بعضها الهاتف الثابت والآخر الهاتف المحمول، وبعض الدراسات ركزت على الاثنين معاً، وتناولت دراسات أخرى الانترنت من وجهة نظر جغرافية الاتصالات، وبعض الدراسات ركزت على توزيع محطات الهاتف المحمول، ولكن لم تتطرق أى دراسة لمثل هذا الموضوع وهو الخدمات المصرفية.

### خطة البحث :

اشتمل البحث على ٨ نقاط تسبقها مقدمة وتنتهي بخاتمة وهي:

أولاً: دخول الخدمات المصرفية إلى مصر وتطورها.

ثانياً: تصنيف الخدمات المصرفية في مدينة بورسعيد.

ثالثاً: التوزيع الجغرافي للخدمات المصرفية بمدينة بورسعيد.

رابعاً: سهولة الوصول إلى الخدمات المصرفية.

خامساً: استخدامات الخدمات المصرفية.

سادساً: خصائص المستفيدين من الخدمات المصرفية.

سابعاً: التحليل الكمي للخدمات المصرفية.

ثامناً: مستقبل الخدمات المصرفية في مدينة بورسعيد.

وفيما يأتي دراسة تفصيلية لجميع نقاط وعناصر البحث.

**أولاً - نشأة الخدمات المصرفية وتطورها :**

يعيش العالم اليوم فى عصر يسمى بعصر المعلومات أو المعرفة، نتيجة لما يشهده من نمو متسارع للتكنولوجيا فى شتى المجالات، وتمثل الخدمات المصرفية أحد الأنشطة الاقتصادية المهمة فى أى دولة من دول العالم المتقدم أو النامى على حد سواء، ويجب أن تتوفر للخدمات المصرفية مجموعة من الخصائص حتى تواكب متطلبات التطور فى جميع أوجه الأنشطة الاقتصادية، ولا شك أن التحول الكبير فى الخدمات المصرفية كان بمثابة ضرورة فرضها واقع التطور والنمو السريع فى مختلف الأنشطة الاقتصادية.

والخدمات المصرفية عبارة عن مجموعة من الأنشطة والعمليات ذات المضمون النفعى الكامل فى العناصر الملموسة وغير الملموسة والمقدمة من قبل المصرف، والتي يدركها المستفيدون من خلال ملامحها وقيمتها النفعية والتي تشكل مصدراً لإشباع حاجاتهم ورغباتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية، وفى الوقت ذاته تشكل مصدراً لأرباح المصرف من خلال العلاقة التبادلية بين الطرفين (العجائمة، ٢٠٠٥، ص ٢٠).

**(١) نشأة الخدمات المصرفية عالمياً :**

تشير بعض الوثائق التاريخية والأثرية إلى أن عهد ظهور الفن المصرفى يرجع إلى ما قبل الميلاد وتمتد جذوره فى أعماق التاريخ، حيث كان الإنسان يقوم بالعمليات المصرفية دون أن يدرك أن هذا العمل سيصبح يوماً من الأيام من أهم الخدمات التى تتحكم فى مصير العالم بأكمله، ولقد مر إنشاء الخدمات المصرفية (البنوك - مكاتب الصرافة - ماكينات الصراف الآلى) بعدة مراحل مختلفة خلال العديد من العصور نوضحها فيما يأتى:

**أ- العصر القديم :**

تبين دراسات التاريخ القديم أن الملامح الأولى للعمليات المصرفية تعود إلى بلاد بابل (العراق) فى الألف الرابع قبل الميلاد (القزوينى، ١٩٩٢، ص ٢٥). ومع ذلك لم تظهر للخدمات المصرفية مقومات الوجود كحرفة مستقلة.

ويرجع الفضل للإغريق فى النهوض بالفن المصرفى ونشره فى إقليم البحر المتوسط وذلك قبل الميلاد بأربعة قرون، وأخذ الرومان فكرة الصرافة من الأغريق ونشروها عبر أرجاء العالم القديم بحكم إتساع دائرة نفوذهم، وفى نفس الوقت أخذت الخدمات المصرفية تنتشر رويداً رويداً وذلك خلال القرنين الأول والثانى الميلادى، وظل التنظيم المصرفى قائماً فى الإمبراطورية الرومانية إلى أن قضى عليه بفعل الاضطرابات الأمنية، وانقطاع طرق المواصلات فى العصور المظلمة، مما تسبب فى محو نظم الائتمان واختفائها حتى أواخر القرون الوسطى، حتى بدأت التجارة والصناعة تنتعش فى أوروبا.

**ب- أواخر العصور الوسطى :**

ظهرت الخدمات المصرفية (البنوك) بشكلها الحالي في القرنين الثالث عشر والرابع عشر، عندما اشتهرت التجارة في المدن الإيطالية، وترتب على ذلك تكديس الثروات النقدية لدى الناس، وخوفاً عليها من الضياع أو السرقة تم إيداعها لدى الصاغة والصيارفة (فرج، ٢٠١٤، ص ٩). ثم تطورت الخدمات المصرفية إلى أن قام الصاغة والصيارفة بقبول الودائع مقابل إصدار شهادات إيداع اسمية، ثم بدأ تحويل الودائع من طرف إلى آخر بحضور الطرفين، وبمرور الوقت ترسخت ثقة الناس في الصيارفة فظهرت شهادات الإيداع لحاملها، والتي كانت النواة الأولى لكل من الشيك والبنكنوت.

ومنذ القرن الرابع عشر سمح الصاغة والتجار لبعض عملائهم بالسحب على المكشوف، وقد نتج عن الإفراط في هذه العملية إفلاس عدد من المؤسسات، مما استدعى إنشاء بنوك حكومية تضمن حفظ وسلامة الودائع، حيث تم إنشاء أول بنك حكومي عام ١٥٨٧م في البندقية (هاشم، ١٩٩٦، ص ٤٣).

وتدرجت الخدمات المصرفية في التقدم وذلك عندما اكتشف الصيارفة الشطر الأكبر من الودائع الجارية المكدسة في خزائنهم من القيام بعمليات التسليف والإقراض دون أن يتعرض مركزهم المالي للخطر (قروض مقابل سعر فائدة).

إن التطور في العمل المصرفي بما يمثل من أهمية وخطورة، يعد قوياً كبيراً وحاسماً في نشاط المصارف التجارية، لأنها أصبحت قادرة على خلق نقود تضاف إلى دائرة التداول النقدي (الشمري، ١٩٩٨، ص ١٢٣). لذا فإن أهم ما يميز البنوك التجارية في الوقت الحاضر هو أن البنوك الحالية مجتمعة تقدم قروضاً تفوق قيمتها بكثير قيمة الأموال المودعة لديها ويطلق على هذه العملية التي تعتبر أهم وظائف البنوك التجارية اسم (خلق الودائع) (الموسوي، ١٩٩٨، ص ٢٧٤).

ونتيجة الاكتشافات الجغرافية بداية من القرن السادس عشر، وما تبعها من تدفق في الخيرات والمعادن النفيسة، تزايدت التجارة في كل من أسبانيا والبرتغال ثم في هولندا وبعد ذلك إنجلترا وفرنسا، مما دفع بالأعمال البنكية إلى ازدهار أكثر، ومنذ بداية القرن الثامن عشر، أخذ عدد البنوك يزداد تدريجياً وكانت غالبيتها مؤسسات يمتلكها أفراد وعائلات.

وخلال القرن التاسع عشر، وبانتشار الثورة الصناعية دخلت أوروبا عصر الإنتاج الكبير الذي يحتاج تسييره إلى أموال كبيرة، فظهرت الحاجة إلى بنوك كبيرة في شكل شركات مساهمة اتسعت أعمالها حتى أقامت لها فروعاً في كل مكان، كما تم خلال هذه الفترة تأسيس بنوك متخصصة في الائتمان العقاري والزراعي والصناعي.

**ج- العصر الحديث :**

شهدت الخدمات المصرفية خلال العقود الأخيرة من القرن العشرين تحديات هائلة، فلقد تميزت هذه الفترة بتطور وتنوع وتجدد أعمالها، مما أوصلها مرتبة قيادة اقتصاديات الدول، ويرجع تطور الخدمات المصرفية عالمياً للأسباب الآتية:

- الابتكارات التكنولوجية الحديثة وتوظيفها في تقديم وأداء الخدمة المصرفية.
- تقديم منتجات حديثة تستلهم التطورات العالمية في أسواق المال.
- الطرق الإلكترونية الحديثة في أداء المستندات وطرق تداولها (غنيم، ١٩٩٨، ص ٣).

ولقد تعددت هذه التطورات المتلاحقة واشتدت حدة المنافسة المصرفية الدولية إلى أن أصبح العمل المصرفي صناعة كاملة.

**(٢) دخول الخدمات المصرفية إلى مصر وتطورها :**

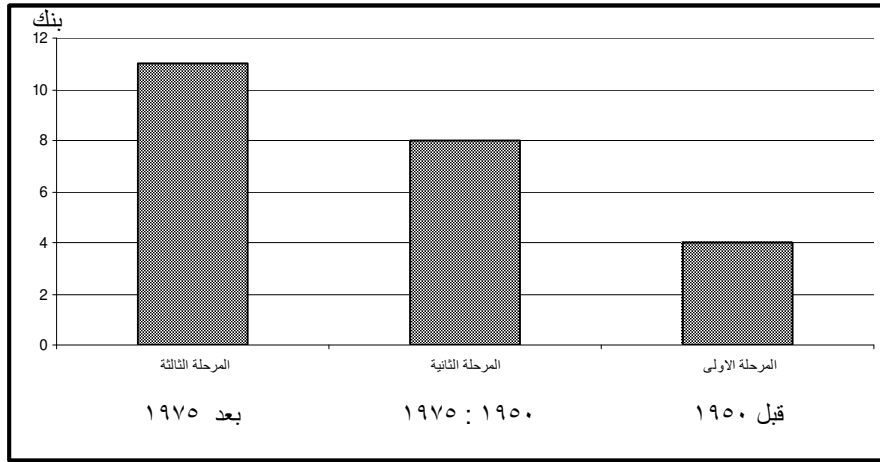
في النصف الثاني من القرن ١٩ اتجهت أنظار بريطانيا إلى إنشاء أول بنك لها في مصر، باعتبارها محطة في الطريق إلى الهند، خاصة بعد أن زادت صادرات مصر إلى إنجلترا من ٣ ملايين جنيهاً عام ١٨٥٤ إلى ٨ ملايين جنيهاً عام ١٨٦١، وفي عام ١٨٥٦ تم إنشاء بنك مصر (ليس بنك مصر الذي أنشأه طلعت حرب) وكان الغرض منه العمل على رواج التجارة بين مصر وبريطانيا في الحصول على القطن المصري (Koiler, 2004, p. 153).

ومنذ ذلك التاريخ توالى إنشاء البنوك المصرية، وفي فترة لاحقة تم إنشاء مكاتب الصرافة ثم ماكينات الصراف الآلى (ATM)، ومر إنشاء الخدمات المصرفية سواء في مصر عامة ومدينة بورسعيد خاصة بعدة مراحل نوجزها كما يأتي:

- **المرحلة الأولى (قبل عام ١٩٥٠):** يطلق على هذه الفترة البدايات الأولى للبنوك المصرية وإن كان بعضها برأسمال غير وطني، حيث تم إنشاء ٤ بنوك فقط بنسبة ١٧,٤% من إجمالي البنوك وهي: البنك الأهلي (١٨٩٨) بنك مصر (١٩٢٠) بنك التنمية والائتمان الزراعي (١٩٣١) بنك التنمية الصناعية المصري (١٩٤٧).
- **المرحلة الثانية (من ١٩٥٠: ١٩٧٥):** في هذه المرحلة تم إنشاء ٨ بنوك بنسبة ٣٤,٨%، حيث تم إنشاء بنك القاهرة (١٩٥٢) بنك الإسكندرية (١٩٥٧) بنك أبوظبي الوطني (١٩٦٨) البنك الأهلي المتحد (١٩٧١) المصرف الاتحادي العربي للتنمية والاستثمار (١٩٧٤) وفي عام (١٩٧٥) أنشئ ثلاثة بنوك هي: بنك مصر إيران للتنمية - بنك بيريوس مصر - البنك التجارى الدولي.



- المرحلة الثالثة (ما بعد عام ١٩٧٥) : تعد هذه المرحلة أكثر المراحل في إنشاء وانتشار البنوك في مصر حيث تم إنشاء ١١ بنك بنسبة ٤٧,٨% من إجمالي البنوك وهي: بنك الشركة المصرفية (١٩٧٦) البنك الأهلي سوستيه جنرال وبنك قناة السويس (١٩٧٨) بنك التعمير والإسكان (١٩٧٩) بنك مصر مكة المكرمة للمعاملات الإسلامية (١٩٨١) بنك باركليز - مصر ش.م.م (١٩٨٣) بنك إتش إس بي سى مصر (١٩٩١) البنك العقاري المصري العربي (١٩٩٩) بنك بي إن بي باريبا (٢٠٠٠) بنك كريدى أجريكول وبنك الاتحاد الوطنى (٢٠٠٦). شكل (٢).



شكل (٢) : مراحل انشاء البنوك في مدينة بورسعيد.

المصدر: الدراسة الميدانية.

### ثانياً - تصنيف الخدمات المصرفية في مدينة بورسعيد :

التحول والتنوع الكبير في الخدمات المصرفية أو في صناعة البنوك بصفة عامة كان بمثابة ضرورة فرضها واقع التطور والنمو السريع في مختلف الأنشطة الاقتصادية في دول العالم المختلفة (الخضيرى، ١٩٩٩، ص ٤١). ومدينة بورسعيد كأى مدينة مصرية تنقسم الخدمات المصرفية بها إلى ثلاثة أنواع (البنوك - مكاتب الصرافة - ماكينات الصراف الآلى) وفيما يأتي دراسة لكل نوع من الخدمات المصرفية بمدينة بورسعيد:

## (١) البنوك :

كلمة بنك ظهرت فى مدينة البندقية، وهى كلمة مشتقة من كلمة (بانكو) الإيطالية وتعنى (المصطبة) ويقصد بها المنضدة التى يقف عليها الصراف لتحويل العملة ثم تطور معناها إلى المصرف (صادق، ٢٠٠١، ص ١٦٧). ويبلغ عدد البنوك وفروعها فى مدينة بورسعيد ٣٧ بنك، منها ما له فرع واحد فقط والبعض الآخر له عدة أفرع كما يوضحه الجدول الآتى:

جدول (٣) : أنواع البنوك وفروعها فى مدينة بورسعيد ٢٠١٦.

النسبة %	عدد الفروع	البنك
٢,٧	١	بنك الإسكندرية
٢,٧	١	بنك التنمية والائتمان الزراعى
٢,٧	١	بنك التنمية الصناعية المصرى
٢,٧	١	البنك العقارى المصرى العربى
٢,٧	١	بنك أبوظبى الوطنى
٢,٧	١	بنك التعمير والإسكان
٢,٧	١	المصرف الاتحادى العربى للتنمية والاستثمار
٢,٧	١	البنك الأهلى سوستيه جينرال
٢,٧	١	بنك كريدى أجريكول
٢,٧	١	بنك مصر إيران للتنمية
٢,٧	١	بنك باركليز مصر ش.م.م
٢,٧	١	بنك إتش إس بى سى مصر
٢,٧	١	بنك الاتحاد الوطنى
١٠,٨	٤	بنك الشركة المصرفية
١٣,٥	٥	البنك الأهلى
٨,١	٣	بنك القاهرة
١٣,٥	٥	بنك مصر
٢,٧	١	بنك مصر مكة المكرمة للمعاملات الإسلامية
٢,٧	١	بنك بيريوس - مصر
٢,٧	١	البنك الأهلى المتحد
٢,٧	١	بنك قناة السويس
٢,٧	١	بنك بى إن بى باريبا
٥,٤	٢	البنك التجارى الدولى
١٠٠	٣٧	الجملة

المصدر: محافظة بورسعيد، مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار، إدارة الإحصاء ٢٠١٦.

من قراءة الجدول (٣) تبين أن خمسة بنوك تنتشر انتشاراً كبيراً في مدينة بورسعيد وبلغ عدد فروعها ١٩ فرعاً بنسبة ٥١,٤% من إجمالي البنوك وهي: البنك الأهلي وبنك مصر (٥ فروع لكل بنك) بنسبة ١٣,٥% لكل بنك، وبنك الشركة المصرفية (٤ فروع) بنسبة ١٠,٨% وبنك القاهرة (٣ فروع) بنسبة ٨,١% والبنك التجارى الدولى (بنكان) بنسبة ٥,٤%. أما باقى البنوك والبالغ عددها (١٨ بنك) كان انتشارها محدوداً (فرع واحد لكل بنك) بنسبة ٤٨,٦% من جملة البنوك في مدينة بورسعيد.

## ٢ مكاتب الصرافة :

أدت ثورة الاتصالات والمعلومات في هذا العصر - عصر التطورات المتلاحقة- إلى ظهور تغيرات جوهرية في طبيعة عمل القطاع المصرفي والمالي، نظراً لأن هذا القطاع سريع التأثير والاستجابة للمتغيرات الخارجية التي أدت إلى وجود كيانات مصرفية عملاقة (سفير، ٢٠٠٦، ص ٢٠٧).

ومكاتب الصرافة أو شركات الصرافة تستخدم في استبدال العملات الأجنبية والعربية بإشراف من البنك المركزي، ويوجد مجموعة من الشروط والقوانين لإنشاء مثل هذه المكاتب، وأول شركة صرافة أنشئت في مصر عام ١٩٩١ تحت مسمى الشركة المصرية للصرافة والأعمال المالية، ولها العديد من الفروع يصل عددها ١٥ فرعاً عام ٢٠١٦، ومنذ عام ١٩٩١ توالى إنشاء مكاتب الصرافة على مستوى الجمهورية حتى الآن.

يبلغ عدد مكاتب الصرافة في مدينة بورسعيد (٨ مكاتب) هي الأهرام للصرافة - الحجاز للصرافة - أندلسية للصرافة - البركة للصرافة - البنو للصرافة - بورسعيد للصرافة - الجزائر للصرافة - الريادة للصرافة، ودائماً عدد مكاتب الصرافة في تغير مستمر، وذلك لأنه قد يخلق بعض المكاتب للمخالفات المالية، وتستبدل بأخرى.

