

حولية كلية الآداب

سنوية محكمة علمية

تصدرها

كلية الآداب - جامعة بنى سويف

نوفمبر ٢٠٢٠

عدد خاص (٩)



ISSN. Print: 2314 – 8160

ISSN. OnLine: 2314-8179

URL: <https://jbsu.journals.ekb.eg/>

مركز جامعة بني سويف للطباعة والنشر



هيئة التحرير

رئيس مجلس الإدارة	عميد الكلية	أ.د. جودة مبروك محمد
نائب رئيس مجلس الإدارة	وكيل الكلية لشئون الدراسات العليا	أ.د. رمضان عامر
رئيس التحرير	أستاذ علم المعلومات المساعد	أ.م.د. مها أحمد إبراهيم
نائب رئيس التحرير	أستاذ علم الأرشيف المساعد	أ.م.د. منال سيد محمد
مدير التحرير	مدرس المكتبات وعلم المعلومات.	د. حاتم أنور عبد الله
محرر الموقع الإلكتروني	مدرس مساعد. كلية الآداب	أ.محمد ربيع عبد الظاهر
مصمم الصفحة	مدرس مساعد. كلية الآداب	أ.طه محمد طه حسن
المحرر اللغوي (اللغة العربية)	مدرس مساعد. كلية الآداب.	أ.نورة سيد أبو المجد
المسئول الإداري		أ. منال محمود
المسئول المالي		أ. أحمد الشرقاوي
متابعة مالية		أ. عمر خلف



أعضاء هيئة التحرير:

- أ.د. جبريل بن حسن العريشي أستاذ علم المعلومات . جامعة الملك سعود **عضواً**
- أ.د. عيسى صالح الحمادي أستاذ اللغة العربية. الامارات العربية المتحدة **عضواً**
- أ.د. مجدى شفيق السيد صقر أستاذ الجغرافية البشرية .جامعة المنصورة **عضواً**

الهيئة الاستشارية الدولية:

- أ.د. نجاح قبلان حمد قبلان "أستاذ المكتبات والمعلومات. قسم المكتبات والمعلومات . كلية الآداب . جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن. المملكة العربية السعودية"
- أ.د. شريف الدين بن دوبة "أستاذ الفلسفة.كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية. جامعة الدكتور مولاي طاهر سعيدة الجزائر"
- أ.د. عبيد سرور العتيبي "أستاذ الجغرافيا الاقتصادية و رئيس قسم الجغرافيا بكلية العلوم الاجتماعية .جامعة الكويت"
- أ.د. محمد بلعباسي "أستاذ الأدب الحديث والمعاصر .جامعة حسيبة بن بوعلى فى الشلف الجزائر"
- أ.د. إبراهيم بن عبد الله بن عبدالرحمن الزعبيير "أستاذ الإدارة التربوية والتخطيط فى كلية التربية بالمجمعة . المملكة العربية السعودية"
- أ.د. هند بنت عقيل بن محمد الميزر "أستاذ الخدمة الاجتماعية الإكلينيكية بقسم الدراسات الاجتماعية . كلية الآداب. جامعة الملك سعود. المملكة العربية السعودية"
- أ.د.محمد مليانى "أستاذ النقد الحديث والمعاصر بجامعة وهران"



أ.د. فوزية محمد على مراد "أستاذ الدراسات الفلسفية . كلية الآداب . الجامعة الأسمرية الإسلامية"

أ.د. عبد الحسين رزوقي مجيد الجبوري "أستاذ علم النفس التربوي . قسم العلوم التربوية النفسية. جامعة بغداد "

أ.د. الهادي بووشمة "أستاذ مختص فى علم الاجتماع قسم علم الاجتماع بجامعة سيدي بلعباس "

أ.د. بلخيري مراد "أستاذ علم الاجتماع. جامعة قسنطينة ٢ ، عبد الحميد مهري "

أ.د. شناف خديجة "أستاذ علم الاجتماع جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة ٢ "

أ.د. ججيقة أحمد محمد قزوي "أستاذ علم النفس . جامعة الجزائر ٢ "

أ.د. جمال عيسى شليحي بلبكاي "أستاذ علم النفس . جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر "

أ.د. وليد عبد العزيز عمار بخوش "أستاذ علم النفس . جامعة العربي بن مهيدي بأب البواقي (الجزائر) "

أ.د. مها ابراهيم ال كلثم " أستاذ المناهج وطرق التدريس. فلسفة التربية كلية التربية بالمجمعة - جامعة المجمعة "

أ.د. على عبد كنو على "أستاذ فلسفة علوم قرآن. كلية العلوم الاسلامية . جامعة ديالى "

أ.د. كريمة خادوسي "أستاذ علم النفس المعرفى جامعة البويرة "



الهيئة الاستشارية المحلية:

أ.د. أسامة السيد محمود على "أستاذ المكتبات و المعلومات. قسم المكتبات
والمعلومات . كلية الآداب . جامعة القاهرة "

أ.د. إيناس حسين صادق احمد "أستاذ المكتبات و المعلومات. قسم المكتبات
والمعلومات . كلية الآداب . جامعة حلوان "

أ.د. رباح فوزى محمد عبد اللطيف "أستاذ المكتبات والمعلومات بكلية الدراسات
الانسانية جامعة الأزهر "

أ.د. سمير سعد حامد خطاب "أستاذ علم النفس الاجتماعى ورئيس قسم علم النفس -
كلية الآداب. جامعة جنوب الوادى "

أ.د. محمود أحمد محمد خيال "استاذ علم النفس بكلية الاداب جامعة المنوفيه "

أ.د. خالد عبد الرازق السيد النجار "أستاذ علم النفس المساعد. كلية الآداب -
جامعة القاهرة "

أ.د. عائشة محمود محمد عبد العال "أستاذ التاريخ القديم والآثارو رئيس قسم
التاريخ. كلية البنات. عين شمس "



التوزيع المكاني للخدمات المصرفية في مدينة قنا – محافظة قنا باستخدام تطبيقات نظم المعلومات الجغرافية

إعداد

د زهرم مرعي أحمد درويش

مدرس الجغرافيا ونظم المعلومات الجغرافية – كلية الآداب – جامعة جنوب الوادي

الإستشهاد المرجعي:

زهرم مرعي أحمد درويش (٢٠٢١). التوزيع المكاني للخدمات المصرفية في مدينة قنا- محافظة قنا: باستخدام تطبيقات نظم المعلومات الجغرافية. حولية كلية الآداب. جامعة بني سويف. عدد خاص (٩) نوفمبر ٢٠٢٠، ص ص ١- ١٥٠ .

الملخص:

تهدف الدراسة إلى التعرف على تطور الخدمات المصرفية في مدينة قنا، من خلال إبراز الخدمات المصرفية بأنواعها الثلاثة (البنوك – وشركات الصرافة – ماكينات الصرف الآلي)، وكذلك الخدمات المصرفية الإلكترونية وأعداد مستخدميها، مع دراسة خصائص مستخدمي هذه الخدمات، والرضا عنها.

وقسمت الدراسة إلى تسع محاور هي: نشأة الخدمات المصرفية وتطورها، الوساطة المصرفية الإلكترونية وخصائص مستخدميها، التصنيف والتوزيع والكثافة الجغرافية للخدمات



المصرفية، والتحليل المكاني للخدمات المصرفية وهي (الجار الأقرب **Nearest Neighbor** ، المركز المتوسط **Central Feature** ، المسافة المعيارية **Standrad Distance** ، تحليل التوزيع الاتجاهي **Directional Distribution**، الحرم المكاني "النطاق" **Buffer** ، نطاق التخصيص المساحي **Create thiessen Polygons**)، وأيضاً سهولة الوصول للخدمات المصرفية، خصائص المتردد من الخدمات المصرفية، والتحليل الكمي للخدمات المصرفية، ومستقبل الخدمات المصرفية في مدينة قنا.

المقدمة:

يُعد الموقع الجغرافي من أهم العوامل التي تؤثر في دراسة الأنشطة المختلفة للإنسان وعلاقته بالبيئة المحيطة، حيث يُعد المحصلة الجغرافية لشبكة متطورة من العلاقات والقيم المكانية والوضعيات الإقليمية (جمال حمدان، ١٩٨٠م ، ص ٢٦٠)، وركزت الاتجاهات الحديثة في الجغرافيا التطبيقية على الاهتمام بالتوزيع الجغرافي لمرافق الخدمات العامة التي يحتاج إليها الفرد يومياً، وذلك لتقديم أفضل مساعدة له بكل يسر وسهولة (Ayeni, 2001,p.112).

وتدخل الجغرافيا في نطاق العلوم المكانية؛ حيث تعتمد الدراسات الجغرافية في عمليات التحليل المكاني على التوزيع الجغرافي للظواهر ضمن الحيز المكاني، لاعتبار أن كل ظاهرة لا بد أن يكون لانتشارها وتوزيعها شكل خاص يطلق عليه " نمط التوزيع **PATTERN DISTRIBUTION** "، حيث تعززه مجموعة من العوامل يطلق عليها تحليل

الأنماط " **Pattern Analysis** " (ILLIAN& Penttinen,2003,p.125).

حيث يتطلب تجهيز أماكن التجمعات السكانية ودعمها بمستويات مختلفة من الخدمات تتناسب واحتياجات أحجامها، ولا بد أن يأخذ التخطيط في المستقبل اعتبار تحديد



التوزيع المكاني للخدمات المصرفية في مدينة قنا

أماكن الخدمات وتوزيعها توزيعاً عادلاً يتناسب مع حجم السكان، بحيث يحصل جميع السكان على الخدمة.

وقد زاد الاعتماد على تطبيقات نظم المعلومات الجغرافية داخل مجال جغرافية الخدمات، حيث أتاح للباحثين الاستفادة من قدرات هذه البرامج في معالجة البيانات المكانية بسرعة فائقة، وكذلك إجراء التحليلات المكانية والإحصائية المعقدة (Lefferty, 2003, MC., p.40) للوصول إلى عمل نماذج لأفضل أماكن توزيع الخدمة.

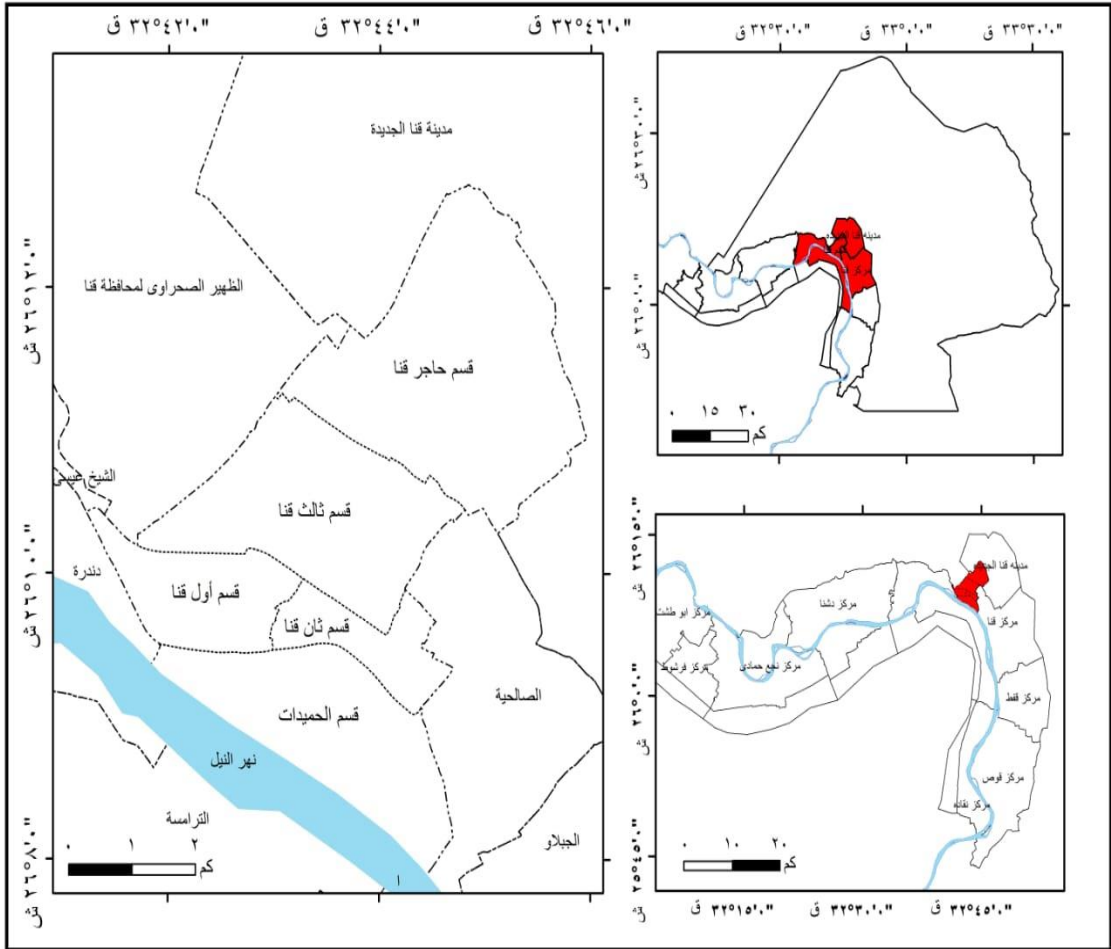
وتعرف الخدمات المصرفية بأنها مجموعة من الأنشطة والعمليات ذات المضمون النفعي الكامن من قبل المصرف، والتي يدركها المترددون من خلال ملامحها وقيمتها النفعية، حيث تشكل مصدرًا لإشباع حاجاتهم ورغباتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية، وفي الوقت ذاته تشكل مصدرًا لأرباح الصرف من خلال العلاقة المتبادلة بين الطرفين (تيسير العجارمة، ٢٠٠٥، ص ٢٠)، وتهتم الجغرافيا الاقتصادية بدراسة التطبيقية للخدمات المصرفية، من حيث أنماطها وتوزيعها وتأثيرها في إقليم معين ومدى الاستفادة منها لمواكبة متطلبات التطور في جميع الأنشطة الاقتصادية (عبد السلام إسماعيل، ٢٠١٨، ص ٢).

منطقة الدراسة:

تقع مدينة قنا ضمن محافظة قنا؛ وهي حاضرة المحافظة، وتقع بين دائرتي عرض $26^{\circ} 07' 57''$ ، $26^{\circ} 43' 13''$ شمالاً، وبين خطي طول $32^{\circ} 40' 50''$ ، $32^{\circ} 33' 47''$ شرقاً، وتقع في جنوب الصعيد وتتوسط محافظة قنا، ويحدها شمالاً محافظة سوهاج، ومن الجنوب محافظة الأقصر، ومن الشرق محافظة البحر الأحمر، ومن الغرب محافظة الوادي الجديد.

وتبلغ مساحة مدينة قنا ٢٩.٩ كم ٢ عام ٢٠٢٠م، وتمثل ١١٪ من مساحة مركز قنا،

تتكون من خمس أقسام هي: حاجر قنا (١١. ١٢. كم٢)، وهو ما يعادل نسبة ٣٧.٢٪ أي ما يقارب من خمسين من إجمالي مساحة مدينة قنا، يليه قسم ثالث ويقع في منتصف مدينة قنا (٣. ٧. كم٢) بنسبة ٢٤.٤٪ أي ما يعادل ربع مساحة منطقة الدراسة، وفي المرتبة الثالثة قسم الحميدات (١. ٦. كم٢) بنسبة ٢٠.٤٪ أي خمس منطقة الدراسة، ثم قسم أول بمساحة ٢٢. ٣. كم٢، وفي المرتبة الأخيرة قسم ثان (١١. ٢. كم٢) وذلك بنسبة ١٠.٨٪، ٧.١٪ لكل منهما على الترتيب عام ٢٠٢٠م (مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار بمحافظة قنا، ٢٠٢٠م).



شكل (١) الموقع الجغرافي لمدينة قنا وأقسامها الإدارية ٢٠٢٠م.

المصدر: الشكل من اعداد الباحثة اعتمادا على برنامج Arc 10.4.1



التوزيع المكاني للخدمات المصرفية في مدينة قنا

جدول (١) التوزيع الجغرافي للمساحة وعدد السكان لمدينة قنا ٢٠٢٠م.

الحي	المساحة		السكان		
	كم ^٢	%	ذكور	إناث	الإجمالي
الحميدات	٦,١	٢٠,٤	٤٢٢١٩	٢٢٦٣٧	٤٦٨٥٦
قسم أول	٣,٢٢	١٠,٨	١٨١٣٤	١٧٦٦٤	٣٥٧٩٨
قسم ثان	٢,١١	٧,١	١٦٨٤٥	١٦٣١٢	٣٣١٥٧
قسم ثالث	٧,٣	٢٤,٤	٥٦٨٥٢	٥٣٧٣٣	١١٠٥٨٥
حاجر قنا	١١,١٢	٣٧,٣	٤٧٥٢	٤٤٩٩	٩٢٥١
الإجمالي	٢٩,٩	١٠٠	١٢٠.٨٠٢	١١٤.٨٤٥	٢٣٥.٦٤٧

المصدر: الجدول من إعداد الطالبة اعتمادًا على:

- التعبئة العامة والإحصاء، الدليل الإحصائي، توزيع السكان على اقسام مدينة قنا، ٢٠١٧م.

- ديوان عام محافظة قنا، مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار، بيانات غير منشورة، مساحة المدينة، ٢٠٢٠م.

الدراسات السابقة :

تناولت بعض الدراسات الجغرافية الخدمات المصرفية مثل دراسة:

دراسة Kumar & Mishra (٢٠١٥): والتي تناولت جودة الخدمة التي تقدمها بنوك القطاع العام في الهند وقياس مدى رضا العملاء، وأظهرت نتائج الدراسة أن هناك فجوة في كل من جودة الخدمة وتوقعات العملاء وإدراكهم.

دراسة Efiang (٢٠١٦م): تناولت ماكينات الصراف الآلي في مدينة كالآبار في نيجيريا، واستنتجت أن التوزيع عشوائي وغير عادل، ولا يوجد أي علاقة بين عدد أجهزة الصراف الآلي والكثافة السكانية.



دراسة جيهان الصاوي (٢٠١٧)، وتهدف دراستها إلى التحليل المكاني لماكينات الصراف الآلي للبنوك الحكومية، وخصائص مستخدمي ماكينات، ومستويات الرضا لمستخدمي ماكينات الصراف الآلي.

دراسة عبد السلام إسماعيل (٢٠١٨م): تناولت التحليل الكمي للخدمات المصرفية على مستوى الشوارع وأحياء مدينة بورسعيد بأنواعها (البنوك - مكاتب الصرافة - ماكينات الصرف الآلي) .

دراسة جابر سمير، (٢٠١٨م) تناولت توزيع الخدمات المصرفية بأنواعها، وإيجاد خصائص المترددين من الخدمات المصرفية، والتحليل الكمي للخدمات المصرفية في مدينة المحلة الكبرى.

أهداف الدراسة:

وتهدف الدراسة إلى تحقيق ما يأتي:

١. الوقوف على كيفية توزيع الخدمات المصرفية على مستوى اقسام مدينة قنا.
٢. تناولت الدراسة بالخدمات المصرفية الإلكترونية وخصائص مستخدميها.
٣. معرفة نمط التوزيع المكاني للخدمات المصرفية، وربطها بالعديد من المتغيرات المؤثرة على هذا التوزيع باستخدام نظم المعلومات الجغرافية.
٤. ركزت الدراسة على إبراز استخدامات الخدمات المصرفية بأنواعها الثلاثة (البنوك - شركات الصرافة - ماكينات الصراف الآلي)
٥. والتعرف على خصائص مستخدمي الخدمة وتقييم عملائها لضمان جودة الخدمات المصرفية المقدمة لهم، وقياس مستويات الرضا عن الخدمة المقدمة.



٦. الوقوف على أهم مشكلات الخدمات المصرفية واقتراح حلول لها.
٧. استخدام ادوات نظم المعلومات الجغرافية في تنمية وتطوير الخدمات المصرفية بالمدينة.

مناهج وأساليب الدراسة:

استخدمت عدة مناهج أهمها:

- المنهج الموضوعي : لدراسة وتحليل الخدمات المصرفية وتوزيعها وعوامل المؤثرة في توزيعها.
- المنهج التاريخي: استخدمته الباحثة في نشأة وتطور الخدمات المصرفية محلياً وعالمياً.
- المنهج الوصفي التحليلي: ويمثل في وصف الظاهرة كما هي وتحليل وتقييم التوزيع المكاني الحالي للخدمات المصرفية، ومدى تحقيق هذه المعايير التي تلبي احتياجات المجتمع في المدينة.
- المنهج السلوكي: ويهتم بدراسة مستويات رضا العملاء عن اداء الخدمة.

ومن أهم الأساليب:

ومن أهم الاساليب المستخدمة:

- المعالجة الإحصائية: ويستخدم في تحليل البيانات الرقمية والاحصاءات كميّاً وتمثيلها كارتوجرافيا بما يفيد في التحليل والوصول إلى النتائج .
- تطبيقات نظم المعلومات الجغرافية: ويمكن استخدامها في التحليل والربط والمقارنة وقياس نمط التوزيع الجغرافي والتحليل المكاني باستخدام برامج Arc Gis 10.4.1 ،



ERDAS IMAGINE ، Visual Basic ، Microsoft office, SQL، نظم المعلومات الجغرافية لتطبيق الأساليب الكمية وهي: تحليل الجار الأقرب والمركز المتوسط والمسافة المعيارية واتجاه التوزيع؛ لانتشار الظاهرة وتحديد حرم الظاهرة ومناطق التخصيص المساحي للبنوك ومكاتب الصرافة وماكينات الصرف الآلي لمدينة قنا، كما يمكن استخدام لغة البرمجة SQL، V.B في عمل قاعدة بيانات للخدمات المصرفية في مدينة قنا وكيفية الوصول إليها من خلال تطبيق على الموبايل للمستخدمين لتسهيل الوصول للخدمة.