## ٣ ماكينات الصراف الآلى (ATM) :

الصراف الآلى عبارة عن جهاز حاسوب يوفر للعملاء بعض الخدمات دون الرجوع إلى البنك، وتوضع في أماكن معينة يحددها البنك التابعة له، وتكون في حيز البنك نفسه أو في أماكن حكومية لتحقيق درجة الأمن لهذه الآلة.

ويرجع اختراع آلة الصراف الآلى إلى لوثر جورج سيمجيان عام ١٩٣٩ في مدينة نيويورك، وكانت تابعة لمصرف سيتى بانك، ولكن الآلة أزيلت بعد ٦ شهور بسبب عدم تقبل العملاء لفكرتها، ولم تطرح فكرة الصراف الآلى مرة أخرى إلا بعد مرور ٢٥ عاماً عندما قام (Delarua) بطرح أول جهاز صراف آلى إلكترونى تم تركيبه في مدينة (Enfield) شمال لندن في ٢٧ يونيو ١٩٦٧ من قبل بنك باركليز (9, Ahmad, 2006).

وبدأت الفكرة تنتشر على نطاق واسع في المملكة المتحدة وذلك منذ عام ١٩٧٣، ثم انتشرت في باقي دول العالم لخدمة العملاء في أي مكان وفي أي وقت، حتى خلال العطلات الأسبوعية، ينتشر في مدينة بورسعيد ٨١ ماكينة صراف آلي، تابعة للعديد من البنوك، ولكن ملكية هذه الماكينات مختلفة من بنك إلى آخر كما يوضحه الجدول الآتي:

جدول (٤) : توزيع ماكينات الصراف الآلي حسب ملكية البنك لها.

النسبة %	عدد الماكينات	البنك
٢,٥	٢	كريدى- أجريكول مصر
١٨,٥	١٥	الأهلى المصرى
١,٢	١	الأهلى اليونانى
١,٢	١	الأهلى المتحد
٨,٧	٧	التجارى الدولى
١,٢	١	العربى الأفريقى
١,٢	١	العقارى المصرى العربى
١,٢	١	المصرف العربى الدولى
١,٢	١	أبوظبى الوطنى
٦,٣	٥	اتى اس بى س
٣,٧	٣	الإسكان والتعمير
٢,٥	٢	الإسكندرية
١,٢	١	الإمارات دى الوطنى
١٤,٩	١٢	التنمية الصناعية والعمال المصرى
٣,٧	٣	الشركة المصرفية العربية الدولية
٦,٣	٥	القاهرة
١,٢	١	باركليز
١,٢	١	بلوم
١,٢	١	بيريوس
٤,٩	٤	قطر الوطنى الأهلى
١,٢	١	قناة السويس
١٢,٤	١٠	مصر
١,٢	١	مصرف أبوظبى الإسلامى
١,٢	١	المصرف المتحد
١٠٠%	٨١	الجملة

المصدر: الدراسة الميدانية عام ٢٠١٦.

- من خلال الجدول (٤) يمكن تقسيم البنوك في مدينة بورسعيد حسب عدد ماكينات الصراف الآلي المملوكة لها إلى أربعة مستويات كالآتي:
- **المستوى الأول:** ويضم البنوك التي لا تمتلك سوى ماكينة واحدة، وبلغ عددها ١٣ بنكاً بنسبة ٥٤,٢% من جملة البنوك بمدينة بورسعيد، وفي نفس الوقت بلغ عدد ماكينات الصراف الآلي التابعة لهذه البنوك ١٣ ماكينة بنسبة ١٦,١% من جملة الماكينات، وهذه البنوك هي: الأهلي اليوناني - الأهلي المتحد - العربي الأفريقي - العقارى المصرى العربى - المصرف العربى المتحد - أبوظبى الوطنى - الإمارات دى الوطنى - باركليز - بلوم - بيربوس - قناة السويس - مصرف أبوظبى الإسلامى - المصرف المتحد.
  - **المستوى الثانى:** ويشتمل على البنوك التي يتراوح عدد ماكينات الصراف الآلي بها ما بين ٢: ٥ ماكينة، وبلغ عدد البنوك في هذه المستوى ٧ بنوك بنسبة ٢٩,٢% وعدد الماكينات بها ٢٤ ماكينة بنسبة ٢٩,٦%، وهم: بنك كريدى أجريكول مصر (٢ ماكينة) بنك الإسكندرية (٢ ماكينة) بنك الإسكان والتعمير (٣ ماكينات) بنك الشركة المصرفية العربية الدولية (٣ ماكينات) وبنك قطر الوطنى الأهلى (٤ ماكينات) وبنك اتش اس بى سى (٥ ماكينات) وبنك القاهرة (٥ ماكينات).
  - **المستوى الثالث:** ويحتوى على البنوك التي يتراوح عدد ماكينات الصراف الآلي بها ما بين ٦: ١٠ ماكينات، وضم هذا المستوى ٢ بنك بنسبة ٨,٤% من جملة البنوك، وبلغ إجمالي الماكينات ١٧ ماكينة بنسبة ٢١% من إجمالي الماكينات بمدينة بورسعيد وهما: البنك التجارى الدولى (٧ ماكينات) بنك مصر (١٠ ماكينات).
  - **المستوى الرابع:** ويضم البنوك التي يزيد عدد ماكينات الصراف الآلي بها أكثر من ١٠ ماكينات، وبلغ عدد البنوك في هذا المستوى ٢ بنك بنسبة ٨,٤% وعدد الماكينات ٢٧ ماكينة بنسبة ٣٣,٣%، وهما: بنك التنمية الصناعية والعمال المصرى (١٢ ماكينة) والبنك الأهلى المصرى (١٥ ماكينة).

### ثالثاً - التوزيع الجغرافى للخدمات المصرفية بمدينة بورسعيد :

يمثل توفير الخدمات المصرفية في المناطق الحضرية أمراً بالغ الأهمية لسكان هذه المناطق بحكم طبيعة وأحجام الأوضاع الاقتصادية بها، فالمناطق الحضرية تتركز بها العديد من الأنشطة، والتي تتطلب وجود أماكن يمكن الحصول منها على الأموال في أى وقت لإنجاز مثل هذه الأنشطة، والخدمات المصرفية تقوم بهذا الدور.

تزايد الاهتمام الجغرافي مؤخراً بالخدمات والتسهيلات الحياتية المقدمة إلى كافة شرائح المجتمع، نظراً لأنها تحدد نوعية الحياة ومدى جودتها (Mercer, 1970, p. 26) فالاهتمام الجغرافي بالخدمة له عامل هام في تحديد المكاسب التي يحصل عليها الأفراد، وتعد دراسة نفوذ الخدمة من صميم عمل الجغرافي حيث يتم الربط بين عدد المستفيدين من الخدمة والمسافة المقطوعة، وبالتالي يقيم مدى أهمية الخدمة ومدى ملائمة موقعها لتؤدي وظيفتها على الوجه الأمثل (مصيلحي، ٢٠٠٧، ص ٣٨).

والتوزيع الجغرافي للخدمات المصرفية بأنواعها الثلاثة يختلف من شارع لآخر وفي نفس الوقت يختلف هذا التوزيع من حي لآخر من أحياء مدينة بورسعيد، وفيما يلي دراسة للتوزيع الجغرافي للخدمات المصرفية بمدينة بورسعيد.

### (١) التوزيع الجغرافي للبنوك :

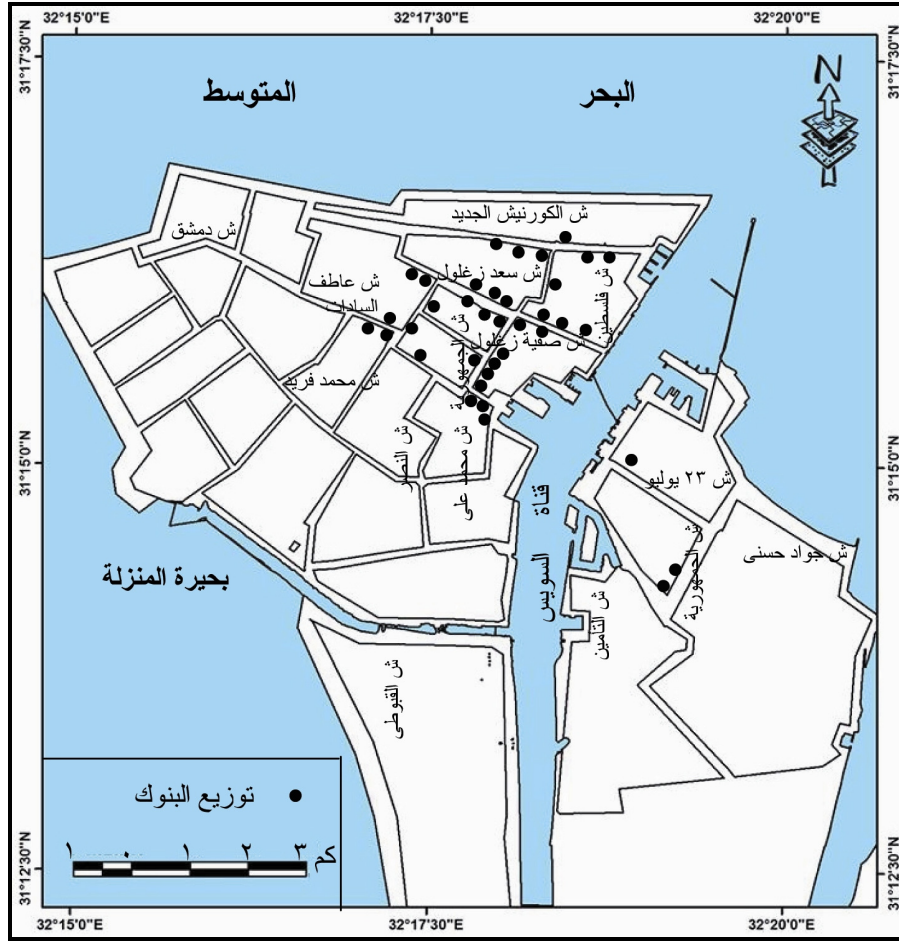
#### أ- على مستوى الشوارع :

الارتباط بين انتشار التوزيع الجغرافي للبنوك ووجود الشوارع ارتباط وثيق، فالبنوك دائماً ما توجد في الشوارع الواسعة أو في ميادين واسعة، ويفضل أن يقع مبنى البنك على شارعين، أما الشوارع الضيقة لا تنتشر بها البنوك إلا في حالات نادرة، وفي معظم المدن تنتشر البنوك بصورة واضحة في شوارع معينة لدرجة أن هذا الشارع يطلق عليه اسم شارع البنوك، ونجد أن مثل هذه الشوارع تستأثر بعدد كبير من البنوك على مستوى المدينة، ويوضح الجدول الآتي توزيع البنوك على شوارع مدينة بورسعيد.

جدول (٥) : التوزيع الجغرافي للبنوك على شوارع مدينة بورسعيد ٢٠١٦.

اسم الشارع	عدد البنوك	النسبة %	اسم الشارع	عدد البنوك	النسبة %
عاطف السادات	٣	٨,١	السلطان حسن	٢	٥,٤
مختار محمود سعيد	١	٢,٧	النجيلة	١	٢,٧
صلاح سالم	٢	٥,٤	سعد زغلول	٢	٥,٤
النهضة	٢	٥,٤	محمود صدقي	٢	٥,٤
الجمهورية (بورسعيد)	١٠	٢٧,١	محمد محمود	٢	٥,٤
٢٣ يوليو	٥	١٣,٥	الحرية	١	٢,٧
١٥ سبتمبر	١	٢,٧	محمد علي	١	٢,٧
مساكن المعلمين	١	٢,٧	الجمهورية (بورفؤاد)	١	٢,٧
الجملة				٣٧	١٠٠

المصدر: الدراسة الميدانية عام ٢٠١٦.



شكل (٣) : التوزيع الجغرافى للبنوك على شوارع مدينة بورسعيد

المصدر: اعتماداً على بيانات الجدول (٥).

من خلال تحليل الجدول (٥) والشكل (٣) يمكن تصنيف الشوارع حسب انتشار البنوك بها إلى ثلاثة مستويات كما يأتي:

- **المستوى الأول** : ويضم الشوارع التي يكون انتشار البنوك بها كثيف مثل شارع الجمهورية (بورسعيد) بنسبة (٢٧,١%) أى يزيد عن ربع عدد البنوك فى مدينة بورسعيد، وشارع ٢٣ يوليو بنسبة (١٣,٥%) وشارع عاطف السادات بنسبة (٨,١%) وبذلك بلغ إجمالى عدد البنوك فى الشوارع الثلاثة السابقة (١٨ بنك) بنسبة ٤٨,٧% من جملة البنوك أى ما يقرب من نصف عدد البنوك.

- **المستوى الثاني** : ويشتمل على الشوارع التي يكون انتشار البنوك بها متوسط (٢ بنك/شارع) مثل شوارع: صلاح سالم - النهضة - السلطان حسن - سعد زغلول - محمود صدقي - محمد محمود، وبلغ إجمالي عدد البنوك في هذه الشوارع ١٢ بنكاً بنسبة ٣٢,٤% من جملة البنوك.
- **المستوى الثالث** : ويحتوى على الشوارع التي يكون انتشار البنوك بها منخفض (١ بنك/شارع) مثل شوارع: مختار محمود سعيد - ١٥ سبتمبر - مساكن المعلمين - النجيلة - الحرية - محمد على - الجمهورية (بورفؤاد) وبلغ إجمالي عدد البنوك في هذه الشوارع ٧ بنوك بنسبة ١٨,٩% فقط.

### ب- على مستوى الأحياء :

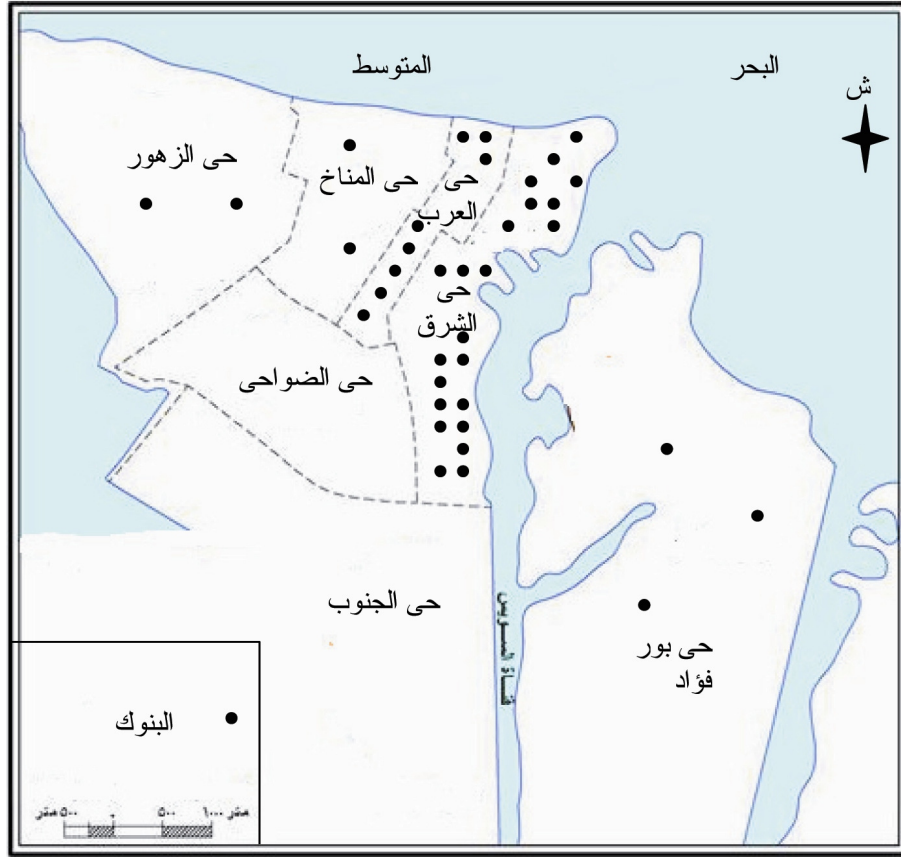
يمثل التوزيع المكاني الأمثل للخدمات المصرفية إطاراً فاعلاً في تحديد مدى نجاح الأنشطة الاقتصادية، كما يؤدي تحسين تقديم خدمات الرعاية المصرفية إلى تحسين نطاق الرفاهة والاستقرار (Liu, 1994, p. 86) ويتركز توزيع البنوك الجغرافي على أحياء دون الأخرى، وبالتالي الأحياء التي تنتشر فيها البنوك بصورة واضحة تكون أفضل في توفر الخدمات المصرفية. والجدول الآتي يبين التوزيع الجغرافي للبنوك على أحياء مدينة بورسعيد.

جدول (٦) : التوزيع الجغرافي للبنوك على أحياء مدينة بورسعيد ٢٠١٦.

النسبة %	عدد البنوك	الحي
٥٩,٥	٢٢	الشرق
٢١,٦	٨	العرب
٥,٤	٢	الزهور
٨,١	٣	بور فؤاد
٥,٤	٢	المناخ
-	-	الضواحي
-	-	الجنوب
١٠٠	٣٧	الجملة

المصدر: الدراسة الميدانية عام ٢٠١٦.





شكل (٤) : التوزيع الجغرافي للبنوك على أحياء مدينة بورسعيد.

المصدر: اعتماداً على بيانات الجدول (٦).

## من الجدول (٦) والشكل (٤) تبين الآتى:

- استأثر حي الشرق بمفرده بعدد ٢٢ بنكاً بنسبة (٥٩,٥%) من جملة البنوك أى ما يقرب من ثلثى عدد البنوك، وذلك يرجع إلى أن هذا الحي يعتبر من أقدم الأحياء فى مدينة بورسعيد ويوجد مباشرة بجوار قناة السويس حيث كان يسكنه الأجانب أصحاب المصالح فى قناة السويس لدرجة أنه يطلق عليه (حي الإفرنجي)، لذا تم إنشاء العديد من البنوك به لتلبية احتياجات الأجانب المالية فى المقام الأول.
- وجاء فى المرتبة الثانية حي العرب بعدد ٨ بنوك فقط بنسبة (٢١,٦%) وهذا الحي يعتبر امتداداً طبيعياً لحي الشرق حيث يوجد بجواره من جهة الغرب أى قريب من قناة السويس أيضاً.

- أما حي بور فؤاد جاء في المرتبة الثالثة بعدد ٣ بنوك بنسبة (٨,١%) ويعتبر الحي الوحيد من أحياء بورسعيد الذى يوجد شرق القناة، وفي المرتبة الرابعة حي الزهور بعدد ٢ بنك وحي المناخ بعدد ٢ بنك أيضاً بنسبة (٥,٤%) لكل حي. أما حي الضواحي وحي الجنوب لا توجد بهما أى فروع للبنوك وذلك لموقعهما المتطرف بالنسبة للمدينة.
- ومن العرض السابق يتضح أنه يوجد ارتباط كبير بين انتشار البنوك ومجرى قناة السويس، وذلك لأن الهدف الرئيسى من إنشاء هذه البنوك فى بداية الأمر كان من أجل خدمة الأغراض المالية والمصرفية للأجانب.

## (٢) التوزيع الجغرافى لمكاتب الصرافة :

- أ- **على مستوى الشوارع :** تبين من الدراسة الميدانية أن عدد مكاتب الصرافة (شركات الصرافة) فى مدينة بورسعيد ٨ مكاتب فقط، توجد فى ٤ شوارع، حيث استأثر شارع النهضة بمفرده على ٦٢,٥% من جملة مكاتب الصرافة بالمدينة، حيث يوجد به ٥ مكاتب صرافة، أما شوارع: محمد محمود - صفية زغلول - ٢٣ يوليو - ينتشر فيها ٣ مكاتب صرافة بمعدل ١ مكتب صرافة/ شارع بنسبة ٣٧,٥% فقط<sup>(١)</sup>.
- ب- **على مستوى الأحياء :** التوزيع الجغرافى لمكاتب الصرافة على أحياء مدينة بورسعيد محدود، وذلك لقلّة عدد مكاتب الصرافة، وفى نفس الوقت يوجد ارتباط وثيق بين التوزيع الجغرافى للبنوك ومكاتب الصرافة لما بينهما من مهام وأعمال مشتركة، حيث تبين أن حي الشرق استأثر بنسبة (٧٥%) من جملة مكاتب الصرافة، وفى المرتبة الثانية جاءت أحياء: العرب - المناخ بنسبة (١٢,٥%) لكل حي، أما باقى الأحياء وهى: بور فؤاد - الزهور - الجنوب - الضواحي فلا توجد بها مكاتب صرافة.

## (٣) التوزيع الجغرافى لماكينات الصراف الآلى :

- أ- **على مستوى الشوارع :** بلغ إجمالى الأماكن التى تقدم الخدمات المصرفية بمدينة بورسعيد ١٢٦ مكان (٣٧ بنك - ٨ مكاتب صرافة - ٨١ ماكينة صراف آلى) وذلك يبين أن ماكينات الصراف الآلى جاءت فى المرتبة الأولى بنسبة ٦٤,٣% من جملة الأماكن التى تقدم الخدمة المصرفية، والجدول الآتى يبين توزيع ماكينات الصراف الآلى على مستوى شوارع مدينة بورسعيد.

(١) المصدر: الدراسة الميدانية عام ٢٠١٦.

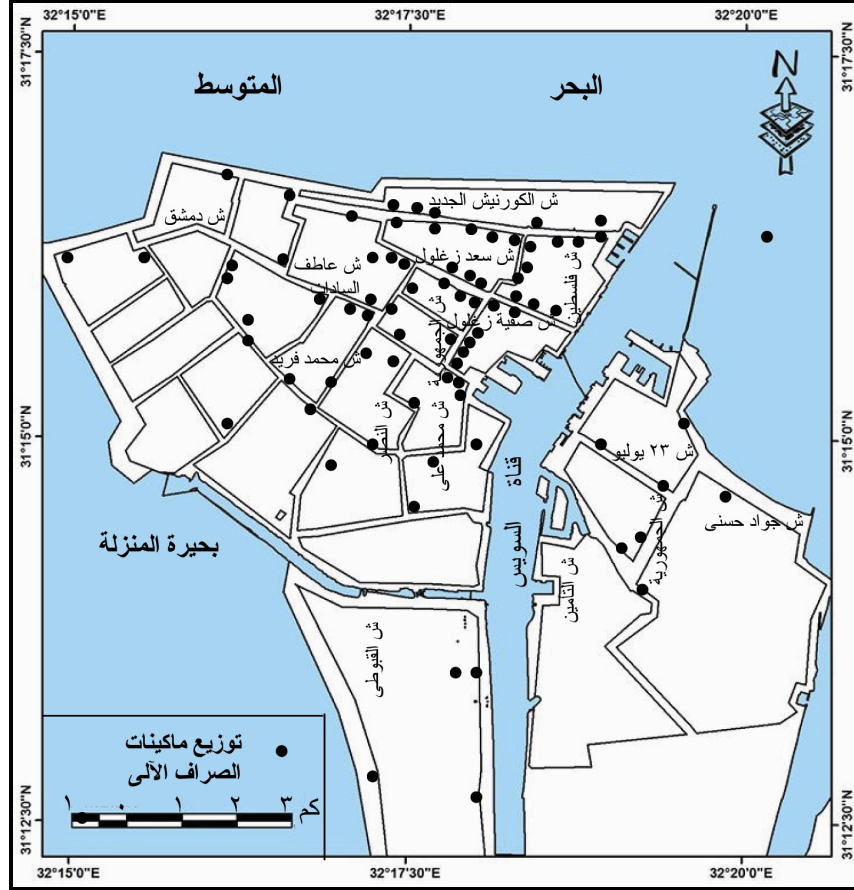
جدول (٧) : التوزيع الجغرافي لماكينات الصراف الآلى على شوارع مدينة بورسعيد ٢٠١٦.

النسبة %	عدد الماكينات	اسم الشارع	النسبة %	عدد الماكينات	اسم الشارع
١,٢	١	عبدالرحمن شكرى	١٩,٨	١٦	الجمهورية (بورسعيد)
٢,٥	٢	سعد زغلول	١٧,٣	١٤	محمد على
٣,٧	٣	محمد محمود	٨,٦	٧	صلاح سالم
١,٢	١	حافظ إبراهيم	٣,٧	٣	الجيش
٢,٥	٢	السلطان حسن	٤,٩	٤	عاطف السادات
٢,٥	٢	محمود صدقى	١٤,٨	١٢	٢٣ يوليو
٢,٥	٢	الطريق الدولى الساحلى	٢,٥	٢	الشهداء
١,٢	١	طريق العريش	٢,٥	٢	النصر
١,٢	١	أحمد عرابى	١,٢	١	قايتباى
١,٢	١	الجمهورية (بور فؤاد)	٢,٥	٢	الأمين
١٠٠	٨١	الجملة			

المصدر: الدراسة الميدانية عام ٢٠١٦، والنسب من حساب الباحث.

- من الجدول (٧) والشكل (٥) تم تصنيف الشوارع إلى ثلاثة مستويات حسب عدد ماكينات الصراف الآلى المنتشرة بها كالتالى:
- **المستوى الأول:** ويضم الشوارع التى يزيد بها نسبة ماكينات الصراف الآلى عن ٥% من جملة الماكينات بالمدينة، وبلغ إجمالي عدد الشوارع فى هذا المستوى ٤ شوارع فقط وهى: الجمهورية (بورسعيد) بنسبة (١٩,٨%) محمد على (١٧,٣%) ٢٣ يوليو (١٤,٨%) صلاح سالم (٨,٦%)، وبذلك استأثرت الشوارع الأربعة السابقة بنسبة (٦٠,٥%) من جملة ماكينات الصراف الآلى.
  - **المستوى الثانى:** ويشتمل على الشوارع التى تتراوح نسبة ماكينات الصراف الآلى بها ما بين ٢%: ٥%، وتمثل ذلك فى ١١ شارع هى: عاطف السادات (٤,٩%) الجيش - محمد محمود (٣,٧%) / شارع الشهداء - النصر - قايتباى - طرح البحر - سعد زغلول - السلطان حسن - محمود صدقى - الطريق الدولى الساحلى بنسبة (٢,٥% / شارع) وبلغ إجمالي نسب الماكينات فى هذه الشوارع (٣٢,٣%).
  - **المستوى الثالث:** ويحتوى على الشوارع التى تنخفض بها نسبة ماكينات الصراف الآلى عن ٢% من جملة الماكينات، وبلغ عدد هذه الشوارع ٦ شوارع فقط هى: الأمين - عبدالرحمن شكرى - حافظ إبراهيم - طريق العريش - أحمد عرابى - الجمهورية (بور فؤاد) بنسبة

(١,٢% / شارع) وبذلك بلغ إجمالي نسب الماكينات فى هذا المستوى (٧,٢%) من جملة  
ماكينات الصراف الآلى.



شكل (٥) : التوزيع الجغرافى لماكينات الصراف الآلى على شوارع مدينة بورسعيد.

المصدر: اعتماداً على بيانات الجدول (٧).

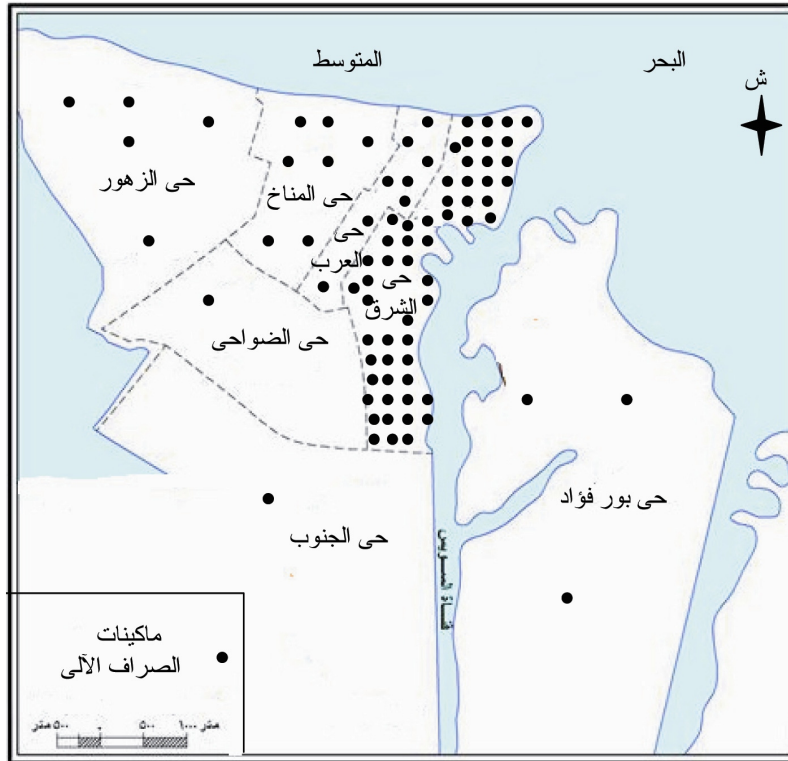
### ب- على مستوى الأحياء :

التوزيع الجغرافى لماكينات الصراف الآلى أكثر انتشاراً من البنوك ومكاتب الصرافة، وذلك لأنها لا تأخذ مساحة كبير مثل البنوك ومكاتب الصرافة، فهى عبارة عن ماكينة صغيرة الحجم توضع فى الشوارع بجوار المصالح الحكومية، والجدول (٨) يبين التوزيع الجغرافى لماكينات الصراف الآلى بأحياء مدينة بورسعيد.

جدول (٨) : التوزيع الجغرافي لماكنات الصراف الآلي على أحياء مدينة بورسعيد ٢٠١٦.

النسبة %	عدد الماكينات	الحي
٦٩,١	٥٦	الشرق
٩,٩	٨	العرب
٦,٣	٥	الزهور
٣,٧	٣	بور فؤاد
٨,٦	٧	المناخ
١,٢	١	الضواحي
١,٢	١	الجنوب
١٠٠	٨١	الجملة

المصدر: الدراسة الميدانية عام ٢٠١٦.



شكل (٦) : التوزيع الجغرافي لماكنات الصراف الآلي على أحياء مدينة بورسعيد.

المصدر: اعتماداً على بيانات الجدول (٨).

من تحليل أرقام الجدول (٨) والشكل (٦) تتضح الحقائق الآتية:

- جاء حى الشرق أيضاً فى المرتبة الأولى من حيث عدد ماكينات الصراف الآلى بنسبة (٦٩,١%) وذلك يؤكد ارتباط جميع الخدمات المصرفية ببعضها وفى نفس الوقت تلازم ماكينات الصراف الآلى بصورة واضحة بمبنى البنك.
- وفى المرتبة الثانية جاء حى العرب بنسبة (٩,٩%) من جملة نسب الماكينات أما حى المناخ جاء فى المرتبة الثالثة بنسبة (٨,٦%) وبذلك بلغ إجمالى الثلاثة أحياء السابقة بنسبة (٨٨,٦%) وهى أكثر الأحياء انتشاراً للبنوك ومكاتب الصرافة أيضاً.
- أما أحياء الزهور - بور فؤاد - الضواحي - الجنوب، جاءوا فى المرتبة الرابعة والخامسة والسادسة والسابعة بنسب (٦,٣% - ٣,٧% - ١,٢% - ١,٢%) على الترتيب، وبذلك استأثرت الأحياء الأربعة السابقة بنسبة (١٢,٤%) فقط.

#### رابعاً - سهولة الوصول للخدمات المصرفية :

تعنى سهولة الوصول قدرة الأشخاص والبضائع على التحرك والتنقل بسهولة ويسر من مكان إلى آخر، وبالتالي يعطى العلاقة ما بين موقع النشاط (الخدمة) وغيرها من العوامل الأخرى (Al Sahili, and Aboul-Ela, 1992, p. 86)، وعادة ما تكون للرحلة نقطة بدء ونقطة انتهاء أو ما بين نقاط متعددة.

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

#### (١) التكلفة الزمنية (المسافة) :

من أجل الوصول للخدمات المصرفية بأنواعها المختلفة، يستغرق ذلك فترة زمنية معينة، وتختلف الفترة الزمنية من مستفيد وآخر وذلك حسب محل إقامة المستفيد، أى المسافة بين محل إقامة المستفيد ومكان توفر الخدمة، وكذلك مدى كثافة انتشار الخدمة، هذا بالإضافة إلى نوع الوسيلة المستخدمة ما بين وسيلة متكررة الوقوف ووسيلة لا تتوقف إلا عند المقصد، إلى جانب سهولة الحركة وهذا مرتبط بشبكة الشوارع واتساعها فى المدينة، والجدول الآتى يبين المسافة الزمنية للوصول إلى الخدمات المصرفية بمدينة بورسعيد.

من قراءة الجدول (٩) والشكل (٧) تبين أن الوصول إلى الخدمات المصرفية في مدينة بورسعيد تتم بسهولة ويسر، حيث جاءت المدة الزمنية أقل من ١٥ دقيقة في المرتبة الأولى بالنسبة للخدمات المصرفية الثلاث بنسبة (٥١,٩%)، وذلك يرجع إلى الكثافة المرتفعة لانتشار الخدمات المصرفية، وجاءت الفترة الزمنية من ١٥ : ٣٠ دقيقة في المرتبة الثانية بنسبة (٣٨,٤%) وبذلك يبلغ إجمالي الفترتين السابقتين (٩٠,٣%) من جملة العينة، وفي المرتبة الثالثة والرابعة والخامسة جاءت الفترات: من ٣٠ : ٤٥ دقيقة - من ٤٥ : ٦٠ دقيقة - أكثر من ٦٠ دقيقة بنسبة (٧,٤% - ١,٥% - ٠,٨%) على الترتيب.

## (٢) التكلفة المادية :

يقصد بالتكلفة المادية مقدار النقود التي يقوم المستفيد بدفعها من أجل الوصول إلى مكان الخدمة، ويتدخل في تحديد التكلفة المادية نوع الوسيلة المستخدمة وبعد أو قرب مكان الخدمة، ويبين الجدول (١٠) مقدار التكلفة المادية من أجل الوصول إلى الخدمات المصرفية بمدينة بورسعيد.

من الجدول (١٠) والشكل (٨) تبين أن التكلفة المادية التي تتراوح ما بين ٥ : ١٠ جنيهات جاءت في المرتبة الأولى بنسبة تزيد عن نصف العينة (٥٨,٩%) وذلك يبين أن المستفيدين من الخدمة المصرفية لا يستخدمون وسائل النقل العام، وإنما يستخدمون التاكسي الذي تتراوح أسعار التوصيلة به من ٥ : ١٠ جنيهات أو أكثر في بعض الأوقات، وجاءت فئة أقل من ٥ جنيهات في المرتبة الثانية بنسبة (٣٦,٢%) وبذلك تبلغ إجمالي الفترتين السابقتين (٩٥,١%).

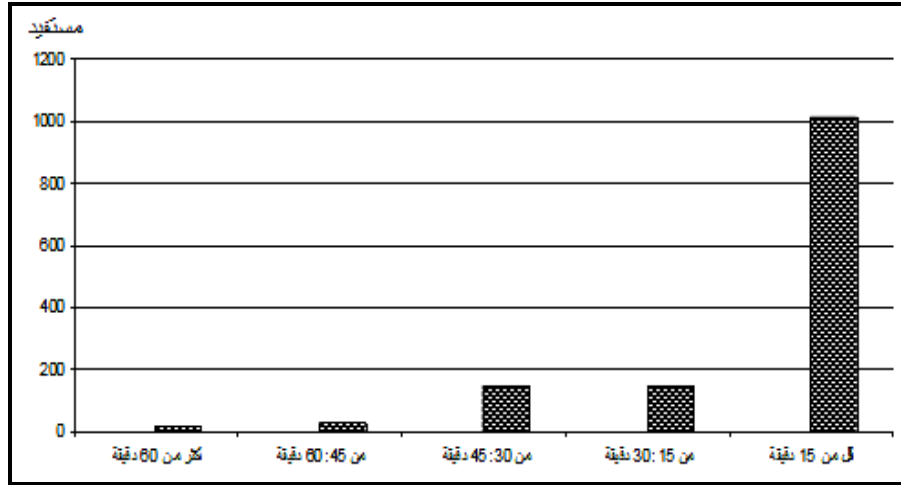
أما الفئة من ١٠ : ١٥ جنيهات وفئة أكثر من ١٥ جنيهات جاءت في المرتبة الثالثة والرابعة بنسبة (٣,٧% - ١,٢%) على الترتيب.