- الدراسة الميدانية: تم استكمال المادة العلمية بالدراسة الميدانية بالاستعانة بنموذج استبيان بواقع ١٥٠٠ استمارة الصحيح منهم ١٣٣٢ استمارة بواقع عدد ٦٦٠ استمارة للبنوك، وعدد ٤٨٦ استمارة لماكينات الصرف الآلي، وعدد ١٨٦ استمارة لمكاتب الصرافة، وتم توزيعهم خلال فترتيب الأولي (١٢-٢٣ / ٢٠١٩/٢ م)، والثانية (٣/١٩ - ٣/٢٨ / ٢٠١٩ م).

أولاً: نشأة الخدمات المصرفية وتطورها :

١- تطور الخدمات المصرفية :

يعيش العالم اليوم ثورة هائلة في مجال الاتصالات والمعلومات ، جعلته قرية كونية صغيرة، نتيجة ما يشهده من نمو متسارع للتكنولوجيا في شتي المجالات، وأصبحت الخدمات المصرفية بأنواعها أحد أهم الأنشطة في كل دول العالم المتقدم أو النامي على حد سواء، وأصبحت تشمل على الخدمات الاستثمارية وإدارة الأوراق المالية والتواصل مع العملاء في كل مكان.

واحتل النظام المصرفي مركزًا حيويًا في النظم الاقتصادية والمالية لما له من تأثير



التوزيع المكاني للخدمات المصرفية في مدينة قنا

إيجابي على التنمية الاقتصادية من خلال تعبئة المدخرات الكافية والتوزيع الأكفأ لهذه الأخيرة على الاستثمارات المختلفة، مع الانتقال إلى عصر المعرفة، وظهور التجارة الإلكترونية في ضوء الاستخدام الواسع لتكنولوجيا الإعلام والاتصال، ولقد أدركت مصر أهمية الخدمات المصرفية الإلكترونية، حيث طبقت نظم ووسائل جديدة حققت السرعة في الاستفادة القصوى مما تتيح التكنولوجيا في الاستخدام الواسع لوسائل الدفع والسداد الإلكتروني، ومن المتوقع انتشار هذا النوع من الصرافة بشكل واسع في الفترة المقبلة في ظل التطور الهائل والمستمر للصرافة، وبالتالي أصبحت الصرافة التقليدية غير فعالة في عصر يتطلب السرعة لمعالجة المعاملات والنفقات وبتكاليف منخفضة (محمد بن عزة، ٢٠١٧م، ص ص ١،٢).

أ) تطور ونشأة الخدمات المصرفية عالمياً :

تظهر بعض الوثائق التاريخية والأثرية إلى أن عهد ظهور الفن المصرفي يرجع إلى ما قبل الميلاد، وتمتد جذوره في أعماق التاريخ، إلا أن معظم الاقتصاديين يتمسكون برأي برجيبير الذي يزعم أن " الصيرفة إيطالية المولد" (Boyce,1979,p. 105)؛ لأن اصطلاح كلمة بنك التي تعني "مصرف" مأخوذة من الكلمة الإيطالية "Banco" التي تعني طاولة أو مقعداً، حيث كان الصيارفة الإيطاليون يعرضون عليه عملاتهم المختلفة، وأنشئت المصارف في إيطاليا خلال القرن الثاني عشر الميلادي (De Roover, 1954,p.2) .

ولقد مر إنشاء الخدمات المصرفية (البنوك، مكاتب الصرافة، ماكينات الصرف الآلي) بالعديد من المراحل خلال العصور المختلفة أهمها:

العصور القديمة :

بداية ظهور العمليات المصرفية تعود إلى بلاد بابل (العراق) في الألف الرابع قبل الميلاد (شاكر القزويني، ١٩٩٢، ص ٢٥)، ويعود الفضل للإغريق في النهوض بالفن



المصرفي ونشره في إقليم البحر المتوسط، وذلك قبل الميلاد بأربعة قرون، وأخذ الرومان فكرة الصرافة من الإغريق ونشروها عبر أرجاء العالم القديم بحكم اتساع نفوذهم (عبد السلام إسماعيل، ٢٠١٨م، ص ٣٥٦).

كان بمصر نظام اقتصادي بدائي قبل غزو الإسكندرية، ولكن البطالمة أدخلوا النقود المعدنية في مصر (Orsingher,1967,p.4)، وكانت العمليات المصرفية في مصر تخزين وإيداع منتجات الحصاد في مخازن حكومية تحولت إلى شبكة من بنوك الحبوب، على رأسها بنك مركزي في الإسكندرية، حيث تمسك دفاتر كل بنوك الحبوب الحكومية، وتتم عملية الدفع عن طريق التحويلات من حساب إلى آخر، وبلغت مصر مراحل التطور المصرفي في الفترتين الأولى والثانية بعد البلاد، وأصبحت غنية ومزدهرة، وظل التنظيم قائماً في الإمبراطورية الرومانية إلى أن قُضي عليه بفعل الاضطرابات الأمنية، حتى بدأت التجارة والصناعة تنتعش في أوربا (Homoud,1985.p.18).

العصور الوسطى:

ظهرت الخدمات المصرفية بالشكل الحالي في القرنين الثالث عشر والرابع عشر في المدن الإيطالية، عندما تكدست الثروات النقدية لدى الناس، وخوفاً عليها تم إيداعها لدى الصاغة والصارفة (شعبان فرج، ٢٠١٤م، ص ٩)، وبدأت إصدار شهادات إيداع رسمية من الصاغة أو الصيارفة، وظهرت شهادات الإيداع لحاملها، والتي كانت النواة الأولى لكل من الشيك والبنكوت، وخلال القرن الرابع عشر سمح الصاغة والتجار لبعض عملائهم بالسحب على المكشوف، وقد نتج عن هذه العملية إفلاس عدد من المؤسسات، مما استدعى إنشاء أول بنك حكومي عام ١٥٨٧م في البندقية لضمان حفظ وسلامة الودائع (إسماعيل هاشم، ١٩٩٦م، ص ٤٣).



التوزيع المكاني للخدمات المصرفية في مدينة قنا

ونتيجة لتدفق الخيرات والمعادن النفيسة في بداية القرن السادس عشر تزايدت التجارة في كل من إسبانيا والبرتغال ثم هولندا وإنجلترا وفرنسا، مما أدى إلى ازدهار الأعمال البنكية، ومنذ بداية القرن الثامن عشر أخذ عدد البنوك يزداد، وكان أغلبها مؤسسات يمتلكها أفراد وعائلات (عبد السلام إسماعيل ، ٢٠١٨م، ص ٣٥٧)، ثم ظهرت الحاجة إلى بنوك كبيرة في صورة شركات مساهمة اتسعت أعمالها حتي أنشأت لها فروعاً بأماكن عديدة في أنحاء العالم، عرفت ببنوك الائتمان العقاري والزراعي والصناعي.

العصر الحديث:

وخلال الثلاثة عقود الأخيرة من القرن العشرين شهدت الخدمات المصرفية تحديات هائلة اتسمت بالتطور والتنوع نتيجة الخدمات المصرفية عالمياً، كان أهمها ظهور التكنولوجيا الحديثة وتوظيفها في تقييم وأداء الخدمة المصرفية، كما ظهرت الطرق الإلكترونية في أداء المستندات وطرق تداولها (أحمد غنيم، ١٩٩٨م، ص ٣).

(ب) تطور الخدمات المصرفية في مصر:

تم إنشاء أول بنك في مصر بالنصف الثاني من القرن ١٩ على يد بريطانيا لكونها محطة مهمة في الطريق إلى الهند، ويرجع ذلك إلى زيادة صادرات مصر إليها من ٣ : ٨ ملايين جنيه مصرياً بين عامي ١٨٥٤ - ١٨٦١م، وأنشئ البنك التجاري المصري عام ١٨٥٦م بغرض الحصول على القطن المصري ورواج التجارة بينها وبين مصر (Koiler, 2004, p. 152)، وتم إنشاء شركات للصرافة وماكينات الصراف الآلي (ATM) بأنواعها من خلال العديد من المراحل أهمها:

- الفترة الأولى ما قبل عام ١٩٥٠م: وتُعد البدايات الأولى للبنوك المصرية، والتي كان معظمها برأسمال غير وطني، حيث تم إنشاء أربعة بنوك بنسبة ١٧.٤٪ من إجمالي

- البنوك؛ وهي كالتالي: البنك الأهلي أنشئ عام ١٨٩٨م، وبنك مصر ١٩٢٠م، وبنك التنمية والائتمان الزراعي ١٩٣١م، وبنك التنمية الصناعية المصري عام ١٩٤٧م.
- الفترة الثانية ما بين ١٩٥٠ : ١٩٧٥م: والتي تم خلالها إنشاء ثمانية بنوك، وهو ما يشكل ٣٤.٨٪، وتوزع كالتالي بنك القاهرة ١٩٥٢م، وبنك الإسكندرية عام ١٩٥٧م، وبنك أبو ظبي الوطني عام ١٩٦٨م، ثم البنك الأهلي المتحد ١٩٧١م، يليه المصرف الاتحادي العربي للتنمية والاستثمار ١٩٧٤م، وأخيرًا في عام ١٩٧٥م أنشئ ثلاثة بنوك وهي (بنك مصر إيران للتنمية، وبنك بيريوس مصر، والبنك التجاري الدولي).
- الفترة الثالثة ما بعد ١٩٧٥م: حيث تُعد أكثر الفترات في إنشاء البنوك، حيث أنشئ بها ١١ بنكاً بنسبة ٤٧.٨٪ أي ما يقارب على نصف البنوك خلال الفترات السابقة؛ وهي : بنك الشركة المصرفية ١٩٧٦م، والبنك الأهلي سوسيتية جنرال وبنك قناة السويس ١٩٧٨م، بنك التعمير والإسكان ١٩٧٩م ، ثم بنك إتش إس بي سي مصر ١٩٩١م ، ثم البنك العقاري المصري العربي ١٩٩٩م، ثم بنك بي إن بي باريبا ٢٠٠٠ ، وبنك كريدي أجريكول ، وأخيرًا بنك الاتحاد الوطني ٢٠٠٦م (عبد السلام إسماعيل ، ٢٠١٨م، ص ٣٥٨ ، ٣٥٩)

١- تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية في العالم:

تعود نشأة المصارف الإلكترونية إلى بداية الثمانينيات من القرن العشرين مع ظهور النقد الإلكتروني، أما استخدام البطاقات كان مع بداية القرن الماضي في فرنسا بشكل بطاقات كرتونية تستخدم في الهاتف العمومي، وبطاقات معدنية تستعمل على مستوى البريد في الولايات المتحدة الأمريكية، وفي عام ١٩٥٨م أصدرت American EXPRESS أول



التوزيع المكاني للخدمات المصرفية في مدينة قنا

بطاقة بلاستيكية لتنتشر على نطاق واسع، ثم أصدرت ثمانية مصارف بإصدار "Bank Americard" عام ١٩٦٨م لتتحول إلى شبكة Visa العالمية، ثم تم إصدار البطاقة الزرقاء "Carte Bleue" في نفس العام في ستة مصارف فرنسية، وفي عام ١٩٨٦م قامت اتصالات فرنسا " France Telecom" بتزويد الهواتف العمومية بأجهزة قارئة للبطاقات الذاكرة " Cartes Á mémoire" لتصبح عام ١٩٩٢م كل البطاقات المصرفية بطاقات برغوثية " Cartes PuceÁ" تحمل بيانات شخصية لحاملها (منير الجهيني، ٢٠٠٥م، ص٥).

وخلال منتصف القرن التاسع عشر والقرن العشرين ظهر أول مصرف إلكتروني في الولايات المتحدة الأمريكية؛ ويرجع انتشار المصارف إلى عنصرين أساسيين، أولهما: أهمية ودور الوساطة بفعل تزايد حركة التدفقات النقدية والمالية في مجال التجارة، والثاني: تطور المنظمة الإعلامية لاتصال التكنولوجي.

وظهر التطور السريع للبنوك الإلكترونية في العالم؛ ويرجع ذلك إلى ثلاثة مكونات رئيسية، وهي: المستخدمين، مقدمي الخدمة، المحيط العام (ابن طاهر حسين، ٢٠١١م، ص٩):

- مستخدمو المصارف الإلكترونية: حيث أدت التقنية الحديثة إلى استبدال العديد من الموظفين بماكينات آلية ATM، يكفي على العميل استخدام بطاقة نكية أو بطاقة سحب، والاستغناء عن دفتر الشيكات الذي يكلف المصرف مصاريف استغلال هائلة.

- مقدمو الخدمة في المصارف: وهي رغبة أصحاب المصارف في تنمية نشاطاتهم والتوسع إلى الاعتماد بقوة على تكنولوجيا الاتصال، وذلك بسبب التكاليف المرتفعة لإقامة فروع جديدة، والإقبال الشديد للعملاء على منتجات المصارف الإلكترونية نظراً لتكلفتها المنخفضة، وأسعارها المغرية.



- المحيط العام: وهو الذي أسهم في نمو رقعة المصارف الإلكترونية واتساعها من خلال تشجيع التشريعات والنظم القانونية للمؤسسات المالية على تبني واعتماد الابتكارات الحديثة، ومنها الإمضاء الرقمي الذي أصبح حقيقة ، الانخفاض النسبي لتكاليف استخدام الإنترنت مقارنة بباقي الدول.

تعريف المصارف الإلكترونية: عبارة عن المصارف التي تقدم الخدمات المصرفية التقليدية أو المبتكرة التي يحتاجها العميل من خلال شبكة الإنترنت على مدار ٢٤ ساعة وسبعة أيام في الأسبوع من خلال جهاز الحاسب الشخصي دون أي عوائق (خالد عبد الله، ٢٠٠٦، ص ٢٢٣) بهدف إتاحة معلومات عن الخدمات التي يؤديها المصرف مثل حصول العملاء على خدمات كالتعرف على معاملاتهم، وأرصدتهم وتحديث بياناتهم وطلب الحصول على قروض، وتنفيذ العميل لعمليات مصرفية مثل تحويل أموال.

وتُسمى المصارف الإلكترونية بمسميات عدة: بنوك الإنترنت **Internet banking**، وبنوك الويب **Web banking**، البنك المنزلي **Home banking**، البنك المباشر **Online banking**، الخدمات المالية المنزلية **Self service banking** .

ثانياً: الوساطة المصرفية الإلكترونية وخصائص مستخدميها :

١- الوساطة المصرفية الإلكترونية:

أ) الصراف الآلي ATM

تعرف بأنها آلة مصرفية تقوم بالسحب والتحويل والإيداع النقدي، والاستفسار عن الرصيد، طلب كشف حساب، وتسديد الفواتير بنظام ذي درجة أمنية عالية، ويرتبط بشبكة بنكية، وتوفير الخدمة على مدار ٢٤ ساعة في اليوم طوال أيام الأسبوع (خالد عبد الله، ٢٠٠٦م، ص ٢٢١)، ظهرت ماكينات الصراف الآلي في الولايات المتحدة الأمريكية في



أواخر الستينيات من القرن العشرين (Essinger, 1992,p52).

وبدراسة الجدول (٢) والشكل (٢) يتضح أنه بدأ تطور في توافر خدمات الصراف الآلي ليصل عام ٢٠٠٤م إلى ١٨.٣ ماكينة صرف إلى لكل ١٠٠ ألف شخص بالغ ، وتصل في عام ٢٠١٠م إلى ٧٤.٤ ماكينة لكل ١٠٠ ألف شخص بالغ، ليصل في عام ٢٠١٨م إلى ٩٧.٤ ماكينة لكل ١٠٠ ألف شخص بالغ على مستوى العالم.

جدول (٢) استخدام الصراف الآلي عبر العالم خلال ال (٢٠٠٤ - ٢٠١٨م)

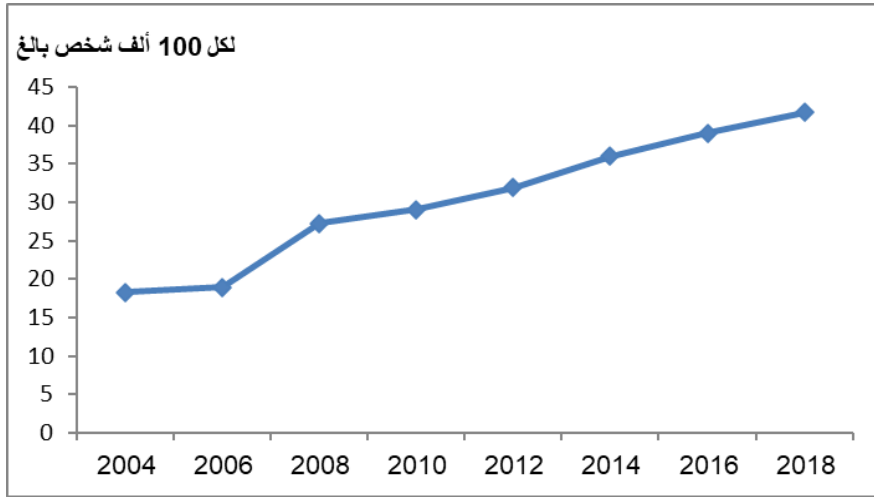
(ماكينة لكل ١٠٠ ألف شخص بالغ)

العالم	٢٠٠٤	٢٠٠٦	٢٠٠٨	٢٠١٠	٢٠١٢	٢٠١٤	٢٠١٦	٢٠١٨
عدد الماكينات	١٨,٣١	١٨,٩٥	٢٧,٢١	٢٩,٠٢	٣١,٩٢	٣٥,٩٨	٣٨,٩٨	٤١,٦٤

المصدر: الجدول من اعداد الباحثة اعتماداً على:

<https://data.albankaldawli.org/indicator/FB.ATM.TOTL.P5>.

وحدث تطور في ماكينات الصراف الآلي (ATM) في مصر بصورة كبيرة، حيث بدأت البنوك المصرية في تقديم الخدمة بداية الثمانينيات من القرن العشرين، عندما أدخل البنك العربي الأفريقي نظام الكروت الإلكترونية في سبتمبر ١٩٨١م، تحمل اسم فيزا كارت البنك العربي، ثم جاءت فترة التسعينات، حيث تم إصدار بنك مصر لبطاقة فيزا بنك مصر (رياض بصله، ١٩٩٥م، ص٧٤)، ثم قام البنك الأهلي المصري بإصدار فيزا البنك الأهلي، حيث بلغ حجم البطاقات المصدرة ١١٠ ألف بطاقة حتي عام ١٩٩٦م (على الفيل، ٢٠٠٩م، ص١٥٦)، وكان استخدام الكروت قاصر على البنك مصدر الكارت، وبعد عام ١٩٩٦م عقدت الاتفاقيات بين البنوك المختلفة، لتطوير الشبكات ليصبح استخدام مختلف أنواع الكروت على أي بنك داخل الجهاز المصرفي في داخل وخارج الدولة.



المصدر: الشكل من اعداد الباحثة اعتمادًا على الجدول (٢).

شكل (٢) استخدام الصراف الآلي عبر العالم خلال الفترة (٢٠٠٤ - ٢٠١٨م)

وبعد ذلك ظهرت الماكينات المتنقلة مع التطورات التكنولوجية، وتم وضعها في أماكن بشكل مؤقت عند الحاجة ونقلها بعد ذلك، حيث يوجد مصدر للنقود للعملاء في أماكن جاذبة للأفراد مثل المعارض، أو في الهيئات والمصانع يوم الحصول على الراتب الشهري (Egner,1991,p123).

وبدراسة الجدول (٣) والشكل (٣) يتضح تزايد استخدام ماكينات الصراف الآلي، حيث بلغت ٤.٤ لكل مائة ألف شخص بالغ، ليتضاعف عام ٢٠١٠م إلى ٨.٦ ماكينة لكل مائة ألف شخص بالغ، ليتضاعف مرتين وربيع عام ٢٠١٨م ليصل إلى ١٨.٦ ماكينة لكل مائة ألف شخص بالغ.

حيث توسعت شبكات الصراف الآلي خلال السنوات الماضية لتغطي معظم محافظات جمهورية مصر العربية بمختلف مناطقها، ليرتفع عدد الماكينات من حوالي ١٧٠٠ ماكينة عام ٢٠٠٥م، إلى ٩٠٣١ ماكينة عام ٢٠١٦م أي أنها تزايدت بنسبة ٤٣١٪ بمعدل زيادة سنوي بلغ ٣٦٪ (تقرير البنك المركزي، يناير ٢٠١٨م).

جدول (٣) استخدام الصراف الآلي في مصر خلال الفترة (٢٠٠٤ - ٢٠١٨م)

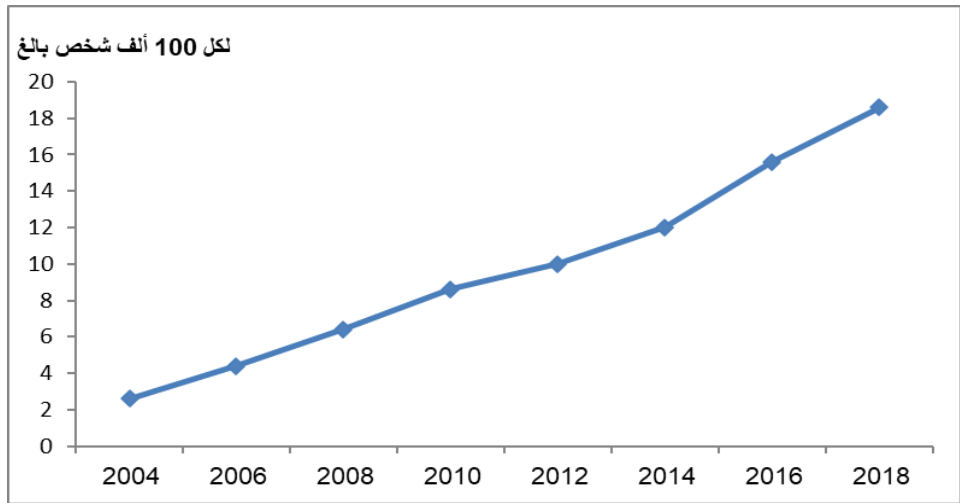
(ماكينة لكل ١٠٠ ألف شخص بالغ)

العام	٢٠٠٤	٢٠٠٦	٢٠٠٨	٢٠١٠	٢٠١٢	٢٠١٤	٢٠١٦	٢٠١٨
عدد الماكينات	٢,٦	٤,٤	٦,٤	٨,٦	١٠	١٢	١٥,٦	١٨,٦

المصدر: الجدول من اعداد الباحثة اعتمادًا على مجموعة البنك الدولي ماكينات

الصراف الآلي لكل ١٠٠ ألف شخص بالغ، مؤشرات التنمية العالمية ، ٢٠١٨م.

<https://data.albankaldawli.org/indicator/FB.ATM.TOTL>



المصدر: الشكل من اعداد الباحثة اعتمادًا على الجدول (٣).

شكل (٣) استخدام الصراف الآلي في مصر خلال الفترة (٢٠٠٤ - ٢٠١٨م)

وسائل الوساطة المصرفية الإلكترونية:

تعرف بأنها صورة التعامل عبر الإنترنت، حيث يوجد العديد من الوسائط الإلكترونية

التي تستخدم في عملية الدفع الإلكتروني، من أهمها:

الإنترنت المصرفي:

أتاح الإنترنت للبنوك خدمات الصرف المنزلي، حيث اتجهت البنوك بدلاً من التوسع في إنشاء الفروع الجديدة لها إلى إنشاء مواقع لها على هذه الشبكة يتم من خلالها توفير الخدمات المصرفية لكل عملائها (أحمد غنيم، ٢٠٠٩م، ص ٢٤١)؛ مثل الدخول على حساب العميل والقدرة على تحويل الأموال ودفع الفواتير وإنزال معلومات شخصية، والتأكد من أرصدة العميل لدى البنك، وكذلك دفع قيمة الكمبيالات المسحوبة عليهم إلكترونياً، وأيضاً إرشادهم إلى استخدام الطرق والأساليب الفعالة والمؤكدة لإدارة محافظهم المالية، ويُعد الإنترنت المصرفي واجهة ترويجية للمصرف، ويتم من خلالها الترويج لخدمات المصرف والتعريف بهذه الخدمات والتذكير بها، وإقناع العملاء بشرائها والتعامل بها، وكل ذلك أدى إلى الحد من الاستعمال الورقي في المعاملات، والحد من فتح فروع للبنوك طالما توافرت أجهزة الهاتف والشبكات الإلكترونية والكمبيوتر المتصل بها، والحد من العمالة البشرية التي كانت متصلة بها (نسمة خنافة، ٢٠١٣م، ص ١٦).

وبدراسة الجدول (٤) والشكل (٤) الذي يهتم بدراسة تطور الإنترنت في العالم يتضح ما يلي:

جاء عام ١٩٩٥ م بأعداد مستخدمي الإنترنت ١٦ مليون مستخدم، بنسبة ٠.٤% لكل ١٠٠ شخص من العالم، لتصل عام ٢٠٠٠ م إلى ٣٦١ مليون شخص يستخدم الإنترنت على مستوى العالم بنسبة ٥,٨%، لتتزايد عام ٢٠٠٥ م لتصل إلى ١.٠١٨ مليون شخص، وهو ما يشكل ١٥.٧% لكل ١٠٠ شخص من العالم، حيث تضاعف الي ما يقرب من ثلاث مرات بنسبة ٢٨٢% لتصل إلى ٥٦.٤%؛ أي أكثر من نصف مستخدمي الإنترنت يتزايدون سنوياً، في حين وصلت عام ٢٠١٠ م إلى ١.٩٧١ مليون شخص بنسبة ٢٨.٨%، لتبلغ عام ٢٠١٨ م إلى ٤.٣١٣ مليون مستخدم، وهو ما يعني أكثر من نصف سكان العالم

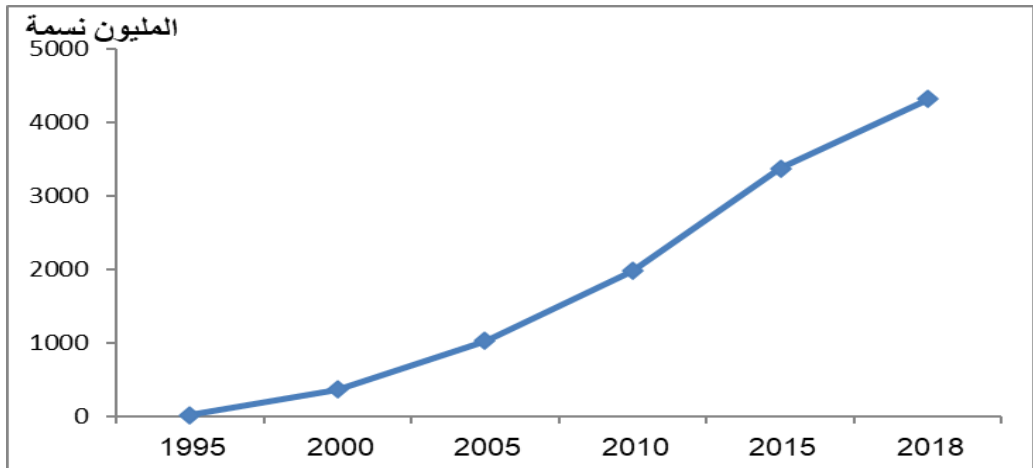
يستخدمون الإنترنت، وهذا يفسر الوعي بأهمية الإنترنت في جميع المجالات وقوة شبكة الإنترنت خاصة في الدول المتقدمة من العالم.

جدول (٤) تطور عدد مستخدمي الإنترنت على مستوى العالم خلال الفترة (١٩٩٥ - ٢٠١٨م)

(السكان مليون نسمة)

العام	١٩٩٥	٢٠٠٠	٢٠٠٥	٢٠١٠	٢٠١٥	٢٠١٨
مستخدمي الإنترنت	١٦	٣٦١	١,٠١٨	١,٩٧١	٣,٣٦٦	٤,٣١٣
%	٠,٤	٥,٨	١٥,٧	٢٨,٨	٤٦,٤	٥٥,٦

المصدر: <http://www.Internetworldstats.com/emarketing.Htm> 1/4/2018



المصدر: الشكل من اعداد الباحثة اعتمادًا على الجدول (٤).

شكل (٤) تطور عدد مستخدمي الإنترنت على مستوى العالم خلال الفترة (١٩٩٥ - ٢٠١٨م)

الصرافة عبر الهاتف النقال:

بدأ استخدام الهاتف النقال في النشاط المصرفي، وذلك من خلال الرسائل القصيرة التي تبين الحركات التي تمت على الحساب، وكذلك الترويج المصرفي، ويستقبلها العميل بصورة منتظمة، وأول مصرف اعتمدها هو بنك أوف أمريكا، ثم تم ربط الهاتف النقال



بالإنترنت WAP ، حيث يشترط البنك وجود بطاقة فيزا الإلكترونية لمن يريد ربطها بالإنترنت، وتعد المصارف الألمانية هي أول المصارف التي بادرت في عرض الخدمة يناير ٢٠٠٠م (الغندور كامل، ٢٠٠٣م، ص ٩٧).

وبعد ذلك ظهر الجيل الجديد للهواتف النقالة التي أصبحت تتميز بنفس خصائص الحاسب الآلي؛ لأنها بحجم مصغر وسعة أقل، فعند توافر خدمة التغطية البنكية يمكن للعميل الحصول على أي خدمة مصرفية يريدها؛ ومنها: الاستفسار عن الرصيد، العمليات التاريخية وطباعتها، التحويل بين حسابات العميل بفروع البنك المختلفة، فتح حساب فرعي جديد، القروض من نشاطها وأقساطها والاستعلام عن تسديدها، وكذلك خدمات البطاقات، وأيضاً الودائع والشهادات والأوعية من خلال تفاصيلها ومعاملاتها وإصدارها وتعديلها واستردادها، وأيضاً الاستعلام عن حالة الشيك وهكذا،،،.

حجم استخدام الهاتف النقال في الصرافة :

ظهر التطور الواسع لاستخدام الهاتف النقال من حيث أعداد المستخدمين، ويعود ذلك إلى سهولة استخدام هذه القنوات، ويتضح ذلك من خلال دراسة الجدول (٥)، والشكل (٥): حيث بلغ إجمالي مستخدمي الصيرفة عبر الهاتف النقال ٤٨٠ مليون مستخدم عام ٢٠١٢م، بعد أن كانت ١٤٢ مليون مستخدم عام ٢٠١٠م، وتضاعف عدد المستخدمين ليصل إلى ٩١٤ مليون مستخدم عام ٢٠١٤م، ليبلغ عام ٢٠١٨ إلى ٤٦٧ مليون مستخدم بزيادة قدرها ١٦٠٪، لتصل سنوياً إلى ٥٣.٥٪ أي أكثر من نصف أعداد المستخدمين يزداد سنوياً، ويدل ذلك على سرعة قبول هذه القناة من قبل المستخدمين، ويلاحظ من خلال العديد من الدراسات تفوق الدول الأوروبية في عرض هذه الخدمة (سمير عبد العزيز، ٢٠٠٥م، ص ٨٩).

ويلاحظ التطور الكبير لهذه القناة المصرفية، حيث زادت من ١٠ مليون مستخدم عام

٢٠٠٧م، لتصل إلى ١.٤٧٦ مليار مستخدم عام ٢٠١٨م، خلال ١٠ أعوام فقط، بنسبة زيادة ١٤٧٦٪ لتصل سنويًا إلى ١٤٧٦ % سنويًا.

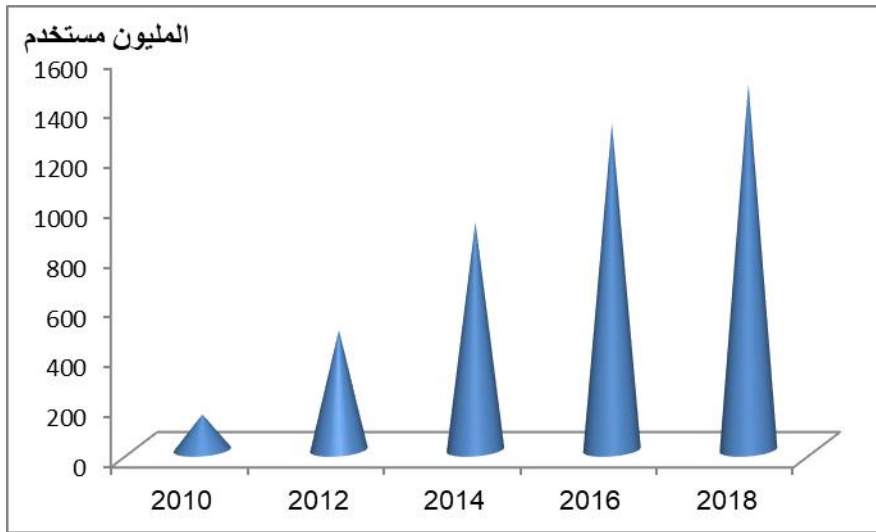
جدول (٥) أعداد مستخدمي الصيرفة عبر الهاتف النقال خلال الفترة (٢٠١٠م - ٢٠١٨م)

(الوحدة بـمليون مستخدم)

العاماً	٢٠١٠	٢٠١٢	٢٠١٤	٢٠١٦	٢٠١٨
المستخدمين	١٤٢	٤٨٠	٩١٤	١٣١٠	١٤٦٧

المصدر:

<http://blog.dimoco.eu/?s=Portio+Research+gives+insight+in+the+mobile+payment+user+base+and+penetration+worldwide>



المصدر: الشكل من اعداد الباحثة اعتمادًا على الجدول (٥).

شكل (٥) أعداد مستخدمي الصيرفة عبر الهاتف النقال خلال الفترة (٢٠١٠م - ٢٠١٨م)

- استخدامات تكنولوجيا المعلومات في جمهورية مصر العربية:

بدراسة الجدول (٦) والشكل (٦) يتضح استخدام تكنولوجيا المعلومات بمصر (أكثر

من ٤ سنوات)؛ وهي كالتالي:

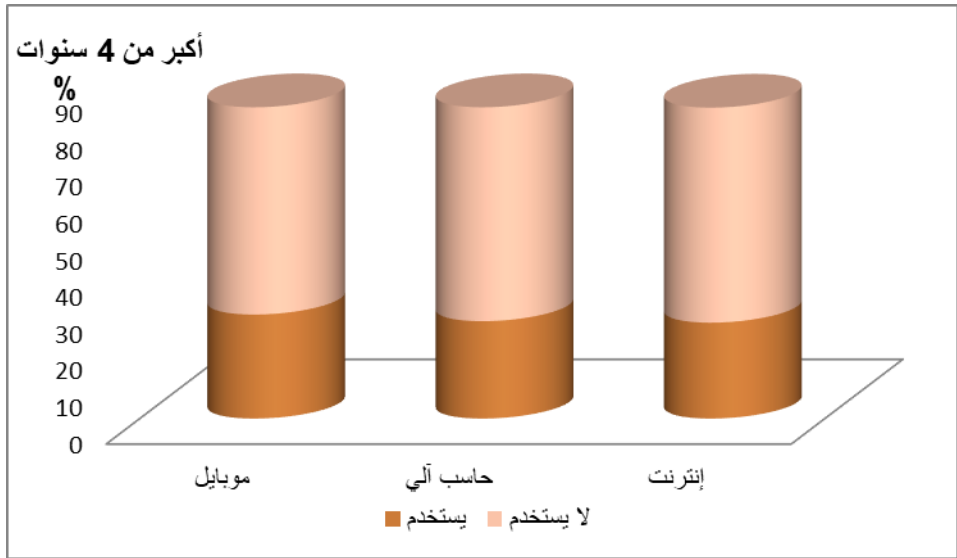
- موبايل : بلغ إجمالي أعداد مستخدمي الهاتف النقال في جمهورية مصر العربية ٢٨.٢ مليون نسمة، وهم ما يقدر بأكثر من ثلث أعداد سكان الجمهورية عام ٢٠١٨م، في حين جاء عدد الذين لا يمتلكون الهاتف النقال ٥٦.٢ مليون نسمة، وهو ما يزيد عن ثلثي إجمالي سكان الجمهورية تبعًا لتعداد عام ٢٠١٨م.
- ويرجع ذلك إلى زيادة الفئة المستهدفة من الأطفال الأقل من ١٦ عامًا، وكذلك فئة كبار السن والتي تزيد ٦٠ عامًا، وهي الأقل استخدامًا للهاتف النقال، في حين تزداد نسبة الشباب في استخدام الهاتف النقال.
- الحاسب الآلي: بلغت أعداد مستخدمي الحاسب الآلي بجمهورية مصر العربية ٢٦.٤ مليون مستخدم، وهو ما يقرب ثلث أعداد السكان عام ٢٠١٨م، ويرجع زيادة مستخدمي الحاسب إلى الاعتماد عليه في المراحل التعليمية المختلفة، في حين بلغت أعداد الذين لا يستخدمون الحاسب الآلي ٥٨ مليون نسمة، وهو ما يشكل ٦٨.٧٪، أي ما يقارب من ثلثي أعداد السكان عام ٢٠١٨م، ويرجع ذلك أيضًا لزيادة الفئة العمرية المستهدفة من الأكثر ٤ سنوات، حيث يقل استخدام الحاسب الآلي في الفئات العمرية الأكبر من ٦٠ عامًا.
- الإنترنت: يلاحظ أن إجمالي مستخدمي الإنترنت في جمهورية مصر العربية بلغت ٢٦ مليون مستخدم، وهو ما يشكل ثلث السكان عام ٢٠١٨م، في حين بلغ إجمالي السكان الذين لا يستخدمون الإنترنت ٥٨.٣ مليون نسمة، وهو ما يشكل ٦٩.١٪ أي ما يزيد عن ثلثي أعداد السكان؛ ويرجع ذلك إلى عدم وصول شبكات الإنترنت لمناطق ريفية كثيرة من الجمهورية.

جدول (٦) استخدام تكنولوجيا المعلومات في جمهورية مصر العربية ٢٠١٨ م.

(أكثر من ٤ سنوات)

إنترنت		حاسب آلي		موبايل		
لا يستخدم	يستخدم	لا يستخدم	يستخدم	لا يستخدم	يستخدم	
٥٨,٣	٢٦	٥٨	٢٦,٤	٥٦,٢	٢٨,٢	مستخدم (مليون نسمة)
٦٩,١	٣٠,٩	٦٨,٧	٣١,٣	٦٦,٦	٣٣,٤	%

المصدر: الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، النتائج النهائية لتعداد السكان والظروف السكنية بالتعداد العام للسكان ولإسكان والمنشآت لعام ٢٠١٧، ص ١٧١.



المصدر: الشكل من اعداد الباحثة اعتمادًا على الجدول (٦).

شكل (٦) استخدام تكنولوجيا المعلومات في جمهورية مصر العربية ٢٠١٨ م.

- استخدام تكنولوجيا المعلومات في محافظة قنا :

تم تقسيم دراسة المحافظة التابعة لها منطقة الدراسة إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات بأنواعها بالنسبة للحضر والريف بالمحافظة عام ٢٠١٨ م؛ وهي كالتالي : فبدراسة

الجدول (٧) والشكل (٧) يتضح أنه بلغ إجمالي أعداد السكان الذين يقطنون الحضر يشكلون نسبة لا تتعدى خمس إجمالي السكان ١٩٪ ، في حين بلغ نسبة ما يقطنون الريف أكثر من أربعة أخماس السكان .

- موبايل: بلغ إجمالي أعداد مستخدمي الموبايل لأكثر من أربع سنوات حوالي ١.٠٧١ مليون مستخدم، وهو ما يشكل ٣٨.٣٪ أي أكثر من ثلث سكان المحافظة يستخدمون الموبايل ، جاء منهم ١٣١ ألف مستخدم بنسبة ١٢.٣٪ من الحضر، وبنسبة ٨٧.٧٪ من إجمالي المستخدمين من الريف بالمحافظة، ليأتي أعداد الذين لا يستخدمون الهاتف النقال الي ١.٧٢٤ مليون نسمة؛ وهو ما يشكل ٦١.٧٪ لا يستخدمون الموبايل، جاء منهم ٤٠١ ألف نسمة بالحضر بنسبة ٢٣.٣٪، ليأتي ١.٣٢٣ مليون نسمة من الريف بنسبة ٧٦.٧٪ من إجمالي سكان المحافظة الذين لا يستخدمون الموبايل، ويوضح ذلك زيادة أعداد الذين لا يستخدمون الهاتف النقال الحديث في كثير من المناطق بالمحافظة؛ لانخفاض مستوى المعيشة وزيادة نسبة سكان الريف التي تصل إلى ثلثي سكان المحافظة.

- الحاسب الآلي : بلغ إجمالي الذين يستخدمون الحاسب الآلي بالمحافظة ٦٧٨ ألف، وهو ما يشكل ٢٤.٣٪ من إجمالي سكان المحافظة، ليأتي منهم ٢٣٨ مستخدم بالحضر، وهو ما يشكل ٣٥٪، أي أكثر من ثلث سكان المحافظة الذين يقطنون في الحضر يستخدمون الحاسب الآلي، ٤٤١ ألف مستخدم بالريف، وهو ما يشكل ٦٥٪ من إجمالي مستخدمي الحاسب الآلي على مستوى المحافظة، في حين جاءت أعداد الذين لا يستخدمون الحاسب الآلي بالمحافظة إلى ٢.١١٧ ألف نسمة، وهو ما يشكل ٧٥.٧٪ أي أكثر من ثلثي أعداد سكان المحافظة لا يستخدمون الإنترنت، احتل الحضر النسبة الأقل وهي ١٣.٩٪ أي أقل من سبع أعداد سكان الذين لا

التوزيع المكاني للخدمات المصرفية في مدينة قنا

يستخدمون الإنترنت، في حين احتل الريف العدد الأكبر بنسبة ٨٦.١٪ وهو ما يقارب من أربعة أخماس السكان غير مستخدمي للحاسب الآلي من الريف .