## (٣) وسيلة النقل المستخدمة :

لقد ذكر سابقاً أن وسيلة النقل المستخدمة من أجل الوصول إلى الخدمات المصرفية لها دور كبير في تحديد الفترة الزمنية والتكلفة المادية، ويفضل المستفيدين من الخدمة وسيلة نقل دون الأخرى وذلك تبعاً للحالة الاقتصادية للمستفيد وكذلك مدى تحقق درجة الأمان في الوسيلة المستخدمة. والجدول الأتي يبين الوسيلة المستخدمة للوصول إلى الخدمات المصرفية.

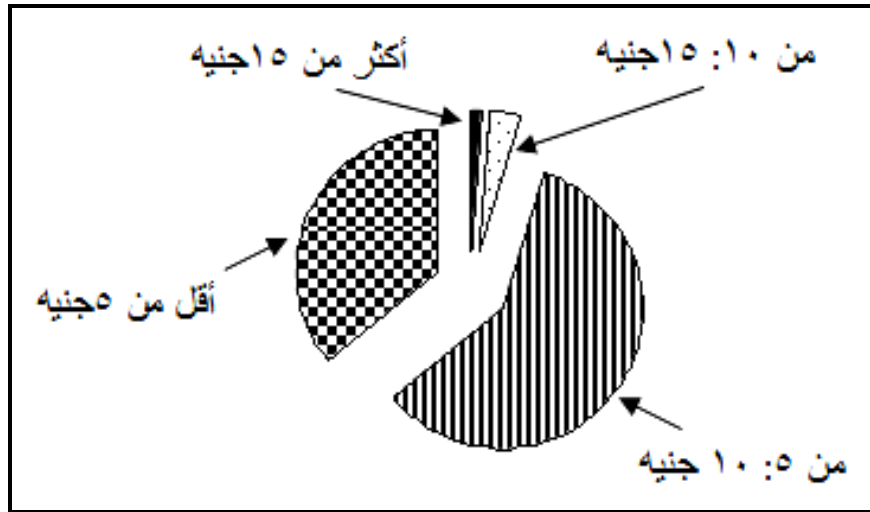
جدول (٩) ١٠





شكل (٧) : المسافة الزمنية للوصول إلى الخدمات المصرفية.

المصدر: اعتماداً على بيانات الجدول (٩).



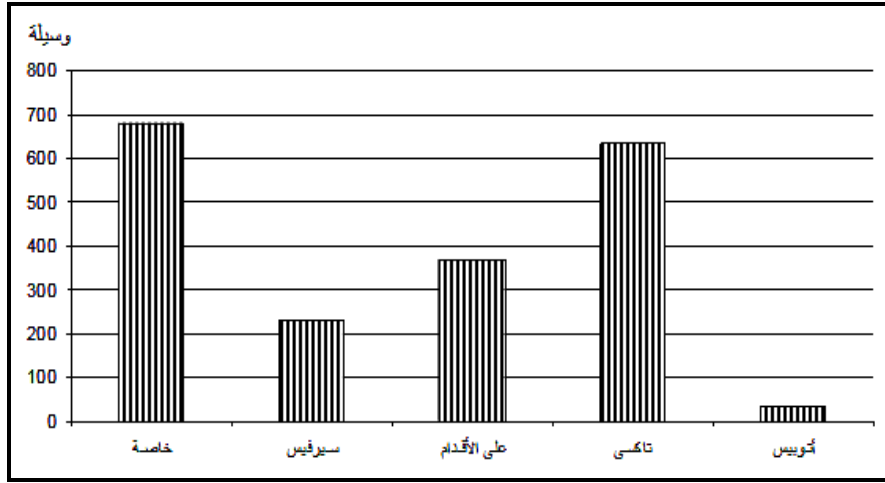
شكل (٨) : التكلفة المادية للوصول إلى الخدمات المصرفية.

المصدر: اعتماداً على بيانات الجدول (١٠).

جدول (١١) : الوسيلة المستخدمة في الوصول إلى الخدمات المصرفية بالعينة في مدينة بورسعيد.

الوسيلة	خاصة	سيرفيس	على الأقدام	تاكسى	أتوبيس	الجملة
العدد	٦٧٩	٢٢٩	٣٧١	٦٣٦	٣٥	١٩٥٠
النسبة %	٣٤,٨	١١,٧	١٩	٣٢,٦	١,٩	١٠٠

المصدر: الدراسة الميدانية عام ٢٠١٦.



شكل (٩) : الوسيلة المستخدمة في الوصول إلى الخدمات المصرفية

المصدر: اعتماداً على بيانات الجدول (١١).

تبين من الجدول (١١) والشكل (٩) أن أكثر الوسائل التي يستخدمها المستفيدين من الخدمات المصرفية السيارات الخاصة بنسبة (٣٤,٨%) والتاكسى (٣٢,٦%) وذلك لتوفر عامل الأمان في الوسيلتين، لأن النتيجة النهائية للتعامل مع الخدمات المصرفية هي وجود أموال مع المترددين، لذا دائماً يفضلون الوسائل التي تحقق لهم عنصر الأمان مثل السيارة الخاصة أو التاكسى، وبلغ إجمالي نسبة الوسيلتين السابقتين (٦٧,٤%) أي حوالي ثلثي العينة.

وفي المرتبة الثالثة جاء السير على الأقدام بنسبة (١٩%) وخاصة المترددين على ماكينات الصراف الآلي نظراً لانتشارها الكبير في مدينة بورسعيد، وجاء السيرفيس والأتوبيس في المرتبة الرابعة والخامسة بنسبة (١١,٧% - ١,٩%) وهذا لعدم توفر عنصر الأمان، وفي نفس الوقت ارتباط الوسيلتين بخطوط سير محددة قد لا تكون قريبة من مكان الخدمات المصرفية.

**خامساً - استخدامات الخدمات المصرفية :**

من الصعب حصر الخدمات المصرفية التي أصبحت تقدمها، وذلك نظراً لتعدد وتنوع هذه الخدمات، والتي أصبحت خاضعة لتطورات مستمرة نتيجة لاستخدام الوسائل التكنولوجية فى تقديم مثل هذه الخدمات، ويمكن تقسيم الخدمات المصرفية إلى نوعين كما يأتى:

**(١) خدمات موجهة للأفراد :**

وهى خدمات متنوعة تتمثل فى التحويلات بكافة أنواعها وكذلك خدمات البطاقات مثل الفيزا، ودفاتر الشيكات والودائع بالعملة المحلية أو الأجنبية والقروض الشخصية، بالإضافة إلى صناديق إيداع الإعانات (التبرعات) وكذلك فتح الحسابات الجارية والتوفير .

**(٢) خدمات موجهة للتجار والشركات :**

مثل الاعتماد المستندى والتحصيل المستندى وخطابات الضمان. ومن خلال الاستبيان وتحليله تبين أن كل نوع من الخدمات المصرفية بمدينة بورسعيد له استخداماته كما يأتى:

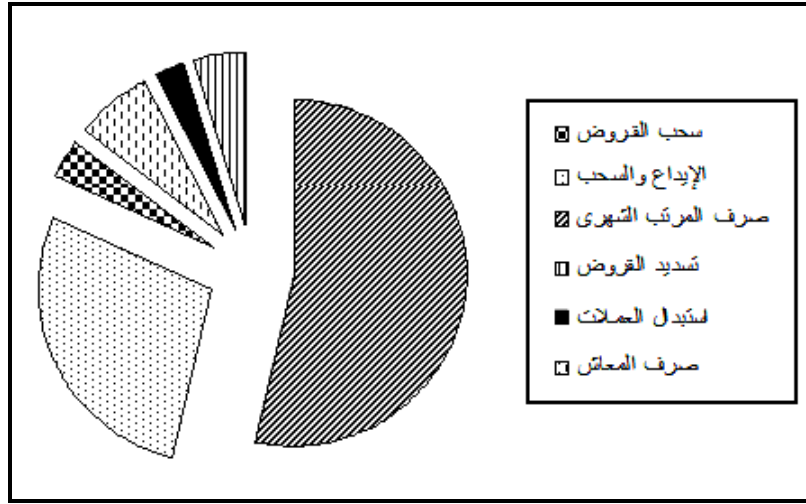
**أ- استخدامات البنوك :**

تعد البنوك العمود الفقرة للخدمات المصرفية بصفة عامة، ولها العديد من الاستخدامات والخدمات التي تقدمها للسكان، ويوضح الجدول الآتى استخدامات البنوك لدى سكان مدينة بورسعيد.

**جدول (١٢) : استخدامات البنوك لدى سكان مدينة بورسعيد بالعينة ٢٠١٦.**

الاستخدام	صرف المربى الشهرى	الإيداع والسحب	سحب القروض	صرف المعاش	استبدال العملات	تسديد القروض	الجملة
العدد	٣٤٨	١٨٣	٢٤	٤٦	١٨	٣١	٦٥٠
النسبة %	٥٣,٥	٢٨,٢	٣,٧	٧,١	٢,٨	٤,٧	١٠٠

المصدر: تحليل استمارات الاستبيان.



شكل (١٠) : استخدامات البنوك لدى سكان مدينة بورسعيد.

المصدر: اعتماداً على بيانات الجدول (١٢).

اتضح من الجدول (١٢) والشكل (١٠) أن من أهم استخدامات البنوك بالنسبة لعينة من المستفيدين هو صرف الراتب الشهري لموظفي الحكومة والقطاع الخاص، حيث جاءت في المرتبة الأولى بأكثر من نصف العينة بنسبة (٥٣,٥%) وذلك لتحويل معظم المصالح الحكومية والقطاع الخاص مرتبات الموظفين إلى البنوك بأنواعها المختلفة، وفي المرتبة الثانية جاء الإيداع والسحب بنسبة (٢٨,٢%) ومعظم المستفيدين من هذه الخدمة هم رجال الأعمال والتجار، وبلغ إجمالي نسب الفئتين السابقتين (٨١,٧%) من جملة العينة.

وجاء صرف المعاش في المرتبة الثالثة بنسبة (٧,١%) أما تسديد القروض جاء في المرتبة الرابعة بنسبة (٤,٧%) وقد تكون القروض لعمل مشروعات أو لشراء سيارة أو بهدف التجارة، وجاء تسديد القروض في المرتبة الخامسة بنسبة (٣,٧%) أما استبدال العملات جاءت في المرتبة السادسة والأخيرة بنسبة (٢,٨%) وذلك لوجود أماكن أخرى لاستبدال العملات مثل مكاتب الصرافة.

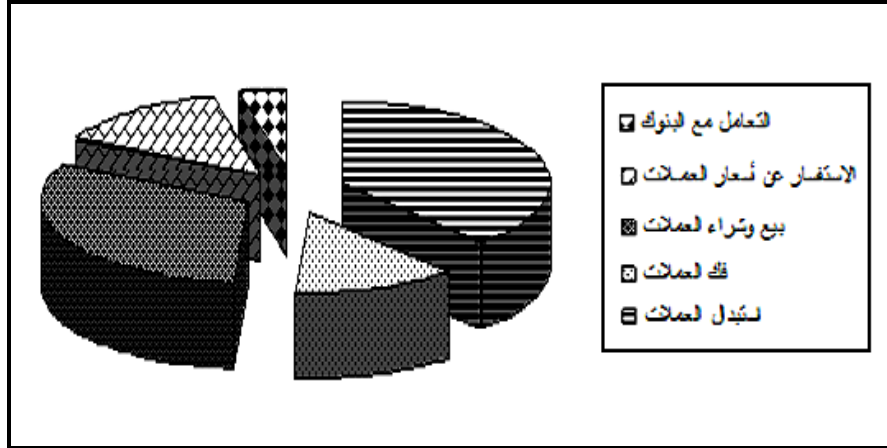
#### ب- استخدامات مكاتب الصرافة :

مكاتب الصرافة لها العديد من الاستخدامات على الرغم من حداثة إنشائها، وقلة أعدادها في مدينة بورسعيد، وتتنوع هذه الاستخدامات ما بين استبدال العملات وفكها أحياناً وبيع وشراء العملات والاستفسار عن أسعارها اليومية، والجدول الآتي يوضح استخدامات مكاتب الصرافة.

جدول (١٣) : استخدامات مكاتب الصرافة لدى سكان مدينة بورسعيد بالعينة ٢٠١٦.

الاستخدام	استبدال العملات	فك العملات	بيع وشراء العملات	الاستفسار عن أسعار العملات	التعامل مع البنوك	الجملة
العدد	٢٤٩	٨٤	٢٠٣	٩١	٢٣	٦٥٠
النسبة %	٣٨,٣	١٢,٩	٣١,٣	١٤	٣,٥	١٠٠

المصدر: تحليل استمارات الاستبيان.



شكل (١١) : استخدامات مكاتب الصرافة لدى سكان مدينة بورسعيد.

المصدر: اعتماداً على بيانات الجدول (١٣).

من تحليل الجدول (١٣) والشكل (١١) تبين أن أهم الاستخدامات التي تقدمها مكاتب الصرافة هي استبدال العملات، لذا جاءت في المرتبة الأولى بنسبة (٣٨,٣%) أي أكثر من ثلث العينة، ويتم استبدال العملات من مكاتب الصرافة بصورة واضحة في موسمي الحج والعمرة وكذلك بالنسبة للمسافرين للدول الأجنبية وكذلك التجار لتسهيل عملية الاستيراد.

وفي المرتبة الثانية جاء بيع وشراء العملات بنسبة (٣١,٣%) حيث يتجه بعض السكان للتعامل مع مكاتب الصرافة في بيع وشراء العملات بعيداً عن البنوك وذلك لارتفاع أسعار العملات بها عن البنوك وهذا يطلق عليه اسم السوق السوداء للعملة، وفي المرتبة الثالثة جاء الاستفسار عن العملات بنسبة (١٤%) أما فك العملات والتعامل مع البنوك في المرتبة الرابعة والخامسة بنسبة (١٢,٩% - ٣,٥%) على الترتيب.

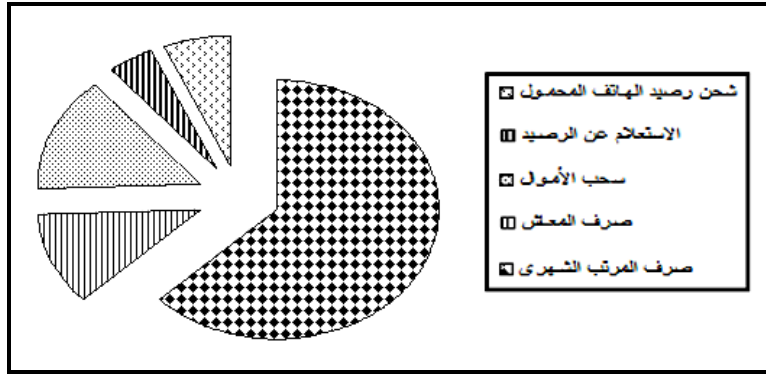
ج- استخدامات ماكينات الصراف الآلى :

تنتشر ماكينات الصراف الآلى بصورة واضحة فى مدينة بورسعيد، حيث يبلغ عددها (٨١) ماكينة) ولعبت دوراً مهماً فى تخفيف الزحام داخل البنوك، حيث أنها تقدم معظم الخدمات البنكية دون الذهاب والتعامل مع البنوك، والجدول (١٤) يبين استخدامات ماكينات الصراف الآلى.

جدول (١٤) : استخدامات ماكينات الصراف الآلى لسكان مدينة بورسعيد بالعينة ٢٠١٦.

الاستخدام	صرف المرتب الشهرى	صرف المعاش	سحب الأموال	الاستعلام عن الرصيد	شحن رصيد الهاتف المحمول	الجملة
العدد	٤٠٨	٧٦	٩٤	٢٨	٤٤	٦٥٠
النسبة %	٦٢,٨	١١,٧	١٤,٥	٤,٢	٦,٨	١٠٠

المصدر: تحليل استمارات الاستبيان.



شكل (١٢) : استخدامات ماكينات الصراف الآلى لسكان مدينة بورسعيد.

المصدر: اعتماداً على بيانات الجدول (١٤).

يتبين من الجدول (١٤) والشكل (١٢) أن أهم استخدامات ماكينات الصراف الآلى هو صرف المرتب الشهرى لدى موظفى الحكومة والقطاع الخاص، حيث جاءت فى المرتبة الأولى بنسبة (٦٢,٨%) أى ما يقرب من ثلثى العينة، وفى المرتبة الثانية جاء سحب الأموال بنسبة (١٤,٥%) وبذلك يبلغ إجمالى الاستخدامين السابقين (٧٧,٣%) أى أكثر من ثلاثة أربع عينة الدراسة.

وجاء فى المرتبة الثالثة والرابعة والخامسة استخدامات صرف المعاش، شحن رصيد الهاتف المحمول، الاستعلام عن الرصيد بنسب (١١,٧% - ٦,٨% - ٤,٢%) على الترتيب.

#### سادساً - خصائص المستفيدين من الخدمات المصرفية :

تعد دراسة خصائص المستفيدين من الخدمات المصرفية مؤشراً مهماً عن وضع المدينة المصرفية، ومدى كفاءة الخدمة وكفايتها للسكان، والخدمات المصرفية يستخدمها جميع السكان، ولكن لا بد أن تتوفر بهم خصائص معينة دون غيرهم، وفيما يأتي أهم خصائص المستفيدين من الخدمات المصرفية:

### (١) التركيب النوعي :

يقصد بالتركيب النوعي تقسيم سكان مدينة بورسعيد بين ذكور وإناث، ومن خلال الاستبيان تبين أن نسبة مستخدمي الخدمات المصرفية (٧٥,١%) من الذكور ونسبة الإناث (٢٤,٩%) ويرجع تفوق الذكور عن الإناث في هذه الخدمة، والتعامل مع الخدمات المصرفية دائماً ما يرتبط بوجود أموال مع المستفيدين، وحرصاً من السكان على هذه الأموال يفضل أن يقوم بهذا العمل الذكور دون الإناث، هذا بالإضافة إلى أن نسبة العاملين من الذكور أكثر من نسبة الإناث، إلى جانب أن الوصول إلى الخدمات المصرفية يحتاج الانتقال من مكان لآخر مما يعرض الإناث للمخاطر. ويتضح ذلك من الجدول (١٥).

جدول (١٥) : التركيب النوعي للمستفيدين من الخدمات المصرفية بمدينة بورسعيد بالعينة ٢٠١٦.

النوع	ذكور	إناث	الجملة
العدد	١٤٦٤	٤٨٦	١٩٥٠
النسبة %	٧٥,١	٢٤,٩	١٠٠

المصدر: تحليل استمارات الاستبيان.