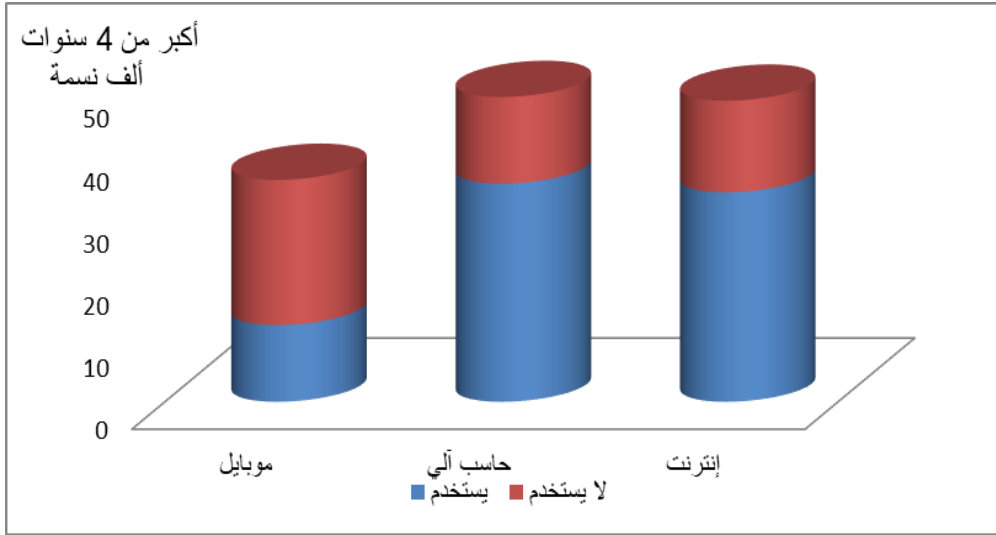
- الإنترنت: بلغ إجمالي أعداد مستخدمي الإنترنت ٦٤٦ ألف مستخدم بالمحافظة، وهو ما يشكل ٢٣.١٪ من إجمالي سكان المحافظة عام ٢٠١٨م، ليأتي الحضر بنسبة ٣٣.٦٪، أي أكثر من ثلث أعداد مستخدمي شبكات الإنترنت بالحضر، ويأتي الريف بنسبة ٦٦.٤٪ أي ما يقارب على ثلثي مستخدمي الإنترنت ٢٠١٤٩ ألف نسمة، وهو ما يشكل ٧٦.٩٪؛ أي أكثر من ثلثي السكان؛ جاء منهم نسبة ١٤.٧٪ في الحضر، ليحتل الريف النسبة الأكبر من عدم استخدام الإنترنت التي بلغت ٨٥.٣٪، ويأتي ذلك نتيجة عدم كفاءة شبكة الإنترنت بالمناطق الريفية وعدم وجودها في بعض المناطق؛ نتيجة ندرة الاستخدام والجهل بأهميتها من قبل قطاع كبير من سكان الريف؛ ولأنها تُعد بالنسبة لهذه الفئة من الرفاهيات التي يمكن الاستغناء عنها .

جدول (٧) استخدام تكنولوجيا المعلومات في محافظة قنا ٢٠١٨م.

(أكثر من ٤ سنوات / ألف نسمة)

	موبايل		حاسب إلى		إنترنت	
	يستخدم	لا يستخدم	يستخدم	لا يستخدم	يستخدم	لا يستخدم
الريف	939	1.323	441	1.822	429	1.834
%	87.7	76.7	65	86.1	66.4	85.3
الحضر	131	401	238	295	217	315
%	12.3	23.3	35	13.9	33.6	14.7
إجمالي المحافظة	1.071	1.724	678	2.117	646	2.149

المصدر: الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، النتائج النهائية لتعداد السكان والظروف السكنية بالتعداد العام للسكان وللإسكان والمنشآت لعام ٢٠١٧م، ص ١٧٧.



المصدر: الشكل من اعداد الباحثة اعتمادا على الجدول (٧).

شكل (٧) استخدام تكنولوجيا المعلومات في محافظة قنا ٢٠١٨ م.

٢- مستخدمو الخدمات الإلكترونية للبنوك :

بدراسة الجدول (٨) والشكل (٨) يتضح ما يلي:

بلغ إجمالي أعداد مستخدمي الإنترنت في البنوك المختلفة بجمهورية مصر العربية حوالي ٧ مليون نسمة، وهو ما يشكل ٧.٤٪ من إجمالي السكان بالجمهورية، ما يشكل ٢٩.١٪ من إجمالي العاملين بالدولة في القطاعات المختلفة أكبر من ١٥ عاماً (٢٤٠٥٣٧١٦ نسمة) عام ٢٠١٨م؛ ويرجع ذلك إلى زيادة التوعية بأهمية الخدمات الإلكترونية سواء للمشاركين في توفير الوقت والجهد أو البنوك لتقليل الضغط على المصارف وتوفير العمالة .

وجاء البنك الأهلي المصري في مقدمة البنوك من حيث أعداد المشتركين، وذلك بعدد ٢.٥ مليون مشترك، وهو ما يشكل ٣٥.٧٪ من إجمالي المشتركين في الخدمات البنكية عن طريق الإنترنت، يليه بنك القاهرة، وذلك بعدد ٢ مليون مشترك، وهو ما يشكل ٢٨.٦٪ من

التوزيع المكاني للخدمات المصرفية في مدينة قنا

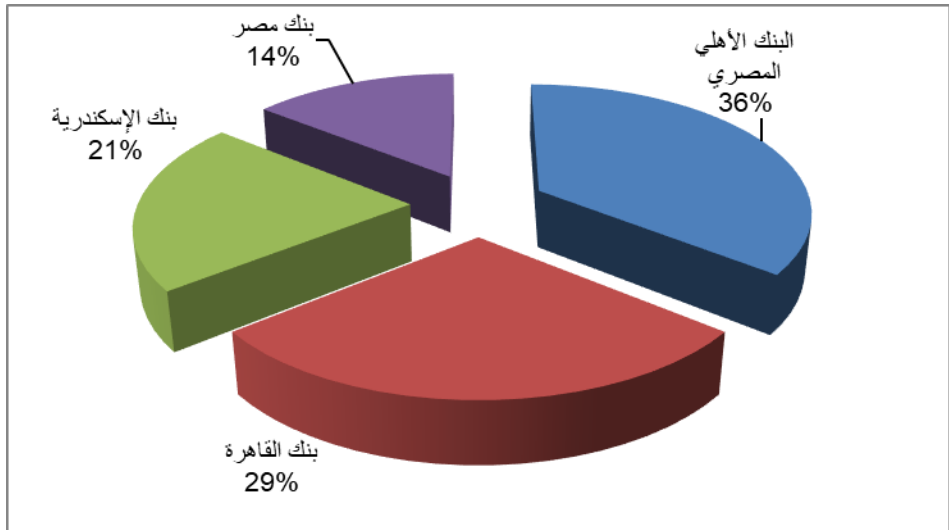
إجمالي مشتركى الخدمات البنكية عن طريق الإنترنت، ثم يليهم بنك الإسكندرية، وذلك بعدد مشتركين بلغ ١.٥ مليون مشترك، وهو ما يشكل ٢١.٤٪ من إجمالي مشتركى الخدمات البنكية بالإنترنت، ليأتي في المرتبة الأخيرة بنك مصر، وذلك بعدد مليون مشترك، وهو ما يشكل ١٤.٣٪ من إجمالي مشتركى الخدمات البنكية عن طريق الإنترنت عام ٢٠١٨م.

جدول (٨) المشتركون في الخدمات الإلكترونية للبنوك عام ٢٠٢٠م.

اسم البنك	عدد المشتركون مليون نسمة	%
البنك الأهلي المصري	٢,٥	٣٥,٧
بنك القاهرة	٢	٢٨,٦
بنك الإسكندرية	١,٥	٢١,٤
بنك مصر	١	١٤,٣
الإجمالي	٧	١٠٠

المصدر: الجدول من اعداد الباحثة اعتمادًا على الدراسة الميدانية للبنوك،

٢٠١٩/٢/٢٥م.



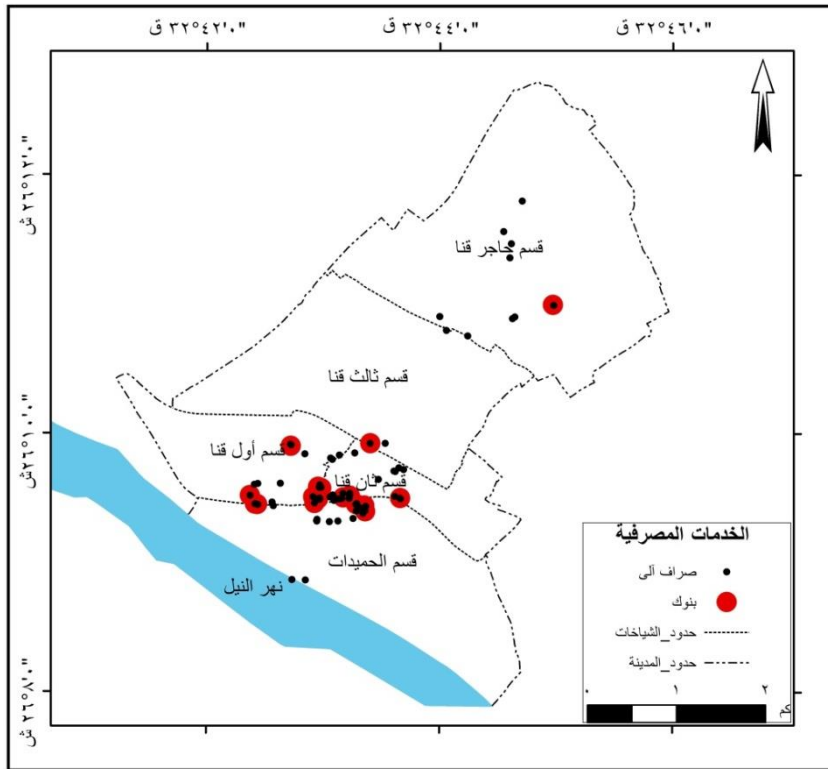
المصدر: الشكل من اعداد الباحثة اعتمادًا على الجدول (٨).

شكل (٨) المشتركون في الخدمات الإلكترونية للبنوك عام ٢٠٢٠م.

ثالثاً: تصنيف وتوزيع وكثافة الخدمات المصرفية في مدينة قنا:

١ - تصنيف الخدمات المصرفية في مدينة قنا:

يُعد التحول والتنوع الكبير في الخدمات المصرفية وصناعة البنوك ضرورة فرضها واقع التطور والنمو السريع في مختلف الأنشطة الاقتصادية لدول العالم (محسن أحمد الخضيرى، ١٩٩٩، ص ٤١)، وتم تقسيم الخدمات المصرفية بمدينة قنا كأى مدينة إلى ثلاثة أقسام (البنوك، ومكاتب الصرافة، وماكينات الصراف الآلي) وفيما يلي دراسة كل نوع من هذه الخدمات بمدينة قنا:



المصدر: الشكل من اعداد الباحثة اعتمادا على جدول (١١) و برنامجى SW , Arc map 10.4.1

شكل (٩) توزيع الخدمات المصرفية بمدينة قنا ٢٠٢٠م.

أ) البنوك:

ظهرت كلمة بنك في مدينة البندقية، حيث أنها مشتقة من كلمة (بانكو) الإيطالية، والتي يُقصد بها المنضدة التي يقف عليها الصراف لتحويل العملة، وتطور معناها لتصبح مصرف (مدحت صادق، ٢٠٠١م، ص١٦٧)، وتتميز مدينة قنا بتنوع المصارف البنكية في الأنواع، حيث بلغ عدد البنوك ١٨ بنك، وكذلك في الفروع حيث منها فرع واحد والبعض الآخر عدة فروع.

وبدراسة الجدول (٩) والدراسة الميدانية يتضح وجود أربعة بنوك ينتشروا في مدينة قنا، وبلغ عدد فروعها ثمانية فروع بنسبة ٤٤.٤٪ من إجمالي البنوك بالمنطقة وهم: (البنك الأهلي، وبنك الإسكندرية، وبنك التنمية والائتمان الزراعي، وبنك مصر) فرعان لكل منهما، وذلك بنسبة ١١.١٪ لكل منهما، ويليهما باقي بنوك منطقة الدراسة ١٠ بنوك لكل منهما فرع واحد بالمدينة، وهو ما يعادل نسبة ٥.٦٪ لكل منهما من إجمالي البنوك بمدينة قنا.

جدول (٩) أنواع البنوك وفروعها في مدينة قنا ٢٠٢٠م.

البنك	عدد الفروع	%	البنك	عدد الفروع	%
البنك الأهلي	٢	١١,١	بنك التنمية والائتمان الصناعي	١	٥,٦
بنك مصر	٢	١١,١	بنك كريدي أجريكول	١	٥,٦
بنك الإسكندرية	٢	١١,١	بنك التعمير والإسكان	١	٥,٦
بنك فيصل	١	٥,٦	البنك الوطني للتنمية	١	٥,٦
بنك ناصر الاجتماعي	١	٥,٦	مصرف أبو ظبي الإسلامي	١	٥,٦
بنك القاهرة	١	٥,٦	البنك العقاري المصري	١	٥,٦
بنك التنمية والائتمان الزراعي	٢	١١,١	بنك قناه الويس	١	٥,٦
الإجمالي	١٨			١٠٠	

المصدر: الجدول من اعداد الباحثة اعتمادًا على: الحصر الميدانية خلال المدة من فبراير إلى

مارس ٢٠١٩م، ومحافظة قنا، مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار، إدارة الإحصاء، ٢٠٢٠م.

ب) مكاتب الصرافة:

جاءت ثورة الاتصالات والمعلومات في الوقت الراهن بتغيرات جوهرية في طبيعة عمل القطاع المالي والمصرفي؛ نظرًا لسرعة تأثر هذا القطاع والاستجابة للمتغيرات الخارجية التي أدت إلى وجود كيانات مصرفية عملاقة (أحمد سفير، ٢٠٠٦م، ص ٢٠٧)، وتقوم شركات الصرافة باستبدال العملات الأجنبية والعربية، وذلك تحت إشراف البنك المركزي، وأنشئت أول شركة للصرافة في مصر ١٩٩١م، وكانت تحمل اسم الشركة المصرية للصرافة والأعمال المالية، ويوجد العديد من شركات الصرافة على مستوى الجمهورية بلغت ٨١ شركة صرافة بفروعها المختلفة التي بلغت ٢٦٨ فرعًا على مستوى الجمهورية، جاءت مصر للصرافة بعدد ٣٢ فرعًا، المصرية للصرافة بعدد ٢٤ فرعًا، ثم الأهلي للصرافة ٢٣ فرعًا؛ ليحتلوا ٢٩.٥٪ من أعداد فروع شركات الصرافة على مستوى الجمهورية عام ٢٠٢٠م.

ويوجد بمنطقة الدراسة عدد أربع شركات للصرافة؛ وهي الشركة المصرفية للصرافة والأعمال المالية، والأهلي للصرافة، ويستيرن يونيون للصرافة، ويلاحظ تغير أعداد شركات الصرافة نتيجة لإغلاق بعضها لمخالفات مالية وتستبدل بأخري.

ت) ماكينات الصراف الآلي:

وهو عبارة عن جهاز حاسوب يوفر للعملاء بعض الخدمات دون الرجوع إلى البنك، وبدراسة الجدول (١٠) يمكن تقسيم البنوك في مدينة قنا حسب عدد ماكينات الصراف الآلي لكل بنك إلى ثلاث فئات كما يلي:

- المستوى الأول: ويشمل البنوك التي تمتلك أقل من خمس ماكينات، وبلغ عددهم ١٣ بنك بنسبة ٧٢.٢٪ من إجمالي البنوك بمدينة قنا، وبلغ عدد ماكينات الصراف الآلي ٢٤ ماكينات، بنسبة ٢٦.٨٪ من إجمالي ماكينات الصراف الآلي بالمدينة.
- المستوى الثاني: ويضم البنوك التي تمتلك (٥: ١٠ ماكينة صرف آلي): حيث جاء

التوزيع المكاني للخدمات المصرفية في مدينة قنا

بنك واحد وهو بنك القاهرة وذلك بعدد ماكينات ٩ ماكينات، يشكل ١٠.٣٪ من إجمالي عدد الماكينات بالمدينة .

- المستوى الثالث: ويحتوي على البنوك التي بها (أكثر من ١٠ ماكينات)، وتضم بنكيين بنسبة ١١.١٪ من إجمالي البنوك بالمنطقة، وبلغ أعداد ماكينات ٥٤ ماكينة بنسبة ٦٢٪ من إجمالي ماكينات الصراف الآلي بالمنطقة، وتشمل بنك مصر (٩ ماكينات)، والبنك الأهلي (٣٥ ماكينة).

جدول (١٠) توزيع ماكينات الصراف حسب ملكية البنك لها بمدينة قنا ٢٠٢٠م.

البنك	عدد ماكينات بالمدينة	%	البنك	عدد ماكينات بالمدينة	%
البنك الأهلي	٣٥	٤٠,٣	بنك التنمية والائتمان الصناعي	١	١,١
بنك مصر	١٩	٢١,٩	بنك كريدي اجريكول	٢	٢,٣
بنك الإسكندرية	٣	٣,٥	بنك التعمير والإسكان	٤	٤,٧
بنك فيصل الإسلامي	٤	٤,٧	بنك قطر الوطني	٢	٢,٣
بنك القاهرة	٩	١٠,٣	بنك قناة السويس	١	١,١
بنك ناصر الاجتماعي	١	١,١	بنك ناصر الاجتماعي	١	١,١
بنك التنمية والائتمان الزراعي	١	١,١	بنك مصر الإسلامي	٢	٢,٣
بنك أبو ظبي الوطني	١	١,١	البنك الزراعي الإسلامي	١	١,١
الإجمالي	٨٧			١٠٠	

المصدر: الجدول من عمال الطالبة اعتمادا على: الحصر الميدانية خلال المدة من فبراير إلى

مارس ٢٠١٩م، ومحافظة قنا، مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار، إدارة الإحصاء، ٢٠٢٠م.

١- توزيع الخدمات المصرفية بمدينة قنا:

يُعد التوزيع جوهر العمل الجغرافي؛ حيث ينظر إلى الجغرافيا دائماً على أنها علم

التوزيع المكاني للظواهر، فهي تدرس الظواهر على سطح الأرض بوصفها وتحليلها وتفسيرها (آمال الشيخ، ٢٠٠٨م، ص ٥).

ويُعد توفير الخدمات المصرفية في المناطق الحضرية من الأمور البالغة الأهمية لسكان هذه المناطق بحكم طبيعة الأوضاع الاقتصادية بها؛ وذلك نظرًا لتركز الأنشطة المختلفة خاصةً التجارية في المناطق الحضرية، ويتطلب وجود أماكن للحصول على أموال في أي وقت لإنجاز مثل هذه الأنشطة، وهو ما تقوم به الخدمات المصرفية بالمدينة.

وأيضًا دراسة نفوذ الخدمة من أهم الأعمال الجغرافية، وهو الربط بين عدد المترددين من الخدمة والمسافة المقطوعة، وبالتالي تقييم مدى أهمية الخدمة ومدى ملاءمة موقعها لتؤدي وظيفتها على الوجه الأمثل (فتحي مصيلحي، ٢٠٠٧م، ص ٣٨)، ويختلف التوزيع الجغرافي للخدمات المصرفية بأنواعه الثلاثة من شارع لآخر، وفي نفس الوقت يختلف أيضاً هذا التوزيع من حي لآخر داخل مدينة قنا، وفيما يلي دراسة التوزيع الجغرافي للخدمات المصرفية داخل مدينة قنا.

ث) التوزيع الجغرافي للبنوك:

ج) على مستوى الشوارع:

وبدراسة الجدول (١١) والشكل (١٠) يمكن تصنيف الشوارع في مدينة قنا حسب انتشار البنوك إلى ثلاثة مستويات كما يلي:

- المستوى الأول: (أكثر من ١٠٪): وهي الشوارع التي يكون انتشار البنوك بها كثيفًا، منها شارع ٢٣ يوليو الذي يشكل نسبة ٢٢٪، وشارع هريدي و ٢٦ يوليو الذي يشكل نسبة ١٦.٧٪ لكل شارع منها من إجمالي البنوك بالمدينة، ثم شارع مستشفى الهلال، وشارع بورسعيد بنسبة ١١.١٪ لكل شارع منهما من إجمالي البنوك بالمنطقة، وجاءت الخمسة شوارع السابقة بعدد ١٤ بنك، وهو ما يشكل ٧٧.٨٪ من إجمالي

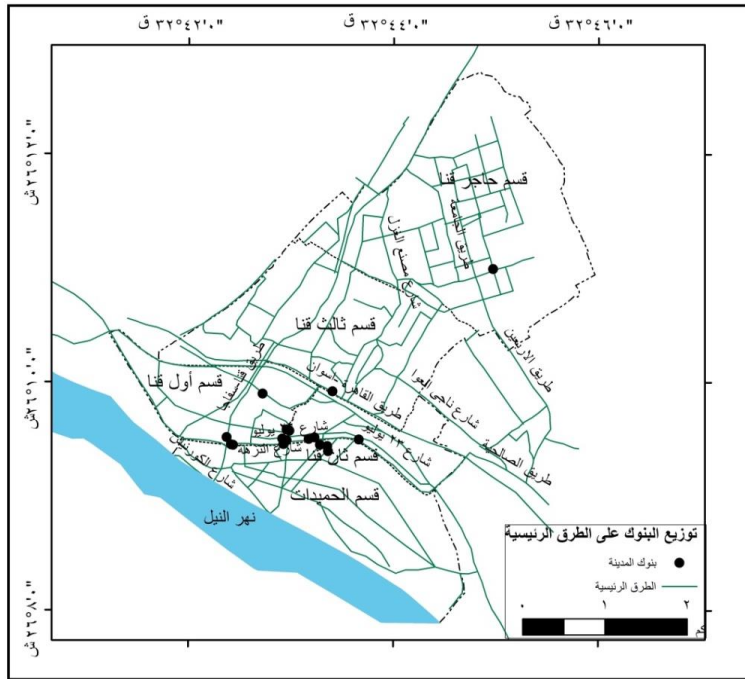
التوزيع المكاني للخدمات المصرفية في مدينة قنا

البنوك بمنطقة الدراسة، ويرجع ذلك إلى أن هذه الشوارع تتميز باتساعها ووقوعها في قلب المدينة وقربها من المؤسسات التجارية والحكومية بالمنطقة بالإضافة إلى ارتفاع مستوى دخل السكان بهذه الشوارع.

جدول (١١) التوزيع الجغرافي للبنوك على شوارع مدينة قنا ٢٠٢٠ م.

الشوارع	عدد البنوك	%	الشوارع	عدد البنوك	%
هردي	٣	١٦,٧	عبد المنعم رياض	١	٥,٦
بور سعيد	٢	١١,١	٢٦ يوليو	٣	١٦,٧
ميدان التحرير	١	٥,٦	مستشفى الهلال	٢	١١,١
الأقصر	١	٥,٦	سور جامعة جنوب الوادي	١	٥,٦
٢٣ يوليو	٤	٢٢	الإجمالي	١٨	١٠٠

المصدر: الجدول من عمال الطالبة اعتمادا على: الحصر الميدانية خلال المدة من فبراير إلى مارس ٢٠١٩ م.



شكل (١٠) التوزيع الجغرافي للبنوك على شوارع مدينة قنا ٢٠٢٠ م.

- **المستوى الثاني:** (أقل من ١٠%) وهي أربعة شوارع كل شارع يحتوي على بنك واحد؛ وهي ميدان التحرير، شارع الأقصر، شارع عبد المنعم رياض، شارع جامعة جنوب الوادي، وشكلت هذه الفئة نسبة ٢٢.٢% أي أكثر من خمس البنوك بمنطقة الدراسة.
- على مستوى الاقسام :**

يُعد التوزيع المكاني للخدمات المصرفية إطارًا إيجابيًا في قياس نجاح الأنشطة الاقتصادية، ويؤدي تحسين تقديم خدمات الرعاية المصرفية بكفاءة عالية (liu,1.2004,p.86)، وتتواجد الخدمات المصرفية في الأحياء التي تنتشر بها البنوك بشكل أفضل من غيرها، وبدراسة الجدول (١٢) والشكل (١١) يمكن تقسيمها إلى ثلاث فئات كما يلي:

- الفئة الاولى: وتضم قسم بها (بنك واحد) وهما قسم ثالث و حاجر قنا وهو ما يشكل نسبه ٥.٦% لكل منهم، ويضم قسم ثالث وهو بنك التنمية والائتمان الزراعي الاسلامي، بينما قسم حاجر قنا وهو البنك الاهلي فرع الجامعة .
- الفئة الثانية : (٢ - ٤ بنك): وتشمل هذه الفئة قسمين قسم الحميدات بعدد ٣ بنوك وبنسبة ١٦.٦% حيث شمل القسم بنوك (الفرع الرئيسي لبنك مصر - الفرع الرئيسي لبنك التنمية والائتمان الزراعي- بنك ابو ظبى الاسلامي)، وقسم ثان قنا بعدد ٤ بنوك بنسبة ٢٢.٢%، ويضم بنوك (بنك فيصل الاسلامي- بنك القاهرة- بنك ناصر الاجتماعي- بنك التنمية والتعمير والاسكان).

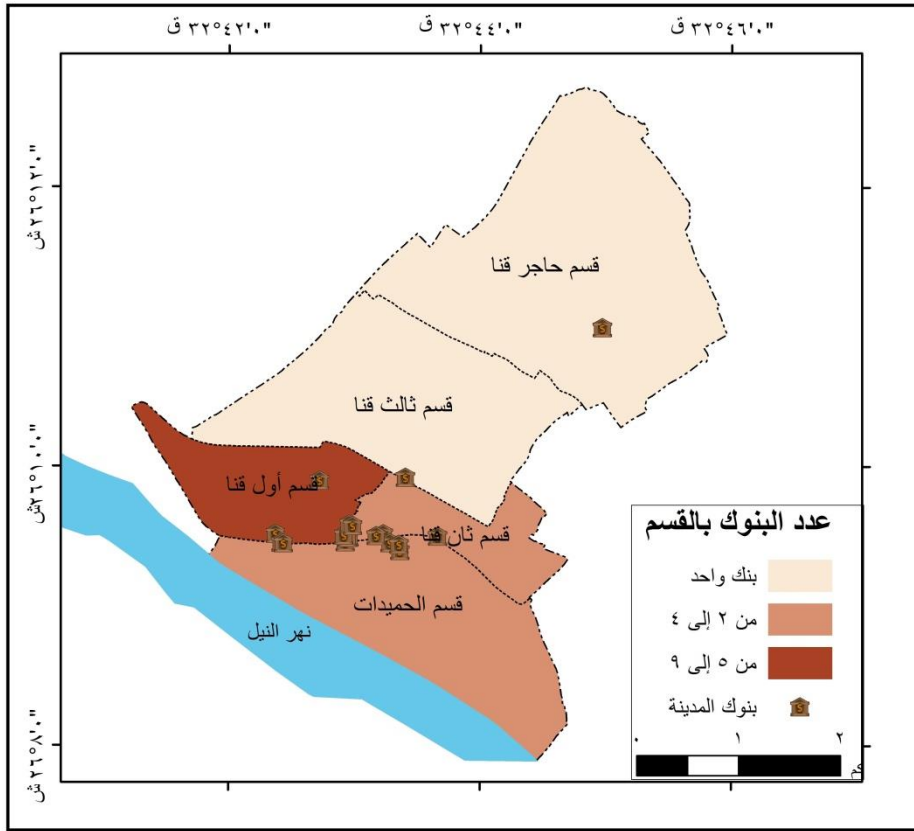
جدول (١٢) التوزيع الجغرافي للبنوك على اقسام مدينة قنا ٢٠٢٠م.

القسم	قسم أول	قسم ثان	قسم ثالث	حاجر قنا	الحميدات	الإجمالي
عدد البنوك	٩	٤	١	١	٣	١٨
%	٥٠	٢٢,٢	٥,٦	٥,٦	١٦,٦	١٠٠

المصدر: الجدول من اعداد الباحثة اعتمادا على: الحصر الميدانية خلال المدة من فبراير إلى

مارس ٢٠١٩م، ومحافظة قنا، مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار، إدارة الإحصاء، ٢٠٢٠م.

التوزيع المكاني للخدمات المصرفية في مدينة قنا



المصدر: الشكل من اعداد الباحثة اعتمادا على جدول (١٢) برنامجي SW , Arc map 10.4.1

شكل (١١) التوزيع الجغرافي البنوك على اقسام مدينة قنا ٢٠٢٠م.

- الفئة الثالثة : (٥-٩ بنوك) وفي هذه الفئة يأتي قسم اول قنا ٩ بنوك بنسبه ٥٠٪ اي نصف البنوك بمدينة قنا وهي بنوك (بنك مصر للمعاملات الاسلامية- الفرع الرئيسي للبنك الاهلي- بنك الاسكندرية - بنك التنمية الصناعي- بنك الاتحاد الوطني- بنك قناه السويس- بنك كريدي اجريكول- البنك القطري الوطني)، ويرجع ذلك لأن هذه القسم تُعد قلب المدينة وقربها من الخدمات التجارية والإدارية بالمدينة؛ وكذلك لارتفاع المستوى المادي لهذه المنطقة مما جعلها من أكثر المناطق للخدمات المصرفية.

ج) التوزيع الجغرافي للبنوك علي مناطق مدينة قنا

بلغ عدد مناطق بالمدينة ١٤ منطقه تتوزع البنوك علي ٧ مناطق بنسبة ٥٠٪ من إجمالي المدينة، بينما تخلوا باقي المناطق من البنوك:

جدول (١٣) توزيع البنوك على المناطق مدينة قنا ٢٠٢٠م.

المنطقة	سيدي عمر	حوض عشرة	الشنهورية	الكورنيش	الجامعة	قلب المدينة	غرب السيد	الجملة
عدد	٦	٦	٢	١	١	١	١	١٨
%	٣٣,٣	٣٣,٣	١١	٥,٦	٥,٦	٥,٦	٥,٦	١٠٠

المصدر: الجدول من اعداد الباحثة اعتمادا على: الحصر الميدانية خلال المدة من فبراير إلى مارس ٢٠١٩م، ومحافظة قنا، مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار، إدارة الإحصاء، ٢٠٢٠م.

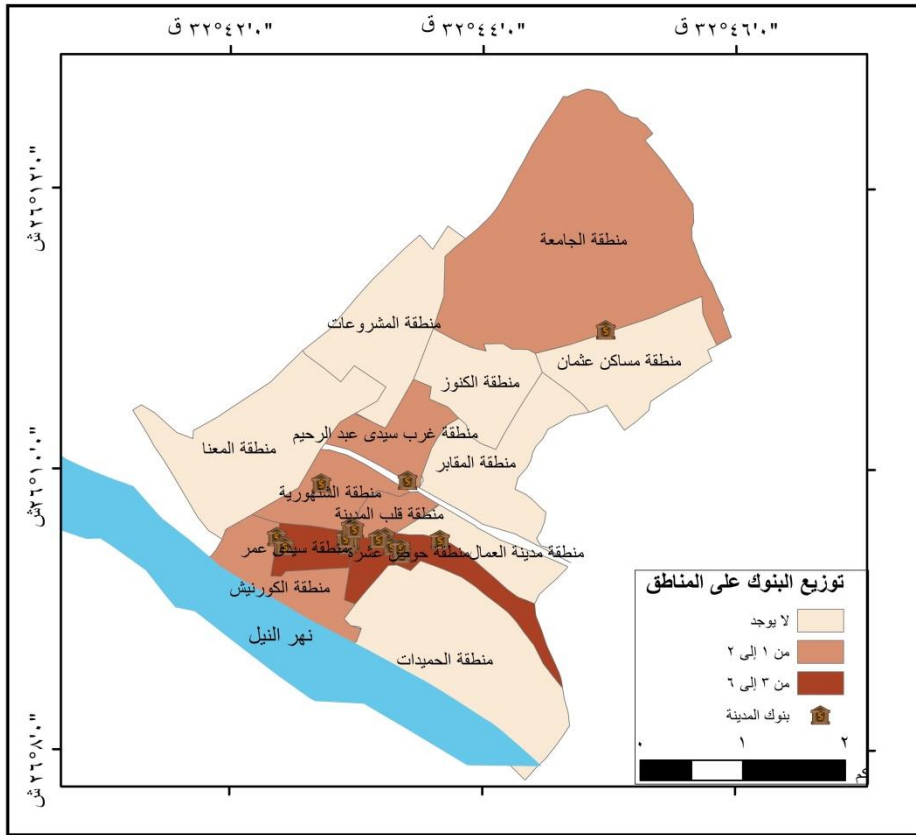
وبدراسة جدول (١٣) والشكل (١٢) يتضح أنه جاء التوزيع على ثلاث فئات كالتالي:

- الفئة الاولى : مناطق تخلو من البنوك ويبلغ عددها ٧ مناطق ، وهو ما يشكل ٥٠٪ من إجمالي مناطق المدينة وهي (منطقه مساكن عثمان - منطقته المشروعات - منطقته مدينه العمال - منطقته المعنا - منطقته الحميدات - منطقته الكنوز - منطقته المقابر) .

- الفئة الثانية: (١:٢ بنك) وهي مناطق (الجامعة، ومنطقه غرب سيدي عبد الرحيم، ومنطقه قلب المدينة، ومنطقه الكورنيش) حيث تضم كل منطقة بنكا واحدا بنسبه ٥.٦٪ من البنوك بالمدينة لكل منهما، منطقته الجامعة يوجد بها (البنك الاهلي فرع الجامعة)، ومنطقه غرب سيد عبد الرحيم (بنك التنمية والائتمان الزراعي الفرع الاسلامي) ، ومنطقه قلب المدينة (بنك التنمية والتعمير والاسكان)، ومنطقه الكورنيش (بنك قناه السويس)، ثم جاءت منطقته الشنهوريه بعدد بنكين بنسبة ١١٪

هما (الفرع الرئيسي للبنك الاهلي - بنك مصر للمعاملات الاسلامية).

- الفئة الثالثة: (٥ : ٩ بنك) ويشمل علي منطقتي سيدى عمر، وحوض عشرة جاء بعدد ٦ بنوك، وبنسبة ٣٣.٣% لكل منهما .



المصدر: الشكل من اعداد الباحثة اعتمادا على جدول (١٣) برنامجي SW , Arc map 10.4.1

شكل (١٢) توزيع البنوك وفقاً لمناطق المدينة ٢٠٢٠م.

١- التوزيع الجغرافي لمكاتب الصرافة بمدينة قنا :

- أ- على مستوى الشوارع: تتوزع مكاتب الصرافة في مدينة قنا، حيث يوجد أربعة مكاتب فقط، وتتركز في شارعين حيث استأثر شارع ٢٣ يوليو بنسبة ٧٥% من جملة مكاتب

الصرافة بالمدينة، وجاء شارع الشهيد مجدي الدسوقي بمكتب واحد بنسبة ٢٥٪ من إجمالي مكاتب الصرافة بالمدينة.

ب- على مستوى الاقسام: يُعد التوزيع الجغرافي لمكاتب الصرافة على أحياء مدينة قنا محدود؛ وذلك لندرة عدد مكاتب الصرافة، وارتبطت ارتباطاً وثيقاً بين التوزيع الجغرافي للبنوك ومكاتب الصرافة لارتباطهم ببعض المهام المشتركة، وتركزت مكاتب الصرافة في قسم ثانٍ بالمدينة.

١- التوزيع الجغرافي لماكينات الصراف الآلي :

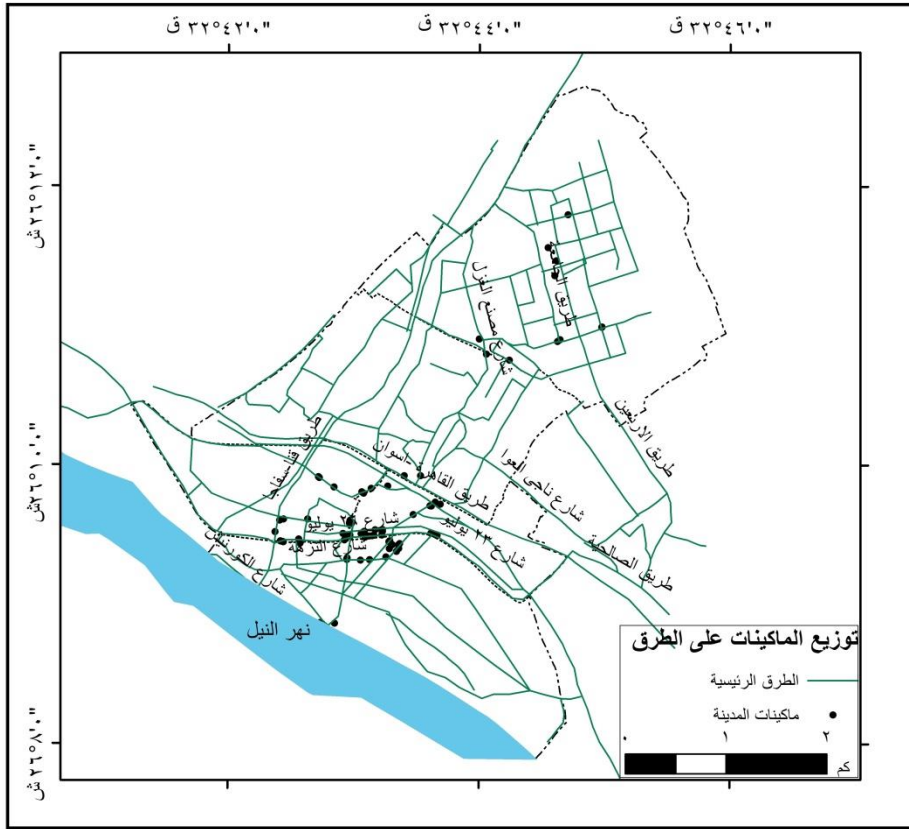
أ) على مستوى الشوارع :

جاءت ماكينات الصراف الآلي في المركز الأول من حيث تقديم الخدمات المصرفية، حيث يوجد بمدينة قنا ١٠٩ مكاناً، منهم (١٨ بنك، وأربعة مكاتب صرافة، ٨٧ ماكينة صراف آلي) وبلغت نسبة ماكينات الصرافة الآلي ٧٩.٨٪ من إجمالي أماكن تقديم الخدمات المصرفية بالمنطقة.

جدول (١٤) التوزيع الجغرافي لماكينات الصراف الآلي على شوارع مدينة قنا ٢٠٢٠م.

الشارع	عدد الماكينات	اسم الشارع	عدد الماكينات	%	%
الميناء النهري	٥	٢٣ يوليو	٥,٧	٢١,٨	١٩
مجدي الدسوقي	٧	النزهة	٨	٢,٣	٢
بور سعيد	٨	٢٦ يوليو	٩,٢	٢٧,٤	٢١
المحطة	٢	القاهرة-اسوان	٢,٣	١,١	١
الشنهورية	٧	مصنع الغزل	٨	٣,٤	٣
طريق سفاجا	٢	مسكن عثمان	٢,٣	٦,٩	٦
طريق الجامعة	٤	الإجمالي	٤,٦	١٠٠	٨٧

المصدر: الجدول من اعداد الباحثة اعتمادا على: الحصر الميدانية خلال المدة من فبراير إلى مارس ٢٠١٩م.



المصدر: الشكل من اعداد الباحثة اعتمادا على جدول (١٤) برنامجي Arc 10.4.1,sw

شكل (١٣) التوزيع الجغرافي لماكينات الصراف الآلي على شوارع مدينة قنا ٢٠٢٠م. ودراسة الجدول (١٤) والشكل (١٣) يمكن تصنيف الشوارع إلى ثلاث فئات حسب أعداد ماكينات الصراف الآلي بها؛ وهي كالتالي:

- الفئة الأولى: (أكثر من ١٠٪) وهما شارعين : (شارع ٢٦ يوليو، وشارع ٢٣ يوليو بعدد ٢١، ١٩ ماكينه لكل منهما على الترتيب، وهو ما يشكل ٢٧.٤٪، ٢١.٨٪ لكل منهما على الترتيب، ويشكل ٥٠.٢٪ من إجمالي ماكينات الصراف الآلي بالمدينة.
- الفئة الثانية: (٥ : ١٠٪) وهي خمس شوارع : (شارع بورسعيد، شارع الشنهورية، وشارع مجدي الدسوقي، شارع مساكن عثمان، وشارع الميناء النهري) وذلك بعدد ٣٣

- ماكينة ، وهما ما يشكلان نسبة ٣٧.٩% من إجمالي ماكينات الصراف الآلي بالمدينة.
- **الفئة الثالثة :** (أقل من ٥%) وتضم خمس شوارع (شارع المحطة، شارع سفاجا، شارع القاهرة - أسوان ، شارع الجامعة، شارع مصنع الغزل)، حيث بلغت عدد ١٢ ماكينة، وهو ما يشكل نسبة ١٣.٨% من إجمالي ماكينات الصراف الآلي بمدينة قنا.
- توزيع الماكينات على مستوى الاقسام :

بلغت أعداد ماكينات الصراف الآلي بمدينة قنا ٨٧ ماكينة، واتسم توزيعها الجغرافي بأنه الأكثر انتشارًا من البنوك وشركات الصرافة، ويرجع ذلك إلى صغر حجمها، فيتم وضعها في الأماكن الآمنة من الشوارع الرئيسية والمصالح الحكومية، وبدراسة الجدول (١٥) والشكل (١٤) الذي يوضح توزيع ماكينات الصراف الآلي على مستوى اقسام مدينة قنا يلاحظ ما يلي:

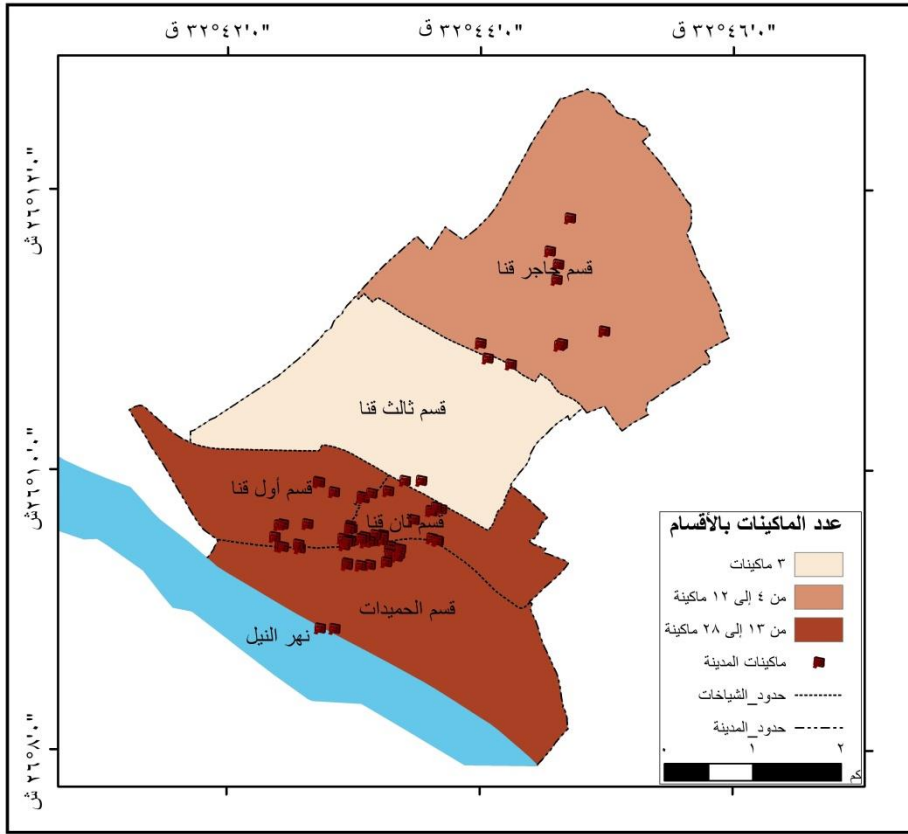
جدول (١٥) التوزيع الجغرافي لماكينات الصراف الآلي على اقسام مدينة قنا ٢٠٢٠م.