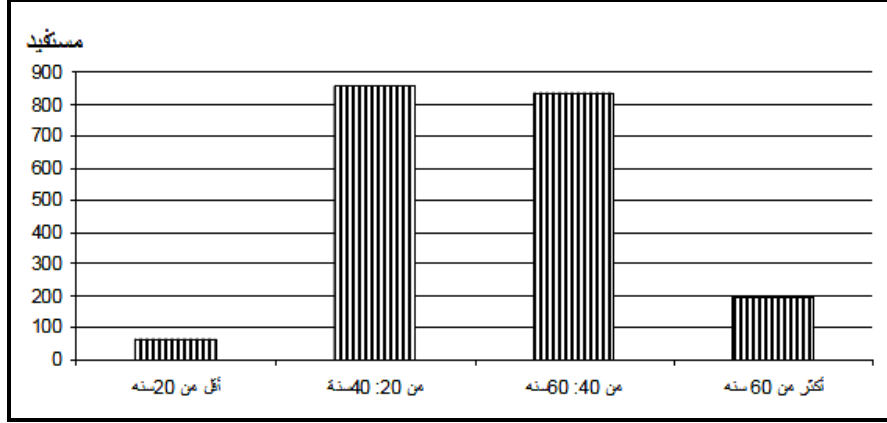
### (٢) التركيب العمري :

التعامل مع الخدمات المصرفية يتطلب فئات عمرية معينة، حيث تبين أن الفئة العمرية دون (١٨ سنة) لا تتعامل مع الخدمات المصرفية (ما عدا ماكينات الصراف الآلي) وذلك لعدم وجود إثبات شخصية معهم، والجدول (١٦) يبين التركيب العمري للمستفيدين من الخدمات المصرفية.

جدول (١٦) : التركيب العمري للمستفيدين من الخدمات المصرفية بمدينة بورسعيد بالعينة ٢٠١٦.

الفئة العمرية	أقل من ٢٠ سنة	من ٢٠-٤٠ سنة	من ٤٠-٦٠ سنة	أكثر من ٦٠ سنة	الجملة
العدد	٦٤	٨٥٦	٨٣٤	١٩٦	١٩٥٠
النسبة %	٣,٣	٤٣,٩	٤٢,٧	١٠,١	١٠٠

المصدر: تحليل استمارات الاستبيان.



شكل (١٣): التركيب العمري للمستخدمين من الخدمات المصرفية.

المصدر: اعتماداً على بيانات الجدول (١٦).

من الجدول (١٦) والشكل (١٣) يتضح الآتي:

- الفئة العمرية من ٢٠:٤٠ سنة جاءت في المرتبة الأولى بنسبة (٤٣,٩%) والفئة العمرية من ٤٠:٦٠ سنة جاءت في المرتبة الثانية بنسبة (٤٢,٧%) وهي تعتبر إمتداداً للفئة الأولى، وبلغ إجمالي نسب الفئتين السابقتين (٨٦,١%) وهي نسبة مرتفعة، وذلك لأن الفئتين السابقتين هم الذين يعملون سواء في الحكومة أو القطاع الخاص، مما يتطلب التعامل مع الخدمات المصرفية لصرف المرتب الشهري.
- أما الفئة العمرية أكثر من ٦٠ سنة جاءت في المرتبة الثالثة بنسبة (١٠,١%) حيث تبين أن هذه الفئة العمرية تستخدم الخدمات المصرفية في صرف المعاش إلى جانب بعض التعاملات البنكية القليلة، هذا بالإضافة إلى اعتماد أفراد هذه الفئة على أبنائهم في تعاملاتهم المصرفية، لعدم مقدرتهم على الحركة في معظم الوقت.



- وجاءت الفئة العمرية أقل من ٢٠ سنة في المرتبة الأخيرة بنسبة (٣,٣%) فقط وذلك لعدم وجود إثبات شخصية كما ذكر سابقاً من أجل التعامل مع البنوك أو مكاتب الصرافة، لذا يقتصر دورهم فقط على استخدام ماكينات الصراف الآلي في صرف الأموال أو الاستعلام عن الرصيد.

### ٣) الحالة الاجتماعية :

تعد الحالة الاجتماعية مؤشراً أساسياً عند دراسة وتحليل أى مجتمع سكاني، لما ينتج عنه من انعكاسات على نوعية وأسلوب الحياة للفرد ذاته وللمجتمع الذى يعيش فيه، ومن تحليل أرقام الجدول (١٧) تبين أن فئة متزوج جاءت فى المرتبة الأولى بنسبة (٧٢,٧%) من جملة العينة وذلك لتحملهم الإنفاق على الأسرة مما يتطلب منهم إجراء المعاملات المالية مع الخدمات المصرفية لتلبية هذا الإنفاق، أما فئة أعزب جاءت فى المرتبة الثانية بنسبة (١٦,٦%) وهذا يرجع إلى خبرة هذه الفئة (الشباب) بالأساليب التكنولوجية الحديثة والتعامل معها. بينما جاءت فئة أرمل فى المرتبة الثانية من جملة العينة بنسبة (٧,٧%)، وفى المرتبة الرابعة جاءت فئة مطلق بنسبة (٣%) ويرجع قلة نسب الفئتين السابقتين إلى اعتمادهم على ذويهم فى إجراء الخدمات المصرفية، هذا بالإضافة إلى قلة احتياجهم لمثل هذه الخدمات.

### جدول (١٧) : الحالة الاجتماعية للمستفيدين من الخدمات المصرفية

بمدينة بورسعيد بالعينة ٢٠١٦.

الحالة الاجتماعية	أعزب	متزوج	مطلق	أرمل	الجملة
العدد	٣٢٣	١٤١٨	٥٩	١٥٠	١٩٥٠
النسبة %	١٦,٦	٧٢,٧	٣	٧,٧	١٠٠

المصدر: تحليل استمارات الاستبيان.

### ٤) الحالة التعليمية :

يتطلب التعامل مع الخدمات المصرفية أن يكون الإنسان لديه قدر كاف من التعليم حتى يتسنى له القيام بمثل هذه العمليات، أما فى حالة إذا ما كان الإنسان ليس لديه القدرة على القراءة والكتابة فإنه يستعين بأحد الأقارب حتى يقوم بإنهاء هذا العمل، والجدول (١٨) يبين الحالة التعليمية لعينة المستفيدين من الخدمات المصرفية.

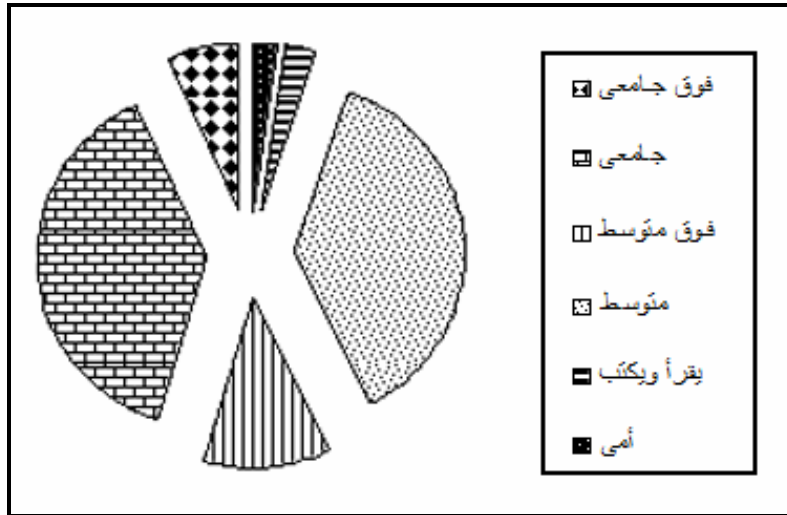
جدول (١٨) : الحالة التعليمية للمستفيدين من الخدمات المصرفية بمدينة بورسعيد بالعينة ٢٠١٦.

الجملة	فوق جامعي	جامعي	فوق متوسط	متوسط	يقرأ ويكتب	أمى	الحالة التعليمية
١٩٥٠	١٣٨	٧٤٦	٢٣٣	٧٣٦	٥١	٤٦	العدد
١٠٠	٧,١	٣٨,٣	١١,٩	٣٧,٧	٢,٦	٢,٤	النسبة %

المصدر: تحليل استمارات الاستبيان.

اتضح من الجدول (١٨) والشكل (١٤) أن الحالة التعليمية جامعي جاءت في المرتبة الأولى بنسبة (٣٨,٣%) من جملة العينة وذلك لإدراكهم بالأساليب التكنولوجية الحديثة، وفي المرتبة الثانية جاءت الحالة التعليمية متوسط بنسبة (٣٧,٧%) وبذلك يبلغ إجمالي نسب الفئتين السابقتين (٧٦%) من جملة العينة.

وجاءت الحالة التعليمية فوق متوسط في المرتبة الثالثة بنسبة (١١,٩%) أما فوق جامعي جاءت في المرتبة الرابعة بنسبة (٧,١%) فقط وذلك لقلّة عددهم بالنسبة للفئات التعليمية الأخرى، وفي المرتبة الخامسة والسادسة جاءت الحالة التعليمية يقرأ ويكتب وأمى بنسبة (٢,٤% - ٢,٦%) على الترتيب، وذلك يبين دور الحالة التعليمية في التعامل مع الخدمات المصرفية.



شكل (١٤) : الحالة التعليمية للمستفيدين من الخدمات المصرفية.

المصدر: اعتماداً على بيانات الجدول (١٨).

**(٥) الوظيفة :**

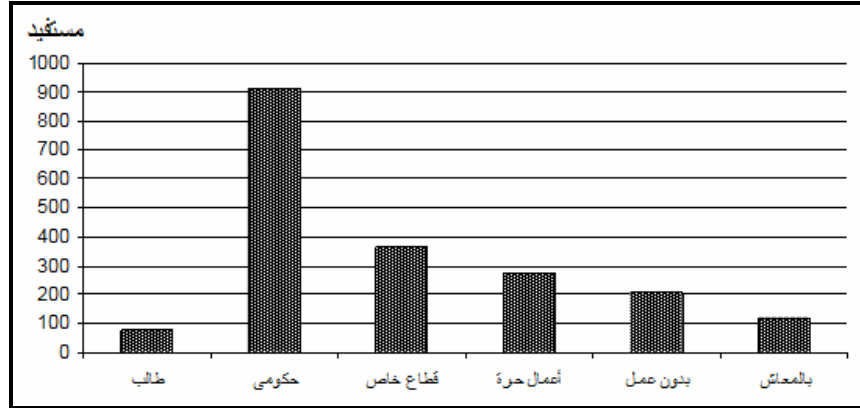
تحدد نوعية الوظيفة عدد مرات التردد على الخدمات المصرفية، وفي نفس الوقت لها دور رئيسي في إمكانية التعامل مع الخدمات المصرفية من عدمه، وهناك بعض الوظائف التي قامت بتحويل جميع مرتبات الموظفين لديهم إلى البنوك، مما يجبرهم على التعامل مع الخدمات المصرفية، وفي المقابل هناك بعض المهن والوظائف ليس لها علاقة بالخدمات المصرفية، والجدول (١٩) يبين الحالة الوظيفية للمستفيدين من الخدمات المصرفية في مدينة بورسعيد.

**جدول (١٩) : الحالة الوظيفية للمستفيدين من الخدمات المصرفية**

في مدينة بورسعيد بالعينة ٢٠١٦.

الجملة	بالمعاش	بدون عمل	أعمال حرة	قطاع خاص	حكومي	طالب	الحالة الوظيفية
١٩٥٠	١٢٠	٢٠٨	٢٧٢	٣٦٢	٩١٢	٧٦	العدد
١٠٠	٦,١	١٠,٧	١٣,٩	١٨,٦	٤٦,٨	٣,٩	النسبة %

المصدر: تحليل استمارات الاستبيان.

**شكل (١٥) : الحالة الوظيفية للمستفيدين من الخدمات المصرفية**

المصدر: اعتماداً على بيانات الجدول (١٩).

تبين من الجدول (١٩) والشكل (١٥) أن موظفي الحكومة جاءوا في المرتبة الأولى بنسبة (٤٦,٨%) وذلك لزيادة أعدادهم في الدولة إلى جانب تحويل جميع مرتبات موظفي الحكومة إلى البنوك لذا يتم صرفها إما من البنك أو ماكينات الصراف الآلي، وفي المرتبة الثانية جاء العاملين في

القطاع الخاص بنسبة (١٨,٦%) وكان للقطاع الخاص السبق عن القطاع الحكومي فى تحويل مرتبات الموظفين لديهم إلى البنوك، وبلغ إجمالى نسب موظفى الحكومة والقطاع الخاص (٦٥,٤%) أى ما يقرب من ثلثى العينة.

وفى المرتبة الثالثة جاء أصحاب الأعمال الحرة بنسبة (١٣,٩%) وذلك لكثرة ترددهم على البنوك من أجل الإيداع والسحب، وفى المرتبة الرابعة والخامسة والسادسة جاءت بدون عمل - بالمعاش - طالب بنسب (١٠,٧% - ٦,١% - ٣,٩%) على الترتيب وذلك لعدم احتياجهم للخدمات المصرفية بصورة مستمرة.

## ٦) مستوى الدخل :

يعد مستوى الدخل من الأسس المهمة التى توضح مستويات المعيشة، ويعد دليلاً لتحقيق التنمية البشرية، وفى نفس الوقت يحدد مدى احتياج السكان للخدمات المصرفية أو عدم احتياجها لها. وتبين من الجدول (٢٠) ان مستوى الدخل من ٢٠٠٠ : ٣٠٠٠ جنيه جاء فى المرتبة الأولى بنسبة (٣٩,٧%) وفى المرتبة الثانية مستوى الدخل من ١٠٠٠ : ٢٠٠٠ جنيه بنسبة (٣٢,٧%) وبذلك بلغ نسب الفئتين السابقتين (٧٢,٤%).

وجاء مستوى الدخل أكثر من ٣٠٠٠ جنيه فى المرتبة الثالثة بنسبة (١٨,٥%) أما مستوى الدخل من ٥٠٠ : ١٠٠٠ جنيه جاء فى المرتبة الرابعة بنسبة (٧,٩%) وفى المرتبة الخامسة والأخيرة مستوى الدخل أقل من ٥٠٠ جنيه بنسبة (١,٢%) فقط.

### جدول (٢٠) : مستوى الدخل للمستفيدين من الخدمات المصرفية

فى مدينة بورسعيد بالعينة ٢٠١٦.

الجملة	أكثر من ٣٠٠٠ جنيه	٣٠٠٠ : ٢٠٠٠ جنيه	٢٠٠٠ : ١٠٠٠ جنيه	١٠٠٠ : ٥٠٠ جنيه	أقل من ٥٠٠ جنيه	مستوى الدخل
العدد	٣٦١	٧٧٥	٦٣٧	١٥٤	٢٣	
النسبة %	١٨,٥	٣٩,٧	٣٢,٧	٧,٩	١,٢	

المصدر: تحليل استمارات الاستبيان.

### سابعاً - التحليل الكمي للخدمات المصرفية :

كان استخدام النظرية الشبكية في البداية مقصوراً على تحليل شبكات الدارات الكهربائية، ولكن الجغرافيين ما لبثوا أن طبقوها على شبكات النقل، ويعتبر الجغرافي جاريسون (Garrison) أول من استخدم نظرية الشبكات لتحليل بنية شبكات النقل في عام ١٩٦٠ (الحداد، ١٩٩٧، ص ١٠٣). وتعتبر أساليب التحليل الكمي للخدمات المصرفية ذات قيمة كبيرة وذلك ليس لأنها تكشف عن سهولة الوصول، ولكن لأنها توضح مدى كفايتها ومستوى الرضا لدى المستفيدين منها، ومن ثم يمكن استعمالها كمؤشر للتنمية الاقتصادية. والدراسات الكمية الرياضية في الجغرافيا أصبحت سمة من سماتها في الآونة الأخيرة من خلال دراسات العديد من العلاقات والارتباطات الرياضية والتي تبين مدى العلاقة بين ظاهرة وأخرى.

#### ١) كثافة الخدمات المصرفية بمدينة بورسعيد :

معرفة كثافة الخدمات المصرفية في مكان ما تعد دليلاً صادقاً عن مدى توفر الخدمة لتلبية احتياجات السكان، فارتفاع نسبة كثافة هذه الخدمة تعني تقديم الدور المطلوب منها بكفاءة عالية، والعكس صحيح فإذا كانت كثافة هذه الخدمة منخفضة أو قليلة لا تستطيع تلبية احتياجات السكان في هذه المنطقة.

ولقد كان شارلس كولبي (Charles Colby) أول من لمس ظهور هذا التيار المنهجي الجديد، وهو استخدام الدراسات الجغرافية لبعض النظريات العلمية والأساليب الرياضية، حيث تنبأ بأن وسائل البحث الجغرافي في المستقبل القريب سوف تزداد دقة وعمقاً عما كانت عليه في الماضي، نتيجة إدخال الطرق الكمية على الدراسات الجغرافية (Hammond, 1980, p. 67). وسيتم تحديد كثافة الخدمات المصرفية على أساس المساحة والسكان بمدينة بورسعيد.

#### أ- كثافة البنوك :

- بالنسبة للمساحة : تبلغ المساحة الكلية لمحافظة بورسعيد ١٣٤٥ كم<sup>٢</sup>، أما المساحة المأهولة ١٣٢١ كم<sup>٢</sup> (مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار، ٢٠١٦). وبقسمة عدد البنوك (٣٧ بنك) على المساحة الكلية للمحافظة تبين أن البنك الواحد يخدم ٣٦,٤ كم<sup>٢</sup>، وبالنسبة للمساحة المأهولة يخدم البنك الواحد مساحة ٣٥,٧ كم<sup>٢</sup>.
- بالنسبة للسكان : تحديد كثافة الخدمات المصرفية بالنسبة للسكان تكون أكثر فاعلية، لأن السكان هم المستفيدين من هذه الخدمة، وهم احد المتغيرات الجغرافية المهمة التي يجب أن توضع في الحسبان عند تقديم أى خدمة لهم، وبلغ عدد سكان

محافظة بورسعيد ٥٩٢٥٦٠ نسمة (مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار، ٢٠١٦).  
ويقسمة عدد البنوك (٣٧ بنك) على إجمالي عدد السكان، تبين أن كل بنك يخدم  
١٨ ألف نسمة تقريباً.

#### ب- كثافة مكاتب الصرافة :

- بالنسبة للمساحة : عدد مكاتب الصرافة (٨ مكاتب) وتبين أن كل ١ مكتب صرافة  
يخدم مساحة ١٦٨,١ كم<sup>٢</sup> بالنسبة للمساحة الكلية و ١٦٥,١ كم<sup>٢</sup> بالنسبة للمساحة  
المأهولة.
- بالنسبة للسكان : اتضح أن كل ١ مكتب صرافة يخدم ٨٣,٣ ألف نسمة.

#### ج- كثافة ماكينات الصراف الآلي :

- بالنسبة للمساحة : بلغ إجمالي عدد ماكينات الصراف الآلي (٨١ ماكينة) وبذلك  
الماكينة الواحدة تخدم ١٦,٦ كم<sup>٢</sup> بالنسبة للمساحة الكلية و ١٦,٣ كم<sup>٢</sup> بالنسبة  
للمساحة المؤهلة.
- بالنسبة للسكان : تبين أن الماكينة الواحدة من ماكينات الصراف الآلي تخدم ٨,٢  
ألف نسمة.

#### ٢) معدل التردد على الخدمات المصرفية :

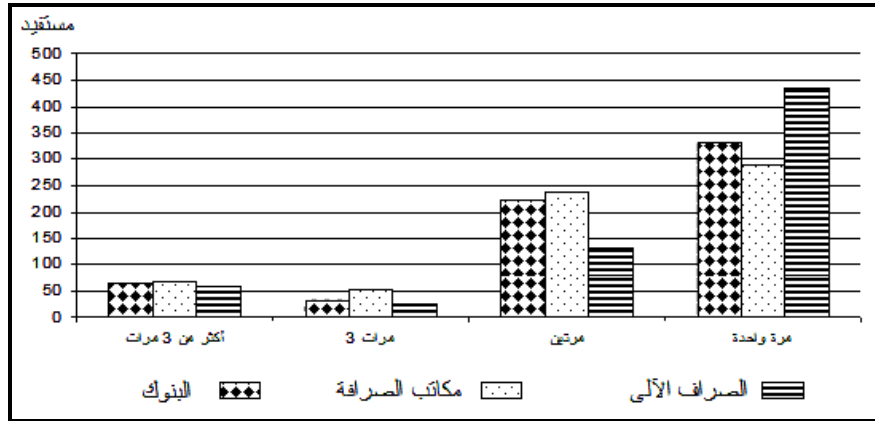
يختلف معدل التردد الشهري للمستخدمين من الخدمات المصرفية من خدمة لأخرى،  
ففي بعض الأيام يكون التردد كثيف على البنوك، وفي أيام أخرى على مكاتب الصرافة أو  
ماكينات الصراف الآلي، وهذا الاختلاف قد يكون بسبب وجود العطلات الأسبوعية أو موسم  
الحج والعمرة من أجل تغيير العملات أو نهاية الشهر للحصول على المرتب الشهري،  
والجدول (٢١) يبين عدد مرات التردد الشهري على الخدمات المصرفية في مدينة بورسعيد.

## جدول (٢١) : عدد مرات التردد على الخدمات المصرفية خلال الشهر

بمدينة بورسعيد بالعينة ٢٠١٦.

الجملة	النسبة %	أكثر من ٣ مرات	النسبة %	٣ مرات	النسبة %	مرتين	النسبة %	مرة واحدة	مرات التردد الخدمة المصرفية
٦٥٠	١٠	٦٥	٤,٩	٣٢	٣٤	٢٢١	٥١,١	٣٣٢	البنوك
٦٥٠	١٠,٥٠	٦٨	٨,٣	٥٤	٣٦,٦	٢٣٨	٤٤,٦	٢٩٠	مكاتب الصرافة
٦٥٠	٨,٩	٥٨	٤	٢٦	٢٠,٢	١٣١	٦٦,٩	٤٣٥	الصراف الآلي
١٩٥٠		١٩١		١١٢		٥٩٠		١٠٥٧	الجملة
	١٠٠		٩,٨		٥,٧		٣٠,٣		النسبة %

المصدر: تحليل استمارات الاستبيان.



شكل (١٦) : عدد مرات التردد على الخدمات المصرفية خلال الشهر.

المصدر: اعتماداً على بيانات الجدول (٢١).

يتضح من الجدول (٢١) والشكل (١٦) الآتي:

- بالنسبة للبنوك : جاء التردد مرة واحدة خلال الشهر الواحد في المرتبة الأولى بنسبة (٥١,١%) وذلك للحصول على المرتب الشهري، وجاء التردد مرتين في الشهر في المرتبة

الثانية بنسبة (٣٤%) وبذلك يبلغ إجمالي نسب المستفيدين في المرتبة الأولى والثانية (٨٥,١%)، أما التردد على البنك أكثر من ٣ مرات في الشهر جاء في المرتبة الثالثة بنسبة (١٠%) فقط، وفي المرتبة الرابعة والأخيرة جاء التردد ثلاث مرات في الشهر بنسبة (٤,٩%).

- بالنسبة لمكاتب الصرافة : جاء التردد على مكاتب الصرافة متفقاً مع التردد على البنوك خلال الشهر، حيث تبين أن التردد على مكاتب الصرافة مرة واحدة جاءت في المرتبة الأولى بنسبة (٤٤,٦%) أما التردد مرتين جاءت في المرتبة الثانية بنسبة (٣٦,٦%) وفي المرتبة الثالثة جاء التردد أكثر من ٣ مرات في الشهر بنسبة (١٠,٥%) وفي المرتبة الرابعة والأخيرة التردد ٣ مرات بنسبة (٨,٣%) فقط.
- بالنسبة لماكينات الصراف الآلي : اتضح أن التردد على ماكينات الصراف الآلي يتفق إلى حد كبير مع التردد على البنوك ومكاتب الصرافة مع اختلاف قليل في نسبة التردد، حيث تبين أن التردد مرة واحدة جاء في المرتبة الأولى بنسبة (٦٦,٩%) أما التردد مرتين جاء في المرتبة الثانية بنسبة (٢٠,٢%) وجاء التردد أكثر من ٣ مرات في المرتبة الثالثة بنسبة (٨,٩%) وفي المرتبة الرابعة والأخيرة التردد ٣ مرات فقط في الشهر بنسبة (٤%).

### ٣) فترات الذروة والركود :

تختلف ساعات التردد على الخدمات المصرفية من نوع لآخر ومن فرد لآخر، وذلك حسب النوع وأوقات العمل الرسمية بالنسبة للخدمات المصرفية وكذلك بالنسبة للأفراد، وكذلك الأجازات والعطلات الرسمية. فدائماً ما تكون البنوك مزدحمة معظم ساعات العمل وخاصة أيام الخميس والأحد (قبل العطلة وبعدها) أما باقي أيام الأسبوع تكون متوسطة.

أما مكاتب الصرافة تكون أكثر ازدحاماً في الأيام التي تسبق موسمي الحج والعمرة وذلك بهدف تغيير العملات، ولكنها تكون أقل ازدحاماً عن البنوك لأنها تعمل مدة أطول. وبالنسبة لماكينات الصراف الآلي تكون أكثر ازدحاماً في نهاية الشهر فقط أما باقي أيام الشهر يقل الازدحام لأنها مجهزة للعمل طول اليوم (٢٤ ساعة)<sup>(١)</sup>. ويبين الجدول (٢٢) فترات الذروة والركود للمستفيدين من الخدمات المصرفية بمدينة بورسعيد.

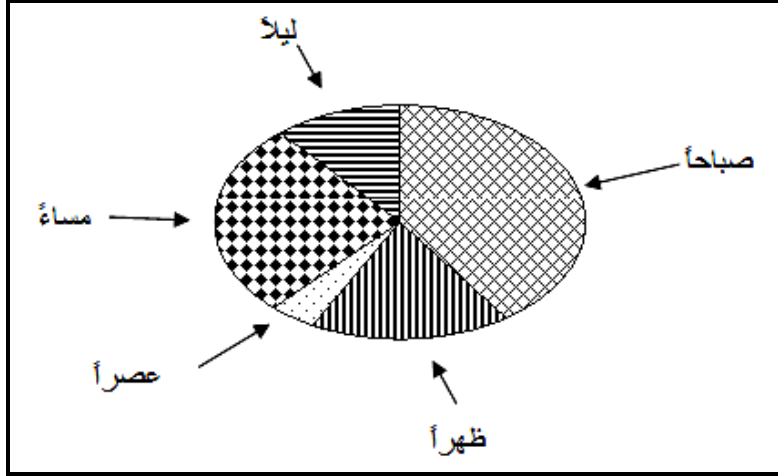
(١) الدراسة الميدانية ٢٠١٦.



جدول (٢٢) : فترات الذروة والركود للخدمات المصرفية في مدينة بورسعيد بالعينة ٢٠١٦.

الجملة	ليلاً	مساءً	عصراً	ظهراً	صباحاً	الفترة
١٩٥٠	٢١٧	٥٢٦	٨٢	٣٤١	٧٨٤	العدد
١٠٠	١١,١	٢٧	٤,٢	١٧,٥	٤٠,٢	النسبة %

المصدر: تحليل استمارات الاستبيان.



شكل (١٧) : فترات الذروة والركود للخدمات المصرفية.

المصدر: اعتماداً على بيانات الجدول (٢٢).

من تحليل أرقام الجدول (٢٢) والشكل (١٧) يتبين أن فترات الذروة والركود لاستخدام الخدمات المصرفية في مدينة بورسعيد تختلف من فترة لأخرى، حيث جاءت الفترة الصباحية في المرتبة الأولى بنسبة (٤٠,٢%) وذلك لأن في هذه الفترة تكون البنوك ومكاتب الصرافة وماكينات الصراف الآلى تعمل في نفس الوقت، إلى جانب أن هذه الفترة مناسبة لذهاب جميع الفئات العمرية والنوعية إلى الخدمات المصرفية، وتعتبر هذه الفترة من فترات الذروة.

وجاءت الفترة المسائية في المرتبة الثانية بنسبة (٢٧%) ويرجع ذلك إلى أن فترة العمل بالنسبة لموظفي الحكومة انتهت مما يتيح لهم الذهاب إلى الخدمات المصرفية وخاصة مكاتب الصرافة وماكينات الصراف الآلى، وبعض البنوك التي تعمل فترة مسائية، وفي نفس الوقت يفضل بعض المستفيدين من الخدمات المصرفية هذه الفترة تفادياً للزحام في الفترة الصباحية، وتعد هذه الفترة من فترات الذروة أيضاً.

أما فترة ظهراً جاءت في المرتبة الثالثة بنسبة (١٧,٥%) وهي تعتبر امتداداً طبيعياً للفترة الصباحية أي مكملتها وإن كانت نسبتها أقل منها، وهي تعتبر أيضاً من فترات الذروة وخاصة في البنوك، وجاءت فترة ليلاً في المرتبة الرابعة بنسبة (١١,٠١%) وبذلك تعد هذه الفترة من فترات الركود، وذلك لعدم استطاعة خروج الإناث وكبار السن في هذه الفترة، إلى جانب توقف العمل في البنوك ومكاتب الصرافة.

وجاءت فترة عصرراً في المرتبة الخامسة والأخيرة بنسبة (٤,٢%) فقط من جملة العينة، ويرجع ذلك إلى توقف العمل في البنوك ومكاتب الصرافة في هذه الفترة حتى تبدأ الفترة المسائية.

#### ٤) اختيار نوع الخدمة المصرفية :

يعتبر العمل المصرفي من الأمور التي أفرزها التطور التكنولوجي الهائل في مجال الاتصالات، حيث تم استخدام وسائل وأساليب جديدة في العمل المصرفي تناسب وتلائم رغبات المستفيدين، فالمعاملات المصرفية الإلكترونية وفرت عدداً من المزايا بالنسبة للعملاء، كما أنها أدت إلى ظهور فرص جديدة لأعمال البنوك من تحقيق ميزة تنافسية، وفيما يلي دراسة أسباب اختيار العملاء لخدمة مصرفية دون غيرها.

#### أ- البنوك :

من تحليل استمارات الاستبيان اتضح أن هناك تفضيل للتعامل مع بنك معين دون آخر، حيث جاء بنك مصر في المرتبة الأولى بنسبة (٣٧,١%) من جملة العينة وفي المرتبة الثانية بنك القاهرة (٢٩%) وجاء بنك الإسكندرية في المرتبة الثالثة بنسبة (١١,٥%) وفي المرتبة الرابعة البنك الأهلي المصري بنسبة (٩,٤%) ثم البنك التجاري في المرتبة الخامسة (٥,٨%) وفي المرتبة السادسة بنك الإسكان والتعمير بنسبة (٢,٤%) أما بنوك: كريدى أجريكول - الأهلي المتحد - باركليز - الأهلي المركزي جاءوا في المرتبة السابعة والأخيرة بنسبة (١,٢%) لكل بنك (نتائج الاستبيان).

#### أسباب تفضيل بنك دون آخر:

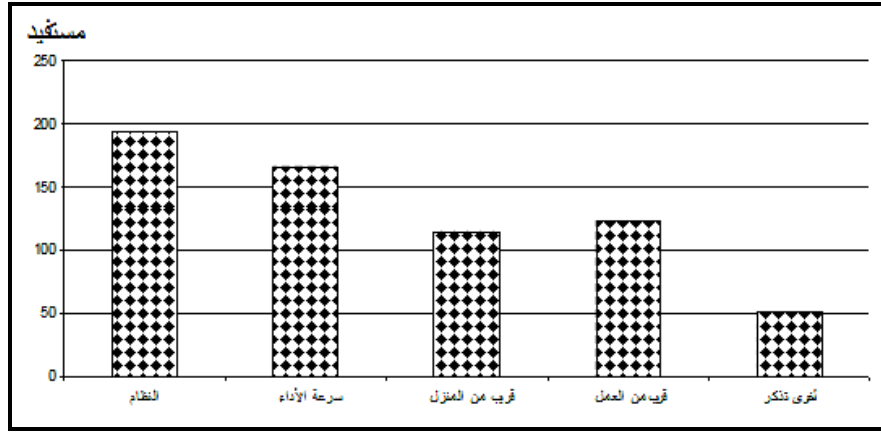
من الجدول (٢٣) والشكل (١٨) تبين أنه يوجد مجموعة أسباب تؤدي إلى تفضيل بنك دون آخر، حيث جاء النظام داخل البنك في المرتبة الأولى بنسبة (٢٩,٨%) أما سرعة الأداء جاءت في المرتبة الثانية (٢٥,٥%) وجاء أن البنك قريب من العمل في المرتبة الثالثة بنسبة (١٨,٩%) وفي المرتبة الرابعة جاء سبب أن البنك قريب من المنزل بنسبة (١٧,٧%) أما أسباب أخرى جاءت في المرتبة الخامسة والأخيرة بنسبة (٨,١%)، ومن الأسباب الأخرى التي ذكرها المستفيدين أن هذا البنك

متعاقد مع المصنع الذي اعمل فيه لصرف المرتبات، وكذلك ذكر البعض أن هذا البنك قامت المصلحة الحكومية التي أعمل بها بتحويل المرتبات عليه.

جدول (٢٣) : أسباب تفضيل بنك دون آخر في مدينة بورسعيد بالعينة ٢٠١٦.

أسباب التفضيل	النظام	سرعة الأداء	قريب من المنزل	قريب من العمل	أخرى تذكر	الجملة
العدد	١٩٤	١٦٦	١١٥	١٢٣	٥٢	٦٥٠
النسبة %	٢٩,٨	٢٥,٥	١٧,٧	١٨,٩	٨,١	١٠٠

المصدر: تحليل استمارات الاستبيان.



شكل (١٨) : أسباب تفضيل بنك دون آخر.

المصدر: اعتماداً على بيانات الجدول (٢٣).

#### ب- مكاتب الصرافة :

ينتشر في مدينة بورسعيد ٨ مكاتب صرافة نسبة المستفيدين تختلف من مكتب لآخر، حيث اتضح أن مكتب الأهرام للصرافة جاء في المرتبة الأولى بنسبة (٣٠,٣%) أي ما يقرب من ثلث العينة، أما مكتب الريادة للصرافة جاء في المرتبة الثانية بنسبة (١٦,٢%) وبذلك يمثل المكتبين السابقين ما يقرب من نصف العينة (٤٦,٥%) وجاء مكتب البركة للصرافة في المرتبة الثالثة بنسبة (١٥,٨%) وفي المرتبة الرابعة جاء مكتب بورسعيد للصرافة بنسبة (١٠,٩%) وفي المرتبة الخامسة

والأخيرة جاءت مكاتب: أندلسية للصرافة - الحجاز للصرافة - الجزائر للصرافة - البنسو للصرافة بنسب (٨,٩% - ٧,٣% - ٧,١% - ٣,٥%) على الترتيب (نتائج الاستبيان).

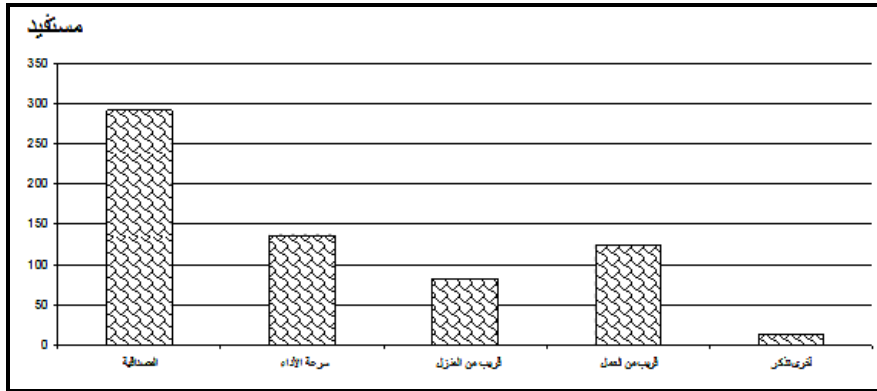
#### أسباب تفضيل مكتب صرافة دون آخر:

يوجد عدة أسباب تؤدي إلى اتجاه العميل إلى مكتب صرافة دون الآخر للتعامل معه، ويبين الجدول (٢٤) تلك الأسباب.

جدول (٢٤) : أسباب تفضيل مكتب صرافة دون آخر في مدينة بورسعيد بالعينة ٢٠١٦.