القسم	قسم أول	قسم ثان	قسم ثالث	حاجر قنا	الحميدات	الإجمالي
عدد البنوك	٢٨	٢٤	٣	٢٠	١٢	٨٧
%	٣٢,٢	٢٧,٦	٣,٤	٢٣	١٣,٨	١٠٠

المصدر: الجدول من اعداد الباحثة اعتمادًا على الحصر الميدانية خلال المدة فبراير إلى مارس عام ٢٠١٩م.

- احتلت قسم قسم أول المركز الأول في توزيع ماكينات الصراف الآلي، وذلك بعدد ٢٨ ماكينة، وهو ما يشكل ٣٢.٢% أي ما يفوق ثلث ماكينات المنطقة؛ ورجع ذلك إلى تركز البنوك بهذه القسم ووقوعها في متوسط المدينة وبالقرب من أغلب المصالح الحكومية.
- جاءت في المركز الثاني شياختا قسم ثانٍ وحاجر قنا بنسبة ٢٧.٦%، ٢٣% لكل منهما على الترتيب؛ أي ما يقارب من ثلث أعداد الماكينات لكل منهما ، بإجمالي

نسبة ٥٠.٦% أي أكثر من نصف إجمالي الماكينات بالمدينة.



المصدر: الشكل من اعداد الباحثة اعتمادا على جدول (١٥) برنامجي Arc

- شكل (١٤) التوزيع الجغرافي لماكينات الصراف الآلي على اقسام مدينة قنا ٢٠٢٠م.
- في حين جاء في المرتبة الأخيرة شياخا الحميدات وقسم ثالث ، بنسبة ١٣.٨% ، ٣.٤% لكل منهما علي الترتيب من إجمالي الماكينات بالمدينة، وهو ما يشكل ١٧.٢% ، أي ما يقارب من خمس إجمالي الماكينات بالمدينة.

ب) توزيع ماكينات الصراف الآلي وفقا لمناطق المدينة:

يتضح أن هناك مناطق لا يوجد بها ماكينات صراف آلي، وهذه المناطق تمثل نسبة ٣٥.٧% من إجمالي مناطق المدينة، بينما باقي المناطق التي تمثل ٦٤.٣% في تفاوت توزع بها

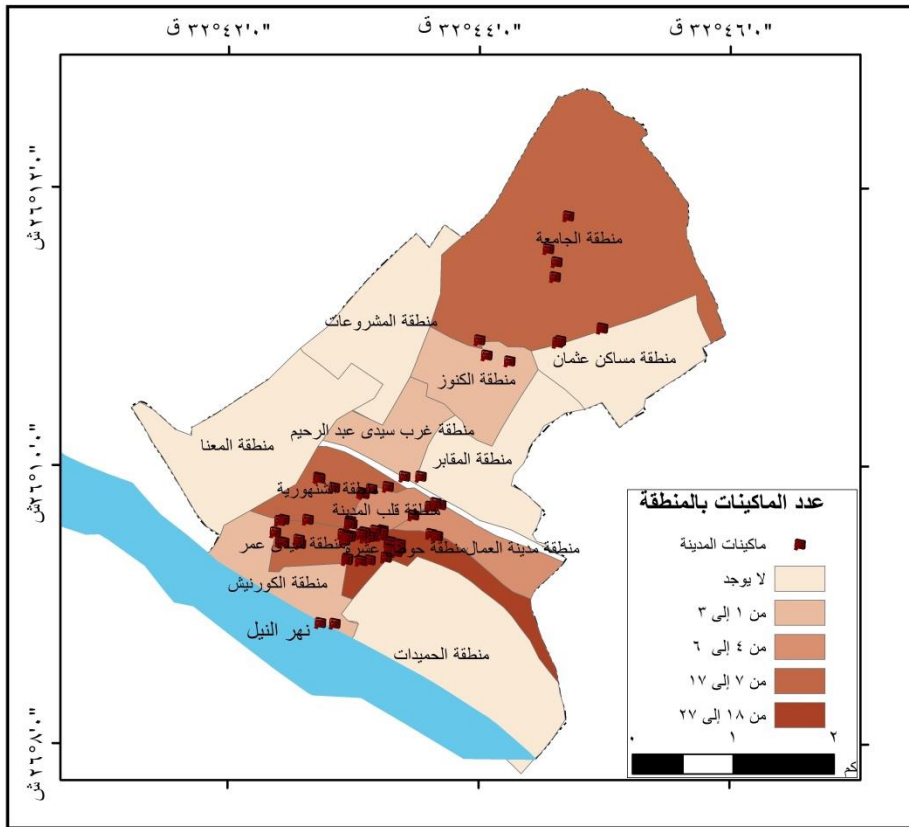
الماكينات ما يلي:

جدول (١٦) توزيع ماكينات الصراف الآلي على مناطق مدينة قنا ٢٠٢٠م.

المنطقة	سيدى عمر	حوض عشرة	الشنهورية	الكورنيش	الجامعة	قلب المدينة	غرب السيد	الكنوز	مدينة العمال	الجملة
عدد	١٧	٢٧	١٥	٣	١١	٦	٢	٢	٤	٨٧
%	١٩,٥	٣١	١٧,٢	٣,٤	١٢,٦	٧	٢,٤	٢,٤	٤,٥	١٠٠

المصدر: الجدول من اعداد الباحثة اعتمادًا على الحصر الميدانية خلال المدة فبراير

إلى مارس عام ٢٠١٩م.



المصدر: من اعداد الباحثة اعتمادا علي جدول(١٦) و برنامجي (Arc map10.4.1-SW map)

شكل (١٥) توزيع ماكينات الصرافة وفقا لمناطق المدينة ٢٠٢٠م.

- الفئة الاولى : مناطق تخلو من ماكينات الصراف الآلي وتضم مناطق(الحميدات -

المعنا - مساكن عثمان - المقابر - المشروعات).

- الفئة الثانية : (١ : ٣ ماكينة) وتشمل : الكورنيش ب ٣ ماكينات ، بنسبة ٣.٥ % ، ثم منطقتي الكنوز وغرب سيدى عبد الرحيم بماكيتين وبنسبة ٢.٣ % لكل منهما
- الفئة الثالثة: (٤ : ٦ ماكينات) : وتشمل منطقة قلب المدينة بعدد ٦ ماكينات ، وبنسبة ٧ % من إجمالي ماكينات ، ومنطقة مدينة العمال ب ٤ ماكينات وبنسبة ٤.٦ % من إجمالي ماكينات المدينة
- الفئة الرابعة : (٧ : ١٧ ماكينة) وتضم منطقة سيدى عمر بعدد ١٧ ماكينة، وبنسبة ١٩.٥ % من إجمالي ماكينات المدينة منطقة الشنهورية جاءت ب ١٥ ماكينة، وبنسبة ١٧.٢ % من ماكينات المدينة، ثم منطقة الجامعة بعدد ١١ ماكينة، وبنسبة ١٢.٦ % من إجمالي ماكينات المدينة .
- الفئة الخامسة (٢٧ : ١٨ ماكينة) : وتضم منطقة حوض عشرة حيث تسأثر بنسبة ٣١ % من ماكينات الصراف الآلي بالمدينة ٢٧ ماكينة وبذلك احتلت المركز الاول .

ج) توزيع البنوك وفقاً لنوع البنك :

يهدف هذا التوزيع لمعرفة نسبة ما يسهم به كل بنك من الماكينات ونسبته من بنوك القطاع الحكومي والقطاع الخاص، فقد بلغت ماكينات الصراف الآلي بالمدينة ٨٧ ماكينة منها ٧٣ ماكينة تابعة لبنوك القطاع الحكومي، وعدد ١٤ ماكينة تابعة لبنوك القطاع الخاص. بلغ عدد ماكينات البنوك الحكومية داخل مدينة قنا ٧٣ ماكينة صراف آلي بنسبة ٨٣.٩ % من جملة ماكينات المدينة: وبدراسة الجدولي (١٧ - ١٨) والشكلي (١٦ - ١٧) يتضح ما يلي:

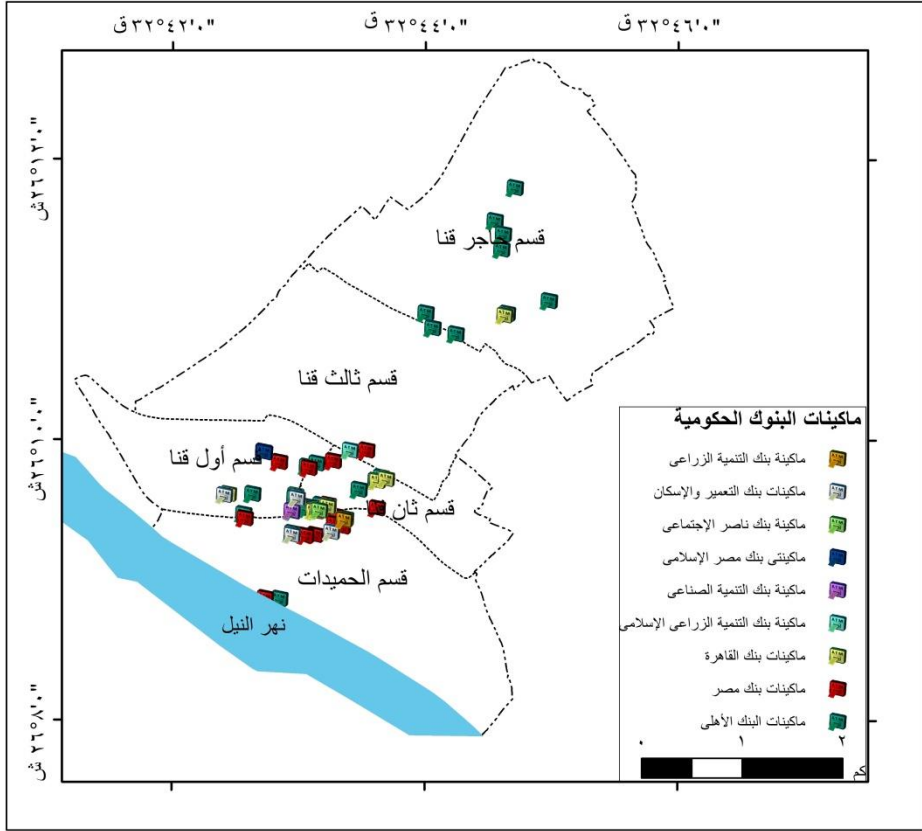
جدول (١٧) ماكينات البنوك الحكومية بمدينة قنا عام ٢٠٢٠م.

النسبة من القطاع الحكومي	عدد الماكينات	البنوك الحكومية
٤٧,٩	٣٥	فرعى البنك الأهلي
٢٦	١٩	بنك مصر
١٢,٣	٩	بنك القاهرة
١,٤	١	بنك التنمية الزراعي
١,٤	١	بنك التنمية الزراعي الإسلامي
١,٤	١	بنك ناصر الاجتماعي
٥,٥	٤	بنك التعمير والإسكان
١,٤	١	بنك التنمية الصناعي
١٠٠	٧٣	الجملة

المصدر: الجدول من اعداد الباحثة اعتمادًا على الحصر الميدانية خلال المدة فبراير إلى مارس عام ٢٠١٩م.

- احتل البنك الاهلي المصري المركز الاول من حيث عدد الماكينات بعدد ٣٥ ماكينة وبنسبة ٤٠.٢% من ماكينات الصراف الآلي بوجه عام وبنسبة ٤٧.٩% من بنوك القطاع الحكومي.
- جاء بنك مصر ثانيا بعدد ١٩ ماكينة صراف آلي شكلت نسبة 21.8% من ماكينات الصراف الآلي بالمدينة بوجه عام وبنسبة ٢٦% من ماكينات القطاع الحكومي.
- المركز الثالث جاء بنك القاهرة ب ٩ ماكينات وبنسبة ١٠.٣% من ماكينات مدينة قنا وبنسبة ١٢.٣% من بنوك القطاع الحكومي . لتأتي باقي بنوك بعدد ٨ ماكينات بنسبة ٩.٢%، وبنسبة ١١% من إجمالي ماكينات القطاع الحكومي بالمدينة.

التوزيع المكاني للخدمات المصرفية في مدينة قنا



المصدر :- إعداد الطالب اعتمادا على قاعدة بيانات المدينة باستخدام برنامجي ARC MAP –SW MAP

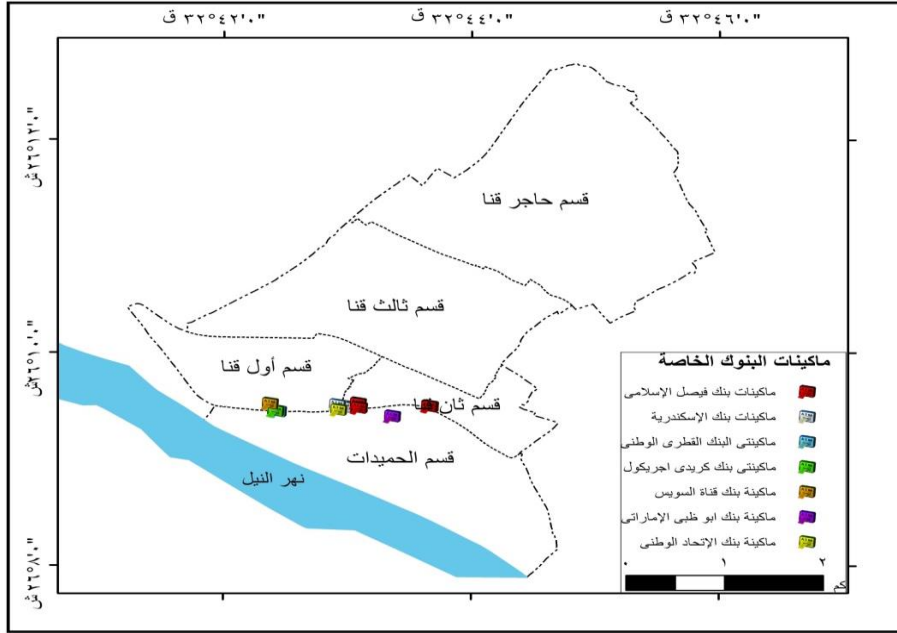
شكل (١٦) توزيع مابينات الصرافة للبنوك الحكومية بمدينة قنا ٢٠٢٠م.

في حين بلغ عدد المابينات التابعة للبنوك الخاصة في مدينة قنا ١٤ مابينة صراف

آلي بنسبة ١٦.١% من إجمالي المابينات بمدينة قنا وزعت هذه المابينات كما يلي:

- جاء في المركز الاول جاء بنك فيصل الاسلامي بعدد ٤ مابينات بنسبة ٤.٦% من جملة المابينات بالمدينة وبنسبة ٢٨.٦% من مابينات بنوك القطاع الخاص بالمدينة.
- المركز الثاني مابينات فرعئ بنك الاسكندرية ب ٣ مابينات بنسبة ٣.٥% من المابينات بالمدينة وبنسبة ٢١.٤% من مابينات القطاع الخاص بالمدينة. لتاتي باقي البنوك بعدد ٧ مابينات بنسبة ٨% من إجمالي البنوك بالمدينة، وبنسبة ٥٠% من

إجمالي ماكينات البنوك الخاصة بالمدينة.



المصدر :-إعداد الطالب اعتمادا على قاعدة بيانات المدينة باستخدام برنامجى ARC MAP –SW MAP

شكل (١٧) توزيع ماكينات الصرافة للبنوك الخاصة بمدينة قنا ٢٠٢٠م.

جدول (١٨) ماكينات البنوك الخاصة بمدينة قنا

النسبة	العدد	البنوك الخاصة
٢٨,٦٪	٤	بنك فيصل الإسلامى
٢١,٤٪	٣	فرعى بنك الإسكندرية
١٤,٣٪	٢	بنك كريدى أجريكول
١٤,٣٪	٢	البنك القطرى الوطنى
٧,١٪	١	بنك الإتحاد الوطنى
٧,١٪	١	بنك ابو ظبى الوطنى
٧,١٪	١	بنك قناة السويس
١٠٠٪	١٤	الجملة

المصدر: الجدول من اعداد الباحثة اعتمادًا على الحصر الميدانية خلال المدة فبراير إلى مارس عام

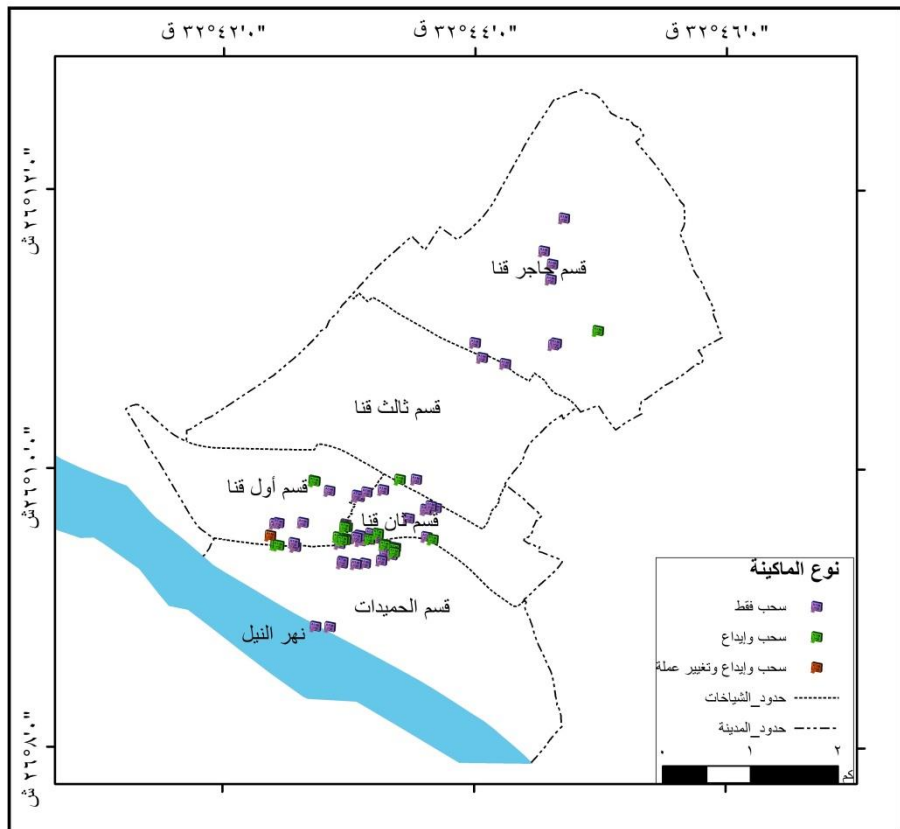
٢٠١٩م.

د) توزيع الماكينات وفقاً لنوع الماكينة:

بدراسة الجدول (١٩) والشكل (١٨) يتضح أن مدينة قنا تشمل علي ٨٧ ماكينة صراف آلي تنقسم ال ثلاث فئات حسب نوع الخدمة التي تقدمها الماكينة وهي:
جدول (١٩) أنواع ماكينات الصراف الآلي بمدينة قنا ٢٠٢٠م.

نوع الماكينة	سحب وإيداع	سحب فقط	سحب وإيداع وتغيير عملة	الإجمالي
العدد	٢٥	٦١	١	٨٧
%	٦٥,٧	٢٨,٧	٥,٦	١٠٠

المصدر: الجدول من اعداد الباحثة اعتماداً على الحصر الميدانية خلال المدة فبراير إلى مارس عام ٢٠١٩م.



المصدر: من اعداد الباحثة اعتماداً علي جدول (١٩) وبرنامجي (Arc map10.4.1 –SW map)

شكل (١٨) توزيع ماكينات الصرافة وفقاً لنوع الماكينة بمدينة قنا ٢٠٢٠م.



- **ماكينات سحب وإيداع** وعددها ٢٥ ماكينة، وهو ما يشكل نسبة ٢٨.٨٪ من جملة الماكينات بالمدينة وتختص بها فروع البنوك فقط باستثناء ماكينة مصر للصيرافة التابعة لبنك مصر.
- **ماكينات سحب فقط** وبلغ عددها ٦١ ماكينة بنسبة ٧٠.١٪ من الماكينات بالمدينة.
- **ماكينة واحدة سحب وإيداع** وتغيير عملة بنسبة ١.١٪ (ماكينة بنك قناة السويس).

١- كثافة الخدمات المصرفية بمدينة قنا :

تُعد كثافة الخدمات المصرفية في مكان ما دليلاً عن مدى توفر الخدمة لتلبية احتياجات السكان، فارتفاعها يعني أنها تعمل بكفاءة عالية، والعكس هو صحيح، حيث انخفاضها يشير إلى أنها لا تستطيع تلبية احتياجات السكان في المدينة، يتم تحديد كثافة الخدمات المصرفية على أساس المساحة والسكان.

أ) كثافة البنوك بالمدينة :

• كثافة البنوك وفقاً للكثافة السكانية :

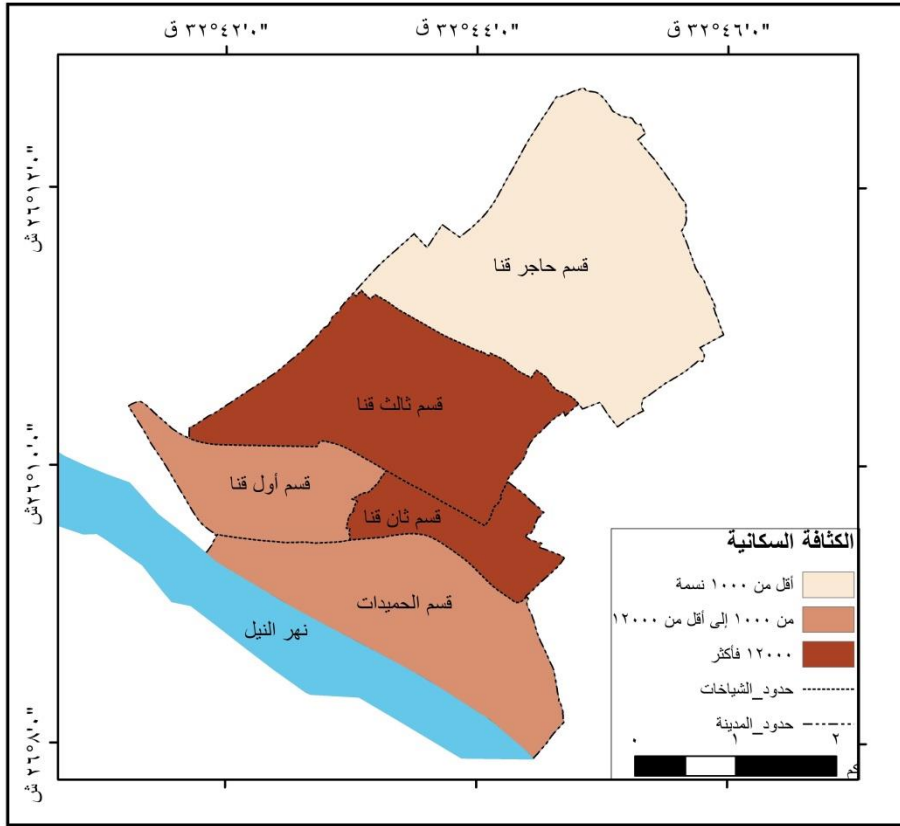
الكثافة السكانية من أهم المتغيرات التي تؤثر في توزيع الخدمات داخل المدن وهي ناتجة عن قسمة عدد السكان على المساحة لمكان معين ونهدف من هذا التوزيع معرفة مدى التوافق بين توزيع البنوك على أقسام المدينة على أساس الكثافة السكانية بهدف معرفة هل يوجد كفاءة في التوزيع أم لا وبناء على ذلك قسمت المدينة وفقاً للكثافة السكانية إلى ثلاث فئات :

التوزيع المكاني للخدمات المصرفية في مدينة قنا

جدول (٢٠) توزيع كثافة البنوك وفقاً للكثافة السكانية ومعدل الخدمة لمدينة قنا ٢٠٢٠م.

القسم	عدد السكان (نسمة)	عدد البنوك	الكثافة السكانية (نسمة/كم ^٢)	معدل الخدمة (نسمة/البنك)
قسم اول قنا	٣٥٧٩٨	٩	١١١٠.٨	٣٩٧٧,٥
قسم ثان قنا	٣٣١٥٧	٤	١٥٧٠.٣	٨٢٨٩,٢
قسم ثالث قنا	١١٠٥٨٥	١	١٥١٣.١	١١٠٥٨٥
قسم الحميدات	٤٦٨٥٦	٣	٧٥٥.٦	١٥٦١٨,٧
قسم حاجر قنا	٩٢٥١	١	٨٣٢	٩٢٥١
جملة المدينة	٢٣٥٦٤٧	١٨	٧٨٥٥	١٣٠٩١,٥

المصدر: الجدول من اعداد الباحثة اعتماداً على الحصر الميدانية خلال المدة فبراير إلى مارس عام ٢٠١٩م.



المصدر: من اعداد الباحثة اعتماداً على جدول (٢٠) وبرنامجي (Arc map10.4.1-SW map)

شكل (١٩) كثافة البنوك وفقاً للكثافة السكانية بمدينة قنا ٢٠٢٠م.

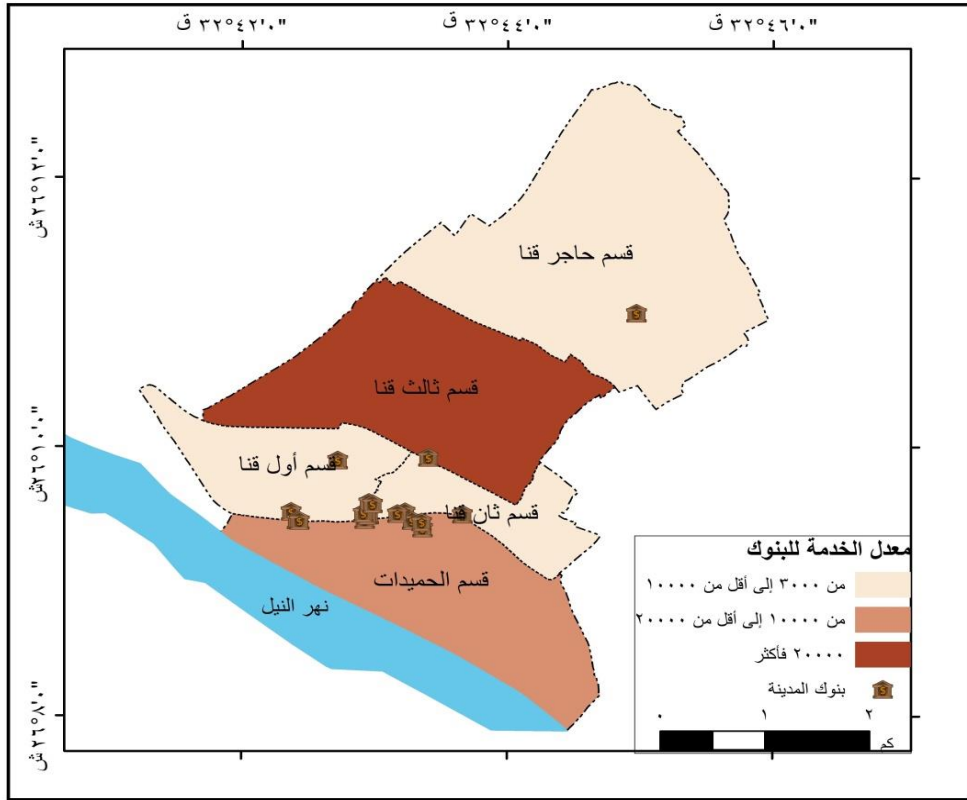


- **الفئة الاولى :** (أقل من ١٠٠٠ نسمة /كم ٢) استحوذت هذه الفئة على ٥.٦% من البنوك بالمدينة وتشمل علي قسم حاجر قنا وهو القسم الوحيد الذى قلت الكثافة السكانية به عن ١٠٠٠ نسمة ، ويرجع ذلك لقلة عدد السكان وزيادة المساحة فهو اكبر الأقسام من حيث المساحة.
- **الفئة الثانية :** (١٠٠٠ : ١٢٠٠٠ نسمة / كم ٢) ويشمل علي قسم الحميدات الذى يوجد ١٦.٧% من بنوك المدينة، يرجع ذلك للمساحة الكبيرة وزيادة عدد السكان، وقسم أول قنا ب ٥٠% وتضم هذه الفئة علي ٦٦.٧% من إجمالي البنوك بالمدينة.
- **الفئة الثالثة :** (أكبر من ١٢٠٠٠٠ نسمة / كم ٢) وتشمل هذه الفئة علي قسمي ثانٍ وقسم ثالث بنسبة ٢٧.٧% من إجمالي البنوك بالمدينة، ويتميز كل قسم بزيادة عدد السكان وزيادة المساحة كما في قسم ثالث.

• كثافة البنوك وفقا لمعدل الخدمة :

الهدف من هذا العنصر هو معرفة ما يخدمه كل بنك من عدد السكان بالمدينة، اختلف معدل الخدمة على مستوى الاقسام عن المعدل العام للمدينة، والذى بلغ نحو نسمة / ١٣٠٩١.٥ نسمة / البنك وتم التوزيع على ثلاث فئات كما يلي:

- **الفئة الاولى:** (٣٠٠٠ : ١٠٠٠٠٠ نسمة/بنك) وتضم هذه الفئة اقسام اول وثانٍ وحاجر قنا، وبلغ معدل الخدمة في قسم اول ٣٩٧٧.٥ نسمة/بنك ، بينما نرى ان قسم حاجر قنا فان معدل الخدمة به هو نفسه عدد السكان ٩٢٥١ نسمة /بنك نظرا لوجود بنك واحد بداخله، وفي قسم ثانٍ ٨٢٨٩.٢ نسمة /بنك حيث يوجد به ٤ بنوك.



المصدر: من اعداد الباحثة اعتمادا علي برنامجي (Arc map10.4.1 –SW map)

شكل (٢٠) كثافة البنوك وفقاً لمعدل الخدمة بمدينة قنا ٢٠٢٠م.

- الفئة الثانية: (١٠٠٠٠ : ٢٠٠٠٠ نسمة/ بنك) وتضم هذه الفئة قسم الحميدات حيث بلغ معدل خدمة البنوك بداخله ١٥٦١٨.٧ نسمة/ بنك.
- الفئة الثالثة: (أكثر من ٢٠٠٠٠ نسمة/ بنك) ويشمل علي قسم ثالث قنا بمعدل خدمة بلغ ١٠٥٨٥ انسمة /بنك.

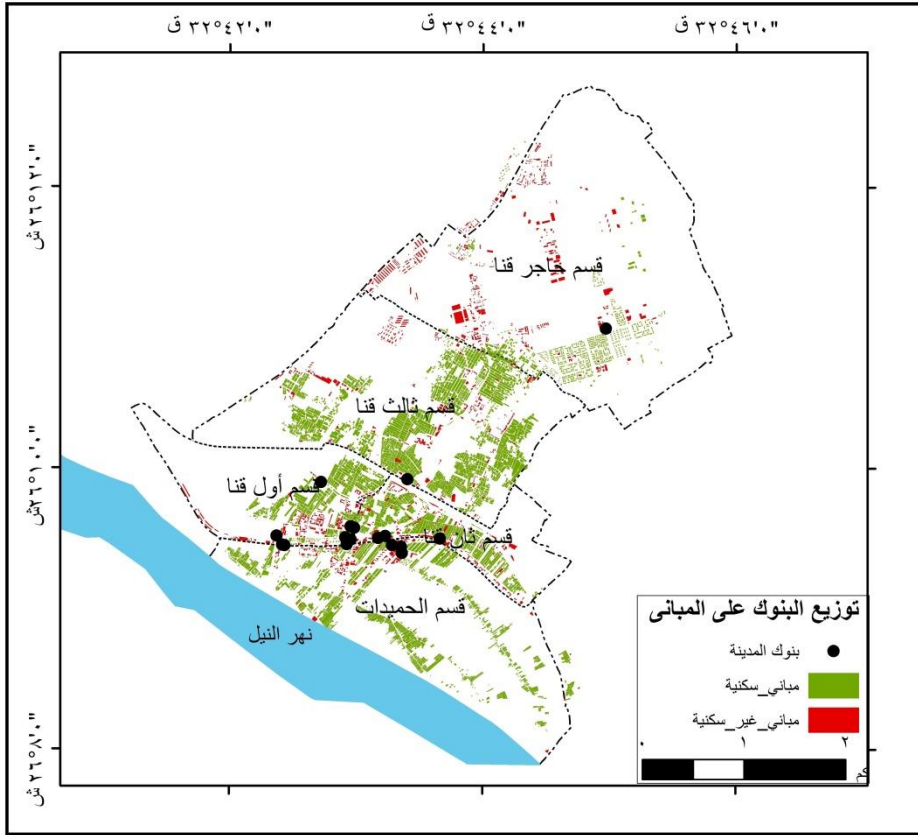
• كثافة البنوك وفقاً للمباني بالمدينة:

من الأهمية عند تقييم توزيع البنوك بالمدينة توزيعها على المباني بالمدينة سواء مباني سكنية أو غير سكنية وذلك لأن البنوك خدمة لا تقتصر على سكان المدينة ، وإنما هي خدمة



يستفيد منها السكان وايضا العاملين بالمدينة حتى لو لم يكونوا من سكان المدينة وكذلك الموظفين والقادمين الى المدينة لقضاء مصلحة ما.

- وعند التوزيع تبين أن على الرغم من قلة عدد السكان بقسم أول قنا وبالتالي نرى ان كثافة المباني متوسطة مقارنة بقسم ثان قنا الذى توجد به كثافة عالية للمباني السكنية ويرجع ذلك لتواجد قلب المدينة التجاري والمصالح الحكومية بالقسمين وبالتالي نجد تركيز كبير للبنوك بهما.
- أما قسم الحميدات فيه كثافة متوسطة للمباني ويوجد به ثلاث بنوك ويرجع ذلك بالتأكد للمساحة الكبير بالقسم.
- أما قسم حاجر قنا فيوجد به بنك الاهلي فرع الجامعة ونرى ان كثافة المباني بالقسم منخفضة وذلك يرجع لحدائة النمو العمراني بالقسم.
- أما قسم ثالث فهو أعلى الاقسام من حيث عدد السكان والمباني وعلى الرغم من ذلك يوجد به بنك واحد فقط . ومن هنا نرى أن توزيع البنوك على المباني بالأقسام غير عادل ونحتاج لإعادة توزيعها حتى يتلائم مع كثافة السكان وكثافة المباني.



المصدر: من اعداد الباحثة اعتمادا علي برنامجي (Arc map10.4.1 –SW map)

شكل (٢١) كثافة البنوك وفقا للمباني بمدينة قنا ٢٠٢٠م.

أ) كثافة توزيع الماكينات بالمدينة:

• كثافة الماكينات وفقا لكثافة السكانية:

وبدراسة الجدول (١٩) والشكل (٢٠) يتضح توزيع ماكينات الصراف الآلي على أساس الكثافة السكانية وقسمت الي ثلاث فئات كما يلي:

- الفئة الاولى: (أقل من ١٠٠٠ نسمة /كم^٢) وشمل هذه الفئة ١٣.٨٪ من إجمالي ماكينات الصراف الآلي بالمدينة، وتوجد بقسم حاجر قنا.

- الفئة الثانية: (١٠٠٠ : ١٢٠٠٠ نسمة /كم^٢) وتستحوذ على ٥٥.٢٪ من إجمالي

ماكينات الصراف الآلي، توجد داخل قسم الحميدات وقسم أول.

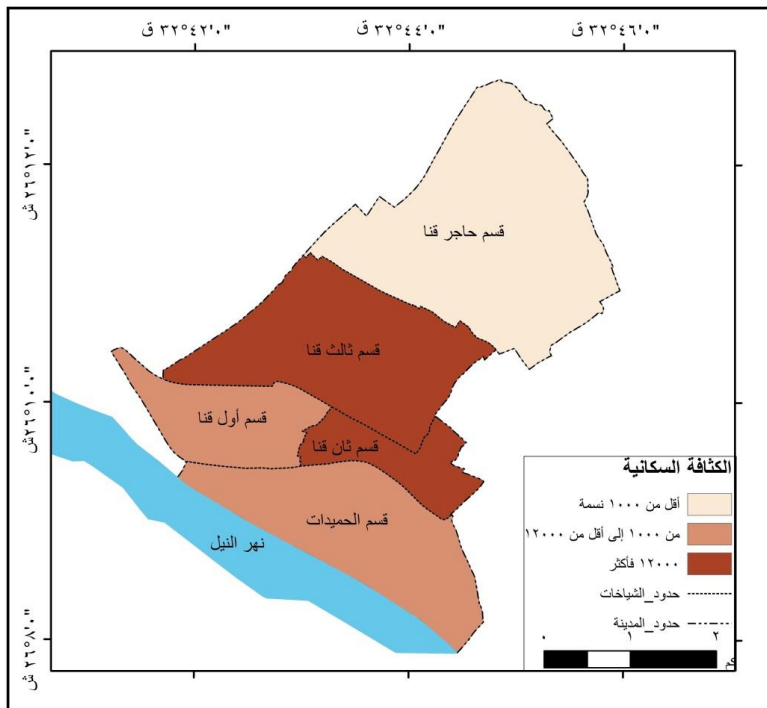
- الفئة الثالثة: (أكثر من ١٢٠٠٠ نسمة فأكثر/كم^٢) وهي اعلى فئة حيث تستحوذ على ٣١٪ من الماكينات موزعة على أقسام ثان قنا وثالث قنا.

جدول (٢١) الكثافة السكانية ومعدل الخدمة لماكنات الصراف الآلي بمدينة قنا ٢٠٢٠م.

القسم	عدد السكان (نسمة)	عدد الماكينات	الكثافة السكانية (نسمة/كم ^٢)	معدل الخدمة (نسمة/الماكينة)
قسم اول قنا	٣٥٧٩٨	٢٨	١١١٠.٨	١٢٧٨,٥
قسم ثان قنا	٣٣١٥٧	٢٤	١٥٧٠.٣	١٣٨١,٥
قسم ثالث قنا	١١٠٥٨٥	٣	١٥١٣١	٣٦٨٦١,٧
قسم الحميدات	٤٦٨٥٦	٢٠	٧٥٥٦	٢٣٤٢,٨
قسم حاجر قنا	٩٢٥١	١٢	٨٣٢	٧٧٠,٩
جملة المدينة	٢٣٥٦٤٧	٨٧	٧٨٥٥	٢٧٠٨,٦

المصدر: الجدول من اعداد الباحثة اعتمادا على: الحصر الميدانية خلال المدة من فبراير إلى

مارس ٢٠١٩م، ومحافظة قنا، مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار، إدارة الإحصاء، ٢٠٢٠م.

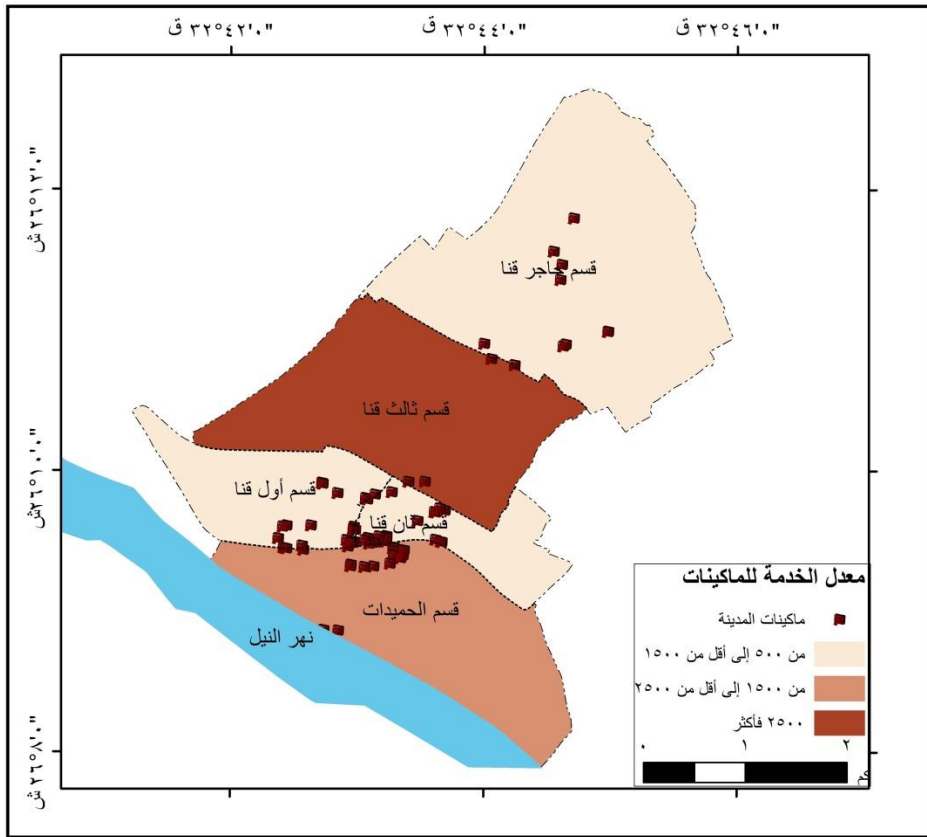


المصدر: من اعداد الباحثة اعتمادا علي جدول(١٩) وبرنامجي (Arc map10.4.1 –SW map)

شكل (٢٢) كثافة ماكينات الصرافة وفقاً للكثافة السكانية بمدينة قنا ٢٠٢٠م.