أسباب التفضيل	المصدقية	سرعة الأداء	قريب من المنزل	قريب من العمل	أخرى تذكر	الجملة
العدد	٢٩٢	١٣٦	٨٣	١٢٥	١٤	٦٥٠
النسبة %	٤٤,٩	٢٠,٩	١٢,٨	١٩,٢	٢,٢	١٠٠

المصدر: تحليل استمارات الاستبيان.



شكل (١٩) : أسباب تفضيل مكتب صرافة دون آخر.

المصدر: اعتماداً على بيانات الجدول (٢٤).

من قراءة وتفسير أرقام الجدول (٢٤) والشكل (١٩) تبين أن المصدقية في التعامل من قبل مكاتب الصرافة جاءت في المرتبة الأولى بنسبة (٤٤,٩%) وذلك لأن المعاملات في مكاتب الصرافة ترجع معظمها لأهواء شخصية على الرغم من مراقبة الجهات الحكومية لها، وجاء سرعة الأداء في المرتبة الثانية بنسبة (٢٠,٩%) ويمثل الثلاثة أسباب السابقة (٨٥%) من جملة العينة.

أما قرب مكتب الصرافة من المنزل جاء في المرتبة الرابعة بنسبة (١٢,٨%) وفي المرتبة الخامسة والأخيرة جاءت أسباب أخرى في المرتبة الخامسة والأخيرة بنسبة (٢,٢%) ومن هذه الأسباب أن سعر البيع والشراء للعمليات في هذا المكتب أقل من السوق بأكمله.

### ج- ماكينات الصراف الآلى :

تنتشر بصورة واضحة في مدينة بورسعيد، ولكن بعد إجراء الاستبيان تبين أن المستخدمين من هذه الخدمة يفضلون التعامل مع ماكينات تابعة لبنوك معينة دون غيرها، فقد جاءت ماكينات البنك الأهلى في المرتبة الأولى بنسبة (٣٦,٦%) من جملة العينة، أما ماكينات بنك مصر جاءت في المرتبة الثانية بنسبة (٣٠,٣%) وبذلك يبلغ نسب ماكينات البنكين السابقين ثلثي العينة (٦٦,٩%). وجاءت ماكينات بنك التعمير والإسكان في المرتبة الثالثة بنسبة (٢٥,٢%) أما باقى ماكينات البنوك الأخرى جاءت بنسب قليلة وهذه البنوك هي: بنك القاهرة- بنك الإسكندرية- بنك قطر الوطنى بنسب (٥,٢% - ١,٨% - ٠,٩%) على الترتيب.

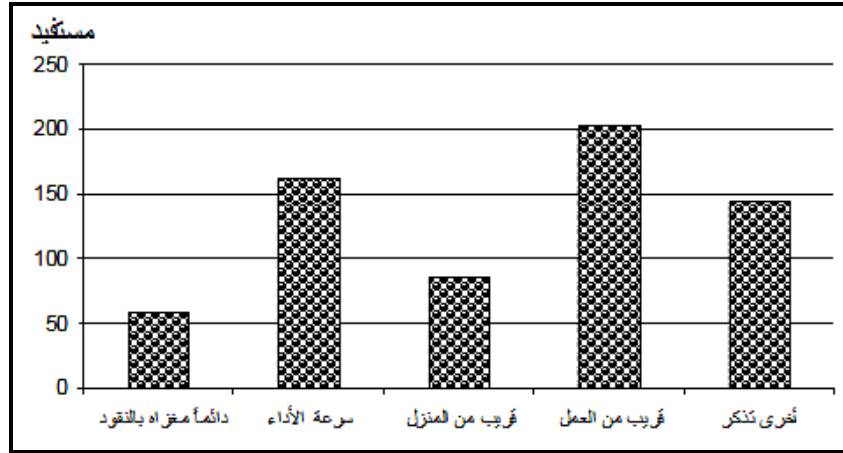
### أسباب تفضيل ماكينات الصراف الآلى دون أخرى:

بدراسة الجدول (٢٥) والشكل (٢٠) اتضح أن قرب ماكينات الصراف الآلى من العمل جاءت في المرتبة الأولى بنسبة (٣١,١%) أما سرعة الأداء جاء في المرتبة الثانية بنسبة (٢٤,٩%) وبذلك يبلغ إجمالى نسب السببين السابقين (٥٦%) أى أكثر من نصف العينة، أما أسباب أخرى جاءت في المرتبة الثالثة بنسبة (٢٢%) وفي المرتبة الرابعة جاءت قريب من المنزل بنسبة (١٣,١%) وفي المرتبة الخامسة والأخيرة جاءت دائماً مغذاة بالنقود بنسبة (٨,٩%) فقط.

جدول (٢٥) : أسباب تفضيل ماكينات الصراف الآلى دون الأخرى في مدينة بورسعيد بالعينة ٢٠١٦.

أسباب التفضيل	دائماً مغذاة بالنقود	سرعة الأداء	قريب من المنزل	قريب من العمل	أخرى تذكر	الجملة
العدد	٥٨	١٦٢	٨٥	٢٠٢	١٤٣	٦٥٠
النسبة %	٨,٩	٢٤,٩	١٣,١	٣١,١	٢٢	١٠٠

المصدر: تحليل استمارات الاستبيان.



شكل (٢٠) : أسباب تفضيل ماكينات الصراف الآلي دون الأخرى.

المصدر: اعتماداً على بيانات الجدول (٢٥).

#### ٥) مستويات الرضا :

يوجد العديد من الدراسات التي توضح العلاقة بين جودة الخدمة ورضا العملاء، فعلى الرغم من وجود علاقة واضحة وأكيدة بين الرضا وجودة الخدمة إلا أن الباحثين في هذا المجال لم يتفقوا على أرضية مشتركة بخصوص المفهومين.

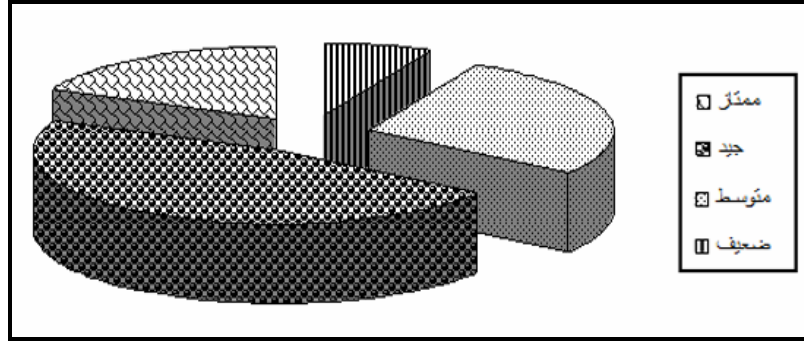
والرضا هو مستوى من إحساس الفرد الناجم عن المقارنة بين أداء المنتج وبين توقعات هذا الفرد، وبعبارة أخرى فالرضا هو دالة الفرق بين الأداء والتوقع (الصحن، ١٩٩٩، ص ٧١). هذا بالإضافة إلى أن الرضا هو إحساس بالسعادة والذي يتولد من خلال المقارنة بين التوقعات المسبقة وتجربة الاستهلاك (Lendervie, 2003, P. 911).

ومن خلال تحليل الاستبيان تبين أن ٩٣,٩% من المستفيدين من الخدمة المصرفية لديهم رضا عن أداء الخدمة، أما الذين ليس لديهم رضا عن أداء هذه الخدمة بلغت نسبتهم ٦,١% والجدول (٢٦) يبين مستويات الرضا لدى المستفيدين من الخدمة المصرفية بمدينة بورسعيد.

جدول (٢٦) : مستويات الرضا عن أداء الخدمة المصرفية بمدينة بورسعيد بالعينة ٢٠١٦.

الجملة	ممتاز	جيد	متوسط	ضعيف	مستوى الرضا
العدد	٣٥٢	٩١٦	٥٤٠	١٤٢	١٩٥٠
النسبة %	١٨,١	٤٦,٩	٢٧,٧	٧,٣	١٠٠

المصدر: تحليل نتائج الاستبيان.



شكل (٢١) : مستويات الرضا عن أداء الخدمة المصرفية.

المصدر: اعتماداً على بيانات الجدول (٢٦).

تبين من تحليل الجدول (٢٦) والشكل (٢١) أن مستوى الرضا عن الخدمات المصرفية بأنواعها الثلاثة جيدة حيث بلغت نسبتها (٤٦,٩%) أى ما يقرب من نصف العينة، أما مستوى الرضا متوسط جاء فى المرتبة الثانية بنسبة (٢٧,٧%) وبلغ إجمالى المستويين السابقين (٧٤,٦%) أى ما يقرب من ٣/٤ العينة المدروسة، وجاء مستوى الرضا ممتاز فى المرتبة الثالثة بنسبة (١٨,١%) وفى المرتبة الرابعة والأخيرة مستوى الرضا ضعيف بنسبة (٧,٣%) فقط.

### ثامناً - مستقبل الخدمات المصرفية فى مدينة بورسعيد :

التخطيط أسلوب علمى يهدف إلى دراسة الإمكانيات المتاحة، وتحديد كيفية استخدامها، ويكون التخطيط علاجاً لوضع قائم يسبقه الدراسات والتحليل (شريف، ٢٠١١، ص ٤٥). وتتميز استخدامات الأرض فى المدن بديناميتها وذلك تبعاً لاحتياجات المجتمع (سطيحة، ١٩٧٢، ص ١٢٥). إن الاتجاه المتزايد نحو العولمة فى السنوات الأخيرة أدى إلى تزايد الأزمات المالية وانتشارها، وتأثر بعض الدول بأزمات دول أخرى بفعل العدوى، وقد أوضحت أغلب الدراسات الاقتصادية أن أزمات البنوك كانت القاسم المشترك فى معظم الأزمات المالية (عبدالقادر، ٢٠١٣، ص ٢٧). ومن أجل وضع خطة مستقبلية لتطوير الخدمات المصرفية فى مدينة بورسعيد، يجب أن نقف أولاً على أهم المشكلات التى تواجه الخدمات المصرفية والمستفيدين من هذه الخدمة.

### (١) المشكلات :

تتعدد المشكلات التى تواجه الخدمات المصرفية بأنواعها الثلاثة ومستخدميها فى مدينة بورسعيد، وفى بعض الأحيان قد توجد مشكلة واحدة فى جميع الخدمات المصرفية، وفى أحيان أخرى توجد مشكلات فى بعضها دون الأخرى، وفيما يلى نستعرض أهم هذه المشكلات:

## أ- البنوك :

يواجه عملاء البنوك مجموعة من المشكلات أفرزها الاستبيان كما فى الجدول (٢٧).

جدول (٢٧) : المشكلات التى تواجه عملاء البنوك فى مدينة بورسعيد بالعينة ٢٠١٦.

النسبة %	العدد	المشكلة
٥٢,٥	٣٤١	١- الزحام الشديد
٢,٦	١٧	٢- عدم التقيد بالدور
٨,٣	٥٤	٣- قلة عدد الموظفين
١٦,٣	١٠٦	٤- طول مدة الانتظار
١,٧	١١	٥- سوء المعاملة
٣,٥	٢٣	٦- سوء التوزيع الجغرافى
١٥,١	٩٨	٧- قلة عدد ساعات العمل
١٠٠	٦٥٠	الجملة

المصدر: تحليل نتائج الاستبيان.

من الجدول (٢٧) تبين أنه توجد عدة مشكلات هي:

- **الزحام الشديد** : جاءت فى المرتبة الأولى بنسبة (٥٢,٥%) أى استحوذت بمفردها بأكثر من نصف العينة، وذلك يرجع إلى ضيق مساحات أماكن الانتظار داخل البنوك، هذا بالإضافة إلى أن معظم البنوك تكون طابق واحد فقط.
- **طول مدة الانتظار** : هذه المشكلة جاءت فى المرتبة الثانية بنسبة (١٦,٣%) والسبب فى هذه المشكلة قلة عدد الموظفين فى البنوك والبطء فى العمل.
- **قلة عدد ساعات العمل** : حيث ذكر ذلك (١٥,١%) من جملة العينة وبالتالي جاءت فى المرتبة الثالثة، حيث تبين أن البنوك تبدأ العمل فى الساعة التاسعة صباحاً إلى الثالثة مساءً (٦ ساعات فقط).
- **قلة عدد الموظفين** : جاءت فى المرتبة الرابعة بنسبة (٨,٣%) من جملة العينة، وقد يوجد فى بعض البنوك عدد كبير من الموظفين ولكن لا يتم استغلال القوة البشرية الموجودة بكاملها.
- **سوء التوزيع الجغرافى** : جاءت فى المرتبة الخامسة حيث ذكر (٣,٥%) ذلك، حيث اتضح أن معظم فروع البنوك تتركز فى حى الشرق وحى العرب.
- **عدم التقيد بالدور** : تأتى هذه المشكلة فى المرتبة السادسة بنسبة (٢,٦%) وهذا يرجع إلى تدخل الوساطة والمحسوبة لدى بعض الموظفين لإنهاء أعمال بعض العملاء.
- **سوء المعاملة** : جاءت فى المرتبة السابعة والأخيرة بنسبة (١,٧%) وتظهر هذه المشكلة بوضوح مع الأفراد الذين لا يجيدون القراءة والكتابة.



**ب- مكاتب الصرافة :**

- من الجدول (٢٨) تبين وجود بعض المشكلات التي تواجه عملاء مكاتب الصرافة وهي:
- عدم توفر العملة بصفة مستمرة: حيث جاءت في المرتبة الأولى بنسبة (٦٣,٥%) وذلك لأن بعض أصحاب مكاتب الصرافة تقوم بإخفاء العملة طمعاً في زيادة أسعارها.
  - أما باقي المشكلات وهي: الزحام الشديد - سوء التوزيع الجغرافي - البطء في التعامل - سوء المعاملة جاءوا في المرتبة الثانية والثالثة والرابعة والخامسة بنسب (١٢,٩% - ١٠,٩% - ٧,٥% - ٥,٢%) على الترتيب.

جدول (٢٨) : المشكلات التي تواجه عملاء مكاتب الصرافة في مدينة بورسعيد بالعينة ٢٠١٦.

النسبة %	العدد	المشكلة
٦٣,٥	٤١٣	١- عدم توفر العملة بصفة مستمرة
١٢,٩	٨٤	٢- الزحام الشديد
٧,٥	٤٩	٣- البطء في التعامل
٥,٢	٣٣	٤- سوء المعاملة
١٠,٩	٧١	٥- سوء التوزيع الجغرافي
١٠٠	٦٥٠	الجملة

المصدر: تحليل نتائج الاستبيان.

**ج- ماكينات الصراف الآلى :**

أكثر انتشاراً من حيث التوزيع الجغرافي على أحياء مدينة بورسعيد وفي نفس الوقت أكثر عدداً، والمستخدمين لهذه الخدمة تقابلهم بعض المشكلات التي أوضحها الاستبيان كما في الجدول الآتي:

جدول (٢٩) : المشكلات التي تواجه عملاء البنوك في مدينة بورسعيد بالعينة ٢٠١٦.

النسبة %	العدد	المشكلة
٣١,٧	٢٠٦	١- عدم وجود قيمات مالية صغيرة
٦,٦	٤٣	٢- صعوبة استخدام الماكينة لبعض المواطنين
٧,١	٤٦	٣- عدم توافر النظام
١٧,٤	١١٣	٤- الزحام الشديد في نهاية الشهر
١٢,٦	٨٢	٥- عدم وجود عمله في الماكينة بعض الأوقات
٧,٨	٥١	٦- البطء في تنفيذ الأوامر
٣,٧	٢٤	٧- كثرة الأعطال
٤,٩	٣٢	٨- قلة عدد الماكينات لبعض البنوك
٨,٢	٥٣	٩- خصم نقود عند السحب
١٠٠	٦٥٠	الجملة

المصدر: تحليل استمارات الاستبيان.

- من تحليل الجدول (٢٩) يتضح أن أهم مشكلات مستخدمى ماكينات الصراف الآلى الآتى:
- **عدم وجود عملات مالية صغيرة** : جاءت فى المرتبة الأولى بنسبة (٣١,٧%) أى ما يقرب من ثلث العينة المدروسة، وذلك لأنه فى معظم الأوقات لا يوجد عملة أقل من ٥٠ جنيهاً وأحياناً ١٠٠ جنيهاً، مما يضطر المستخدمين لترك بعض النقود دون الحصول عليها.
  - **الزحام الشديد فى نهاية الشهر** : جاءت فى المرتبة الثانية بنسبة (١٧,٤%) وذلك يرجع إلى اتجاه معظم المستفيدين فى هذا الوقت من الشهر لصرف المرتب الشهرى.
  - **عدم وجود عمله فى الماكينة بعض الأوقات** : جاءت هذه المشكلة فى المرتبة الثالثة بنسبة (١٢,٦%) وتظهر هذه المشكلة بوضوح أيام العطلات الرسمية مثل الجمعة والسبت.
  - **خصم نقود عن السحب** : جاءت بنسبة (٨,٢%) من جملة العينة وبذلك احتلت المرتبة الرابعة، وفى نفس الوقت لا يتم سحب أكثر من مبلغ محدد فى اليوم الواحد، وهذا المبلغ يختلف من ماكينة بنك وآخر.
  - **البطء فى تنفيذ الأوامر** : جاءت فى المرتبة الخامسة بنسبة (٧,٨%) مما يؤدى إلى طول فترة الانتظار أمام الماكينة وفى نفس الوقت تؤدى إلى الزحام الشديد.
  - **عدم النظام** : جاءت هذه المشكلة فى المرتبة السادسة بنسبة (٧,١%) مما يؤدى إلى حدوث خلافات كثيرة بين المستفيدين من هذه الخدمة.
  - **صعوبة استخدام الماكينة لبعض المواطنين** : جاءت فى المرتبة السابعة بنسبة (٦,٦%) وهذه المشكلة تعود إلى كثرة الأوامر التى تعطى للماكينة عند إجراء عملية الصرف، هذا بالإضافة إلى انتشار الأمية بين بعض المستخدمين.
  - **قلة عدد الماكينات لبعض البنوك** : جاءت فى المرتبة الثامنة بنسبة (٤,٩%) حيث تبين أن بعض البنوك لا يوجد لها ماكينات صرف إلا فى مبنى البنك نفسه.
  - **كثرة الأعطال** : جاءت فى المرتبة التاسعة والأخيرة بنسبة (٣,٧%) وذلك لحرص معظم البنوك على إصلاح الماكينات فى أقل فترة ممكنة.

## ٢) الحلول (التوصيات) :

من خلال تحليل الاستبيان ظهرت مجموعة حلول للمشكلات التى تواجه الخدمات المصرفية نوجزها فى الآتى:

### أ- البنوك :

- العمل على زيادة مساحات انتظار العملاء داخل البنوك وذلك من خلال بناء أكثر من طابق فى البنك الواحد، أو نقل مقر البنك إلى مكان آخر يسمح له بالتوسعات المستقبلية، وذلك فى حالة عدم إمكانية التوسع فى المكان القديم للبنك، وهذا يقضى على الزحام الشديد داخل البنوك.

- من أجل تقليل مدة انتظار العملاء داخل البنوك، يجب ميكنة جميع الإجراءات بالإضافة إلى زيادة عدد الموظفين لتسهيل وسرعة تنفيذ متطلبات العملاء.
- يجب زيادة فترة ساعات العمل بالبنوك من خلال تقسيمها إلى ورديتين، الوردية الأولى تبدأ من الساعة ٩ صباحاً : ٣ عصرًا، والوردية الثانية تبدأ من ٣ عصرًا : ٩ مساءً وذلك بغرض تخفيف الزحام داخل البنوك، وهذا يعنى مضاعفة عدد الموظفين داخل البنوك مما يخلق فرص عمل جديدة للشباب.
- العمل على زيادة عدد فروع البنوك في مدينة بورسعيد وتوزيعها جغرافياً بصورة عادلة على أحياء المدينة وذلك حسب عدد السكان من أجل تقليل معاناة العملاء للوصول إلى البنوك وخاصة كبار السن.
- يجب التزام الموظفين بالبنوك بأسبقية حضور العملاء إلى البنك أى القضاء على الوساطة والمحسوبية عند إنهاء متطلبات العملاء، وكذلك أيضاً الالتزام بالسلوك والمعاملة الحسنة للعملاء.
- تخصيص ساحات انتظار لسيارات العملاء أمام البنوك حتى لا تحدث اختناقات مرورية بالشوارع المجاورة للبنوك.

#### ب- مكاتب الصرافة :

- تشديد المراقبة من قبل الجهات الحكومية المسؤولة على نظام العمل بمكاتب الصرافة، وكذلك مراقبة أسعار البيع والشراء للعملاء بها للقضاء على السوق السوداء.
- يجب أن تقوم مكاتب الصرافة بعرض جميع العملات الأجنبية لديها للعملاء دون احتكار والالتزام بأسعار البيع والشراء التي يقرها البنك المركزي.
- مراعاة التوزيع الجغرافي لمكاتب الصرافة على أحياء المدينة المختلفة وذلك عند إعطاء التراخيص لمزاولة هذا النشاط، وذلك من خلال وضع شروط معينة ومكان معين لفتح هذا المكتب.
- العمل على حسن معاملة العملاء وإنهاء متطلباتهم في أدنى وقت ممكن بهدف القضاء على الزحام بداخلها.

#### ج- ماكينات الصراف الآلى :

- يجب تغذية ماكينات الصراف الآلى بجميع فئات العملات حتى يتسنى للعملاء سحب جميع مستحققاتهم المالية، هذا بالإضافة إلى تغذيتها بالعملة في أى وقت حال نفاذها وخاصة في أيام الأجازات والعطلات.

- زيادة عدد ماكينات الصراف الآلى لبعض البنوك وتوزيعها على أحياء مدينة بورسعيد، إلى جانب وضع ماكينات بجوار المصالح الحكومية والتي تتميز بكثرة عدد الموظفين، هذا بهدف تخفيف الزحام عند الماكينات.
- يجب أن تكون هذه الخدمة مجانية، بحيث لا يتم خصم أى مبالغ مالية عند إجراء عملية السحب، إلى جانب وضع برامج للماكينة تسمح بأى قيمة مالية يريد العميل سحبها دون التقيد بمبلغ محدد.
- تصميم برامج جديدة لتشغيل الماكينة يتم من خلالها سحب النقود بأقل عدد من الأوامر حتى يتسنى للعميل استخدامها بسهولة.

## الملاحق

## ملحق (١) : استمارة استبيان للمتريدين على البنوك بمدينة بورسعيد

- ١ - محل الإقامة : شارع ..... حتى .....
- ٢- النوع : ذكر  أنثى
- ٣- السن : ..... سنة
- ٤- الحالة الاجتماعية ؟ اعزب  متزوج  مطلق  أرمل
- ٥- الحالة التعليمية ؟ امي  يقرأ ويكتب  متوسط  فوق متوسط  جامعي  فوق جامعي
- ٦- الحالة الوظيفية ؟ طالب  حكومي  قطاع خاص  اعمال حرة  بدون عمل  بالمعاش
- ٧- دخل الأسرة ؟ اقل من ٥٠٠ ج  من ٥٠٠ : ١٠٠٠  من ١٠٠٠ : ٢٠٠٠  من ٢٠٠٠ : ٣٠٠٠  أكثر من ٣٠٠٠ ج
- ٨- كم عدد المرات التي تتردد فيها على البنك خلال الشهر ؟ مرة واحدة  مرتين  أكثر من ٣ مرات
- ٩- ما هو البنك الذي تتعامل معه بصفة مستمرة ؟ بنك .....
- ١٠- لماذا هذا البنك بالتحديد ؟ النظام  سرعة الأداء  قريب من المنزل  قريب من العمل  اخرى تذكر .....
- ١١- ما هي الوسيلة التي تستخدمها للوصول الى البنك ؟ سيارة خاصة  سيرفيس  سيرأعلى الأقدام  تاكسى  أتوبيس عام
- ١٢- ما هي القيمة المادية التي تدفعها للوصول الى البنك ؟ ..... جنية
- ١٣- كم تبلغ المدة الزمنية للوصول الى البنك ؟ أقل من ١٥ دقيقة  من ١٥ : ٣٠ دقيقة  من ٣٠ : ٤٥ دقيقة  أكثر من ٤٥ دقيقة
- ١٤- في أى شيء تستخدم هذا البنك ؟
- أ - .....
- ب- .....
- ج- .....
- ١٥- هل أنت راضى عن أداء هذا البنك ؟ نعم  لا
- ١٦- مستوى الرضا ؟ ضعيف  متوسط  جيد  ممتاز
- ١٧- ما هي المشكلات التي تواجهك عند استخدام هذا البنك ؟
- أ - .....
- ب- .....
- ج- .....
- ١٨- كيف يمكن حل هذه المشكلات ؟
- أ - .....
- ب- .....
- ج- .....

أشركم على تعاونك الصادق

## ملحق (٢) : استمارة استبيان للمتريدين على مكاتب الصرافة بمدينة بورسعيد.

- ١- محل الإقامة : شارع ..... حتى .....  
 ٢- النوع : ذكر  أنثى   
 ٣- السن : ..... سنة  
 ٤- الحالة الاجتماعية ؟ اعزب  متزوج  مطلق  أرمل   
 ٥- الحالة التعليمية ؟ امي  يقرأ ويكتب  متوسط  فوق متوسط   
 جامعي  فوق جامعي   
 ٦- الحالة الوظيفية ؟ طالب  حكومي  قطاع خاص  أعمال حرة   
 بدون عمل  بالمعاش   
 ٧- دخل الأسرة ؟ أقل من ٥٠٠ ج  من ٥٠٠ : ١٠٠٠  من ١٠٠٠ : ٢٠٠٠   
 من ٢٠٠٠ : ٣٠٠٠  أكثر من ٣٠٠٠ ج   
 ٨- كم عدد المرات التي تتردد فيها على هذا المكتب خلال الشهر ؟ مرة واحدة  مرتين   
 ٣ مرات  أكثر من ٣ مرات   
 ٩- مع أي مكتب صرافة تتعامل معه بصفة مستمرة ؟ بنك .....  
 ١٠- لماذا هذا المكتب بالتحديد ؟ المصدقية  سرعة الأداء  قريب من المنزل   
 قريب من العمل  اخرى تذكر .....  
 ١١- ما هي الوسيلة التي تستخدمها للوصول الى هذا المكتب ؟ سيارة خاصة  سيرفيس   
 سيراً على الأقدام  تاكسي  أتوبيس عام   
 ١٢- ما هي القيمة المادية التي تدفعها للوصول إلى هذا المكتب ؟ ..... جنية  
 ١٣- كم تبلغ المدة الزمنية للوصول إلى هذا المكتب ؟ أقل من ١٥ دقيقة  من ١٥ : ٣٠ دقيقة   
 من ٣٠ : ٤٥ دقيقة  من ٤٥ : ٦٠ دقيقة  أكثر من ٦٠ دقيقة   
 ١٤- في أي شيء تستخدم هذا المكتب ؟  
 أ- .....  
 ب- .....  
 ج- .....  
 ١٥- هل أنت راضى عن أداء هذا المكتب ؟ نعم  لا   
 ١٦- مستوى الرضا ؟ ضعيف  متوسط  جيد  ممتاز   
 ١٧- ما هي المشكلات التي تواجهك عند استخدام هذا المكتب ؟  
 أ- .....  
 ب- .....  
 ج- .....  
 ١٨- كيف يمكن حل هذه المشكلات ؟  
 أ- .....  
 ب- .....  
 ج- .....

أشكركم على تعاونك الصادق

## ملحق (٣) : استمارة استبيان للمتريدين على ماكينات الصراف الآلى بمدينة بورسعيد.

- ١ - محل الإقامة : شارع ..... حتى .....  
 ٢- النوع : ذكر  أنثى   
 ٣- السن : ..... سنة  
 ٤- الحالة الاجتماعية ؟ اعزب  متزوج  مطلق  أرمل   
 ٥- الحالة التعليمية ؟ امي  يقرأ ويكتب  متوسط  فوق متوسط   
 جامعي  فوق جامعي   
 ٦- الحالة الوظيفية ؟ طالب  حكومي  قطاع خاص  أعمال حرة   
 بدون عمل  بالمعاش   
 ٧- دخل الاسرة ؟ أقل من ٥٠٠ ج  من ٥٠٠ : ١٠٠٠  من ١٠٠٠ : ٢٠٠٠   
 من ٢٠٠٠ : ٣٠٠٠  أكثر من ٣٠٠٠ ج   
 ٨- كم عدد المرات التي تتردد فيها على هذه الماكينة خلا الشهر ؟ مرة واحدة  مرتين   
 ٣ مرات  أكثر من ٣ مرات   
 ٩- مع اي ماكينة بنك تتعامل معه بصفة مستمرة ؟ بنك .....  
 ١٠- لماذا هذا البنك بالتحديد ؟ دائماً مغذاء بالنقود  سرعة الأداء  قريب من المنزل   
 قريب من العمل  اخرى تذكر .....  
 ١١- ما هي الوسيلة التي تستخدمها للوصول إلى هذه الماكينة ؟ سيارة خاصة  سيرفيس   
 سيرأعلى الأقدام  تاكسى  أتوبيس عام   
 ١٢- ما هي القيمة المادية التي تدفعها للوصول هذه الماكينة ؟ ..... جنية  
 ١٣- كم تبلغ المدة الزمنية للوصول إلى هذه الماكينة ؟ أقل من ١٥ دقيقة  من ١٥ : ٣٠ دقيقة   
 من ٣٠ : ٤٥ دقيقة  من ٤٥ : ٦٠ دقيقة  أكثر من ٦٠ دقيقة   
 ١٤- فى أى شىء تستخدم هذه الماكينة ؟  
 أ - .....  
 ب- .....  
 ج- .....  
 ١٥- هل أنت راضى عن أداء هذه الماكينة ؟ نعم  لا   
 ١٦- مستوى الرضا ؟ ضعيف  متوسط  جيد  ممتاز   
 ١٧- ما هي المشكلات التي تواجهك عند استخدام هذه الماكينة ؟  
 أ - .....  
 ب- .....  
 ج- .....  
 ١٨- كيف يمكن حل هذه المشكلات ؟  
 أ - .....  
 ب- .....  
 ج- .....

أشركم على تعاونك الصادق

## المراجع والمصادر

## أولاً - باللغة العربية :

١. أحمد سفير (٢٠٠٦) : العمل المصرفي الإلكتروني في البلدان العربية، ط١، المؤسسة الحديثة للكتاب، بيروت.
٢. أحمد غنيم (١٩٩٨) : صناعة قرارات الائتمان والتمويل في إطار الإستراتيجية الكاملة للبنك، ط١، مطابع المستقبل، القاهرة.
٣. إسماعيل محمد هاشم (١٩٩٦) : مذكرات في البنوك والنقود، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، ط١، بيروت.
٤. بريش عبدالقادر (٢٠١٣): إدارة المخاطر المصرفية وفقاً لمقررات بازل ٢، ٣ ومتطلبات تحقيق الاستقرار المالي والمصرفي العالمي ما بعد الأزمة المالية العالمية، مجلة العلوم الإنسانية العدد ٢٩، جامعة محمد حيزر، بسكرة، الجزائر.
٥. تيسير العجارمة (٢٠٠٥) : التسويق المصرفي، دار حامد للنشر والتوزيع، ط١، عمان.
٦. شاكر القزويني (١٩٩٢) محاضرات في اقتصاد البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.
٧. شريف عبدالسلام شريف (مارس ٢٠١١) : تقويم مدينة بورسعيد كمدينة تجارة حرة، الجمعية الجغرافية الكويتية رسائل جغرافية، وحدة البحث والترجمة، الكويت.
٨. شعبان فرج (٢٠١٤) : العمليات المصرفية وإدارة المخاطر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة البويرة، الجزائر.
٩. ضياء مجيد الموسوي (١٩٩٨) : الاقتصاد النقدي، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية.
١٠. عوض يوسف الحداد (١٩٩٧) : الطرق الفردية وشبكات النقل، دراسة كمية وتطبيقية في جغرافية النقل، الدار الدولية للنشر والتوزيع، القاهرة.
١١. فتحى محمد مصيلحي (٢٠٠٧) : جغرافية الخدمات، الإطار النظري وتجارب عملية، دار الماجد، القاهرة.
١٢. محافظة بورسعيد (٢٠١٦) : مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار، إدارة الإحصاء.
١٣. محافظة بورسعيد (٢٠١٦) : مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار، بيانات غير منشورة.
١٤. محسن أحمد الخضيرى (١٩٩٩) : التسويق المصرفي، ايتراك للنشر والتوزيع، ط١، القاهرة.
١٥. مدحت صادق (٢٠٠١) : أدوات وتغيرات مصرفية، الطبعة الأولى، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة.
١٦. محمد صدقي الغماز (١٩٩٧) : جغرافية الخدمات التعليمية في محافظة بورسعيد، دراسة تحليلية، حوليات كلية الآداب جامعة عين شمس، المجلد الخامس والعشرون، الجزء الثاني.



١٧. محمد فريد الصحن (١٩٩٩) : التسوق، الدار الجامعية، الإسكندرية.
١٨. محمد محمد سطيحة (١٩٧٢) : دراسات في علم الخرائط، دار النهضة العربية، القاهرة .
١٩. مصطفى محمد البغدادي (١٩٩٨) : تغيرات التركيب والوظائف في بور فؤاد، مجلة الجمعية الجغرافية المصرية، العدد ٣١، الجزء الأول، القاهرة.
٢٠. مصطفى محمد البغدادي (١٩٨٥) : مدينة بورسعيد - دراسة في جغرافية المدن، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الآداب جامعة عين شمس.
٢١. مديرية المساحة ببورسعيد خرائط مقياس ١ : ٥٠٠٠٠ : طبعة ٢٠٠٨.
٢٢. ناظم محمد نوري الشمري (١٩٩٨) : النقود والمصارف، دار زهران للنشر والتوزيع ط٤، الأردن.
٢٣. نورا يوسف عبدالرحمن المصرى (١٩٩٩) : جغرافية الجريمة في محافظة بورسعيد، رسالة دكتوراة غير منشورة، كلية الآداب جامعة الإسكندرية.
٢٤. نورا يوسف عبدالرحمن المصرى (١٩٩٢) : مدينة بورسعيد دراسة في الجغرافيا الاقتصادية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الآداب جامعة الإسكندرية.
٢٥. وردة أحمد السيد (٢٠١٠) : التنمية في محافظة بورسعيد دراسة جغرافية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات الإنسانية، جامعة الأزهر.

#### ثانياً : باللغة الأجنبية :

1. Al Sahili, K and Aboul-Ela (1992): Accessibility of public services as on indicator of from sportation system sustu in ability the case of irbid Jordan, journal of urban planning & Development, Asce, Vol. 118.
2. Clark, K (1999): Getting started with geographic in & or mation system, Prentice Hall, New Jersy.
3. Hammond, R. & Mc-cullagh, P.S. (1980): Quantitative techniques in Geography, Clarendon press Oxford.
4. Lendervie, J. (2003): et, auters: le, Mercator. Theorieet pratique en Marketing, Dalloz, Paris, 7 ed.
5. Liu, L (2001): Environmental Poverty, a decomposed Environmental Kuznets curve, and Alternatives: Sustainability Lessons From China, Ecological Economics.
6. Mercer (July 1970): The Geography of Leisure Acontemporary Groth point, Geographical Association, Vol. 55, No. 3, UK.
7. Philip Koiler (2004): Dubois Manceau, Marketing Management, pearson. Education 12 eme, edition.
8. Siam, Ahmad (2006): Role of the Electronic Banking services on the profits of Jordanian Banks, American Journal of Applied Sciences.

**Spatial Analysis for Banking Services in  
The City of Port Said  
A Study in The Telecom Geographical**

**ABSTRACT**

Banking has become one of the necessities of any society, because it describes the development reached by that society, so this study has won great attention from all countries and institutions, accounting for population growth considerable pressure on banking services.

Port Said is Located at the confluence of the circle Beam 18 10 315 and longitude 152 232 5, with an area of 1345 km<sup>2</sup> and a population of 592,560 inhabitants in 2016, limits Port Said Governorate north Mediterranean, and south of Ismailia, and east of North Sinai province, to the west governorates of Damietta, Dakahlia, and the southwest province.

The study aims to stand on global development and local banking services and classification, as well as knowledge of the geographical distribution of the service on the streets and neighborhoods of the city level, and at the same time, the study of accessibility within the time cost and material cost of transport and the means used by the beneficiaries of this service, as the study focused to highlight the use of banking services three types and characteristics of the beneficiaries, along with an analysis of quantitative through the service intensity and the rate of frequency and peak periods, recession and choose the type of service and the level of satisfaction, and ultimately researcher reviewed the most important problems facing the banking and propose solutions.