• كثافة الماكينات وفقاً لمعدل الخدمة :

بدراسة الشكل(٢٣) يتضح أنه بلغ معدل الخدمة لماكينات الصراف الآلي على مستوى المدينة ٢٧٠٨.٦ نسمة/ماكينة عام ٢٠٢٠م، ويلاحظ اختلاف هذا المعدل على مستوى الاقسام وفقاً للفئات الثلاثة التالية:



المصدر: من اعداد الباحثة اعتمادا علي برنامجي (Arc map10.4.1 –SW map)

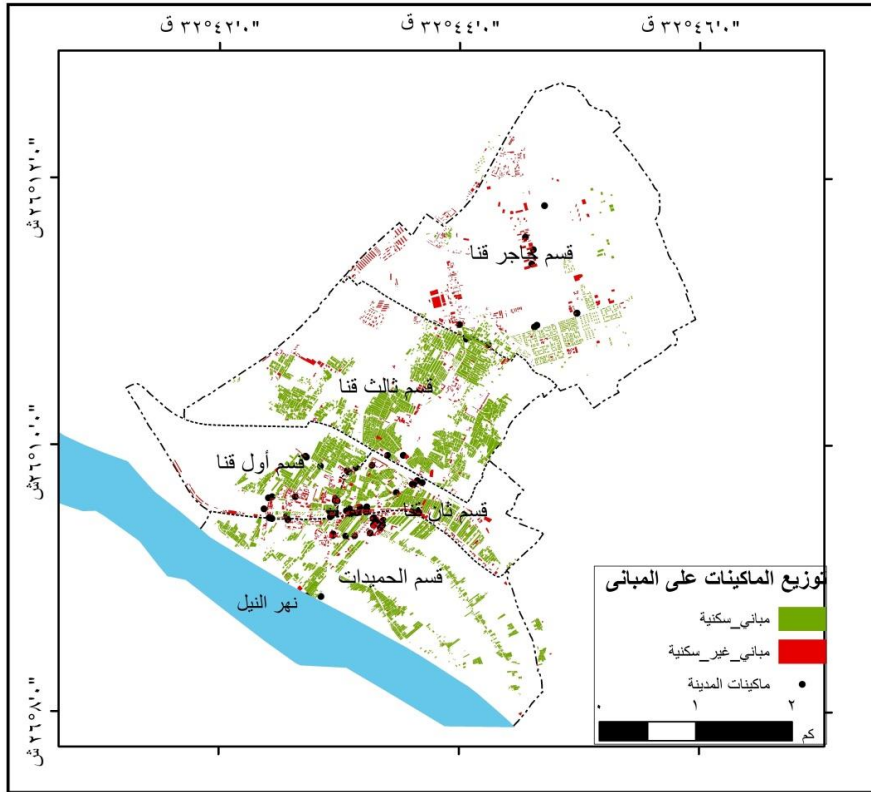
شكل (٢٣) كثافة ماكينات الصرافة وفقاً لمعدل الخدمة بمدينة قنا ٢٠٢٠م.

- **الفئة الأولى:** (٥٠٠ : ١٥٠٠ نسمة/ماكينة)، وتشمل هذه الفئة علي ثلاث اقسام هي قسم حاجر قنا حيث بلغ ٧٧٠.٩ نسمة /ماكينة، ويرجع ذلك لقلّة عدد السكان ثم قسم اول قنا جاء بمعدل خدمة ١٢٧٨.٥ نسمة /ماكينة ، بسبب زيادة اعداد الماكينات بالقسم حيث يضم ٢٨ ماكينة، ثم قسم ثانٍ قنا ١٣٨١.٥ نسمة /ماكينة، ويرجع ذلك لأنه ثاني الاقسام من حيث عدد الماكينات ٢٤ماكينة.
- **الفئة الثانية:** (١٥٠٠ : ٢٥٠٠ نسمة/ماكينة)، وتشمل هذه الفئة قسم الحميدات بمعدل خدمة ٢٣٤٢.٨ نسمة/ ماكينة حيث يوجد به عدد ٢٠ ماكينة.
- **الفئة الثالثة:** (أكثر من ٢٥٠٠ نسمة/ماكينة) ويشم قسم ثالث قنا بأدنى معدل خدمة ٣٦٨٦١.٧ نسمة / ماكينة، يرجع ذلك لسببين أحدهما زيادة عدد سكان القسم، السبب الثاني قلة ماكينات الصراف الآلي ٣ ماكينات فقط.

• كثافة ماكينات الصراف الآلي وفقا لمباني المدينة:

بدراسة الشكل (٢٢) يتضح العلاقة الطردية بين توزيع الماكينات وكثافة المباني فكما زادت كثافة المباني زادت علي أثرها كثافة الماكينات ، ويتضح ذلك في اقسام أول وثانٍ حيث يوجد بهما تركز كبير للماكينات وهو ما يتفق مع توزيع البنوك بالمدينة. كما يلاحظ أن هناك أماكن يوجد بها مباني سواء سكنية أو غير سكنية ولا يوجد بها عدد كافي من الماكينات؛ كما في قسم ثالث بالرغم من اتساع مساحته وزيادة عدد السكان بالقسم ، وهو ما يعني عدم عدالة في التوزيع.

التوزيع المكاني للخدمات المصرفية في مدينة قنا



المصدر: من اعداد الباحثة اعتمادا علي برنامجي (Arc map10.4.1 –SW map)

شكل (٢٤) كثافة ماكينات الصراف الآلي وفقا للمباني بمدينة قنا ٢٠٢٠م.

ج) كثافة شركات الصرافة :

- الكثافة المصرفية وفقاً للمساحة : بلغ عدد مكاتب الصرافة بالمدينة ٤ مكاتب صرافة ، وبقسمة عدد شركات الصرافة على مساحة المدينة، تبين أن كل شركة صرافة تخدم ٧.٥ كم تقريباً.
- الكثافة المصرفية وفقاً للسكان: بقسمة شركات الصرافة بالمدينة على عدد السكان تبين أن كل شركة صرافة تخدم ٥٨.٩ ألف نسمة تقريباً.

رابعاً: التحليل المكاني والكمي للخدمات المصرفية بمدينة قنا:

يُعد التحليل الإحصائي الأساس في نظم المعلومات الجغرافية، ويشمل جميع العمليات من إدارة ومعالجة البيانات واكتشاف الأنماط التي يعتمد عليها في اتخاذ القرار المناسب (جمعة داود، ٢٠١٢م، ص ١٥٢)، ويستخدم أيضاً في قياس العلاقات المكانية بين الظواهر اعتماداً على قياسات الموقع والشكل والأبعاد والمساحات، بهدف تفسير العلاقات المكانية وفهم أسباب وجود الظواهر وتوزيعها على سطح الأرض والتنبؤ بسلوك تلك الظاهرة في المستقبل (محمد شرف، ٢٠٠٨م، ص ٥١).

وتم معالجة الخدمات المصرفية بمدينة قنا من خلال ثلاثة محاور أساسية:

- تحليل أنماط التوزيعات المكانية : ومنها الجار الأقرب.
- تحليل قياس التوزيعات الجغرافية المكانية: ومنها (المركز المتوسط الفعلي ، المساحة المعيارية، تحليل التوزيع الاتجاهي).
- تحليل القرب الجغرافي : ومنها (الحرم المكاني ، ونطاق التخصيص المساحي)، وفيما يلي دراسة لكل نوع بشيء من التفصيل:

١- تحليل أنماط التوزيعات المكانية:

تُعد من أهم الأساليب التي تحدد نمط التوزيع سواء كان نمطاً محددًا أو نمطاً عشوائياً، ومن أهم التحليلات التي تقيس توزيع الظاهرة ونمطها من حيث انتظام مجموعة من النقاط هو الجار الأقرب، ويتم ذلك من خلال قياس المسافة الفاصلة بين كل نقطة وأقرب نقطة مجاورة بهدف الوصول إلى دليل يحدد نمط التوزيع.

أ) الجار الأقرب: Nearest Neighbor

ويتأثر نمط التوزيع المكاني للخدمات المصرفية بمدينة قنا بمساحتها السكنية وشكلها، والحجم السكاني وشبكة الشوارع ونمط توزيع الخدمات الأخرى، والتطور التاريخي للمنطقة وعلاقة الجوار بين المناطق المختلفة، حيث يسهم في ظهور أنماط المؤسسات الخدمية (فتحي مصيلحي، ٢٠٠٧، ص ٦٢).

وتستخدم تقنية نظم المعلومات الجغرافية في تحليل متوسط المسافة بين الموقع الجغرافي للخدمات المصرفية والموقع الجغرافي الأقرب منها، ومن ثم يتم حساب متوسط المسافات بين جميع الخدمات المصرفية، بقسمة المتوسط المحسوب على المتوسط المتوقع لمجمل المسافة بين الخدمات المصرفية، فإذا كان متوسط المسافة المحسوبة أقل من المتوسط المتوقع يكون توزيعها متجمعاً عنقودياً، وإذا كانت المسافة المحسوبة أكبر من المتوسط العشوائي، فإن توزيع الخدمات يُعد مشتتاً، وفيما بينهما يطلق عليه التوزيع العشوائي.

جدول (٢٢) الأنماط المختلفة للتوزيعات المكانية

النمط	قيمة معامل الجار الأقرب	النمط الفرعي	قيمة معامل الجار الأقرب
المتقارب/ المتجمع	من ٠ : ١	متجمع تماماً	صفر
		متقارب لكن غير منتظم	صفر: ٠,٥
		متقارب يتجه ناحية العشوائية	١ : ٠,٥
العشوائي	١		
المتباعد/ المنتظم	أكبر من ١	المتباعد	٢ : ١
		متباعد منتظم (شكل مربع)	٢
		متباعد منتظم (شكل سداسي)	أكبر من ٢

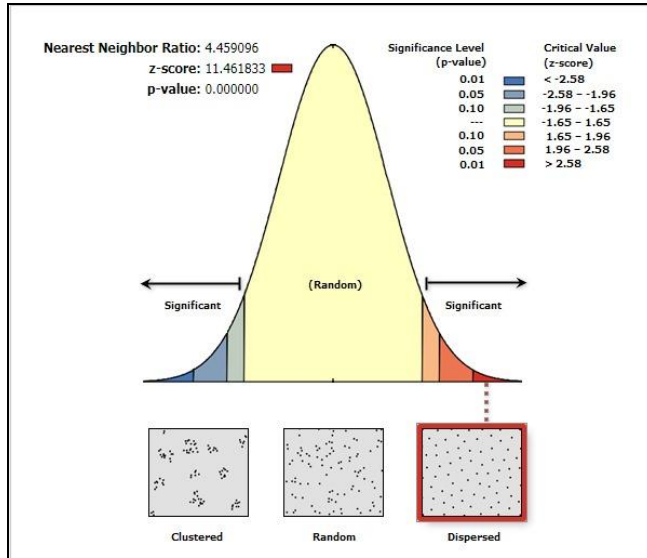
المصدر: جمعة محمد داود ، ٢٠١٢ ، ص ٥١.

وتم تحليل نمط التوزيع الجغرافي للخدمات المصرفية بمدينة قنا باستخدام أداة

Spatial Analysis ببرنامج Arc Gis ١٠.٤.١، وتبين ما يلي :

- الجار الأقرب للبنوك بمدينة قنا :

وبدراسة الشكل (٢٣) وتحليل صلة الجوار للبنوك بأقسام مدينة قنا موزعة على ١٨ بنكا على خمس اقسام سيادة النمط المتقارب يتجه إلى الناحية العشوائية، حيث بلغت قيمة متوسط المسافة الفعلية بين البنوك (٢٣٤.٤٤ مترًا)، وهي أقل من قيمة المسافة المتوقعة (٢٥٨.١٥ مترًا) مما ترتب عليه تسجيل الجار الأقرب بقيمة بلغت (٠.٩٠٨١١٣)؛ مما يدل على التوزيع المتقارب للبنوك ويتجه للناحية العشوائية، ومن أهم المعايير المعتمدة عليها لاختيار معاملات صلة الجوار هو اختبار فرضية التوزيع الطبيعي أو ما يسمى (-Z Score) حيث قيمة Z (٠.٨٢٤٥٠٩)، حيث تؤكد هذه القيمة بأن نمط (متقارب يتجه ناحية العشوائية).



المصدر: الشكل من اعداد الباحثة اعتمادا على برنامج Arc 10.4.1

شكل (٢٥) قيمة الجار الأقرب للبنوك بمدينة قنا عام ٢٠٢٠م.

وبدراسة الجدول (٢٣) والشكل (٢٦) يمكن التعرف على الجار الأقرب لأقسام مدينة قنا

كما يلي:

التوزيع المكاني للخدمات المصرفية في مدينة قنا

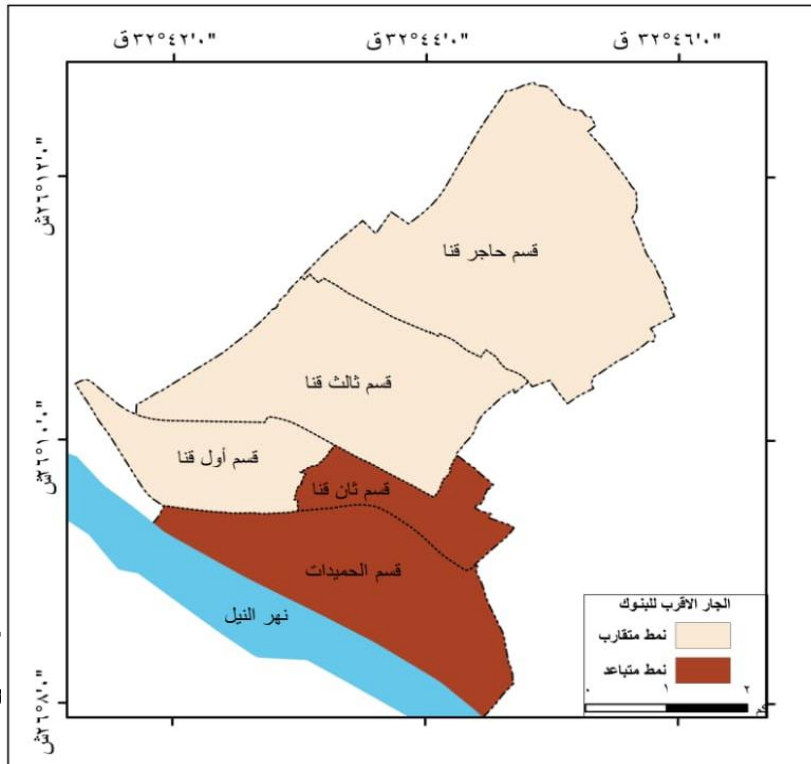
ويلاحظ سيادة النمط المتباعد في بعض اقسام مدينة قنا من البنوك؛ وهي شياختا قسم ثانٍ والحميدات، في حين ساد النمط المتقارب في كلٍ من قسم أول وقسم وثالث وحاجر قنا، مما يعكس تكديس البنوك في اقسام معينة وحرمان أخرى من الخدمة.

جدول (٢٣) قيمة الجار الأقرب للبنوك بشيخات مدينة قنا ٢٠٢٠م.

القسم	قيم الجار الاقرب	Z_SCORE	P_Value
قسم ثانٍ	٣,٨٦٢٦٤٤	١٠,٩٥٢٨٧٧	٠,٠٠٠٠٠٠
الحميدات	٣,٤٢٦٧٦٧	٨,٠٤١١٧٦	٠,٠٠٠٠٠٠
الاجمالي	١,١٠٨٥١٨	٠,٨٨٠٧٨٣	٠,٣٧٨٤٣٥

المصدر: الجدول من اعداد الباحث اعتمادا على برنامج Arc 10.4.1

شكل (٢٦) أنماط التوزيع المكاني للبنوك حسب قيمة الجار الأقرب باقسام مدينة قنا



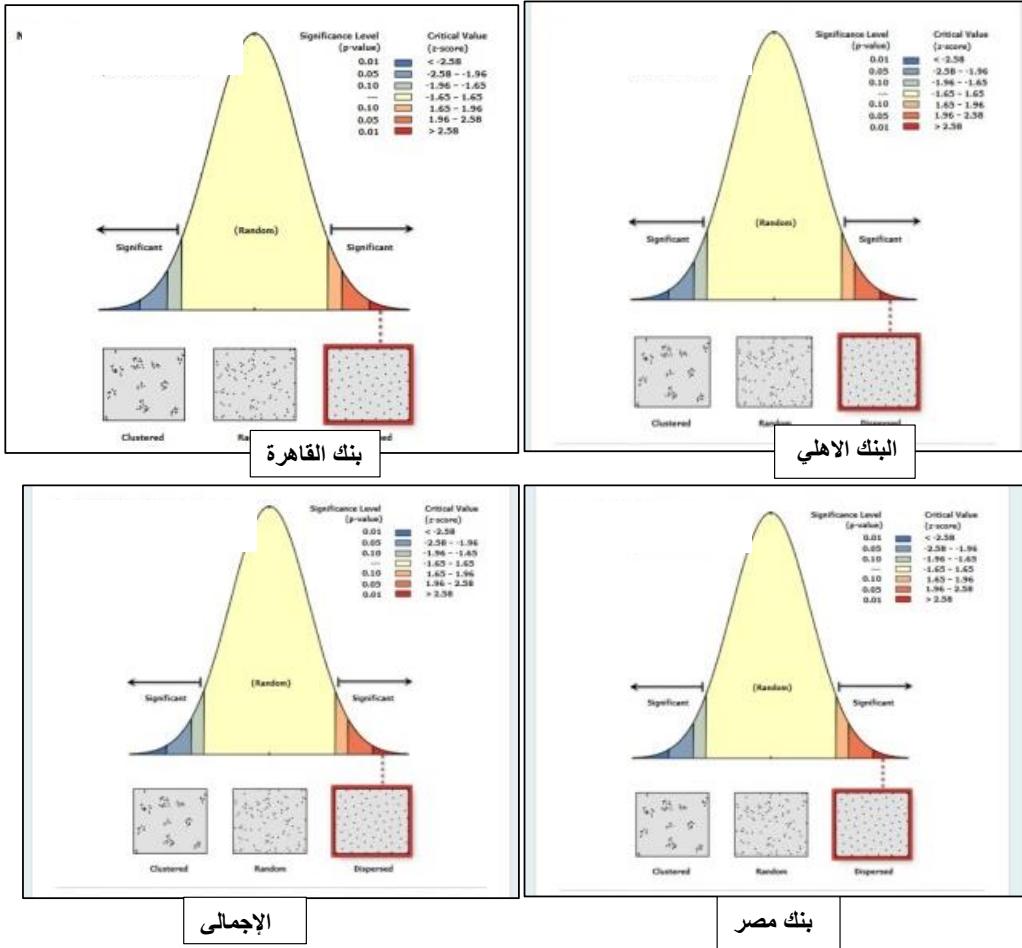
- الجار الأقرب لماكينات الصراف الآلي بمدينة قنا:

بتطبيق تحليل معامل الجار الأقرب لماكينات الصراف الآلي على اقسام مدينة قنا وعددها ٨٧ ماكينة، موزعة على خمس اقسام، يلاحظ سيادة النمط المتقارب الذي يتجه نمط متقارب كما هو موضح بالشكل (٢٥)، حيث بلغ متوسط المسافة الفعلية بين ماكينات الصراف الآلي (١٦١.٨١٣١ متراً)، وهي أقل من قيمة المسافة المتوقعة (٢٣٦.٩٩٦٥ متراً)، وترتب عليه تسجيل قيمة الجار الأقرب التي بلغت (٠.٦٨٢٧٦٦)، ويدل ذلك على سيادة التوزيع بالنمط المتقارب الذي يتجه ناحية العشوائية، حيث بلغت قيمة Z (٣.٦٤١٣٤٨) حيث أنها تؤكد على النمط المتقارب ويتجه ناحية العشوائية .

جدول (٢٤) قيمة الجار الأقرب لماكينات الصراف الآلي بشيخات مدينة قنا ٢٠٢٠م.

القسم	قيم الجار الاقرب	Z_SCORE	P_ Value
قسم اول	٠,٥٢٠٠٣٢	٤,٨٥٨٧٢٠	٠,٠٠٠٠٠١
قسم ثان	٠,٧١٦٥٩٣	٢,٦٥٦١١٤	٠,٠٠٠٧٩٠٥
قسم ثالث	٩١,٤٧٢٧٩٥	٢٤٤,٧٧٣٢١	٠,٠٠٠٠٠٠
الحميدات	٠,٦٤١٦١٨	٣,٠٦٦١٣٨	٠,٠٠٠٢١٦٨
حاجر قنا	٠,٧٩٥٧٤٦	١,٣٥٣٦٠٨	٠,١٧٥٨٦١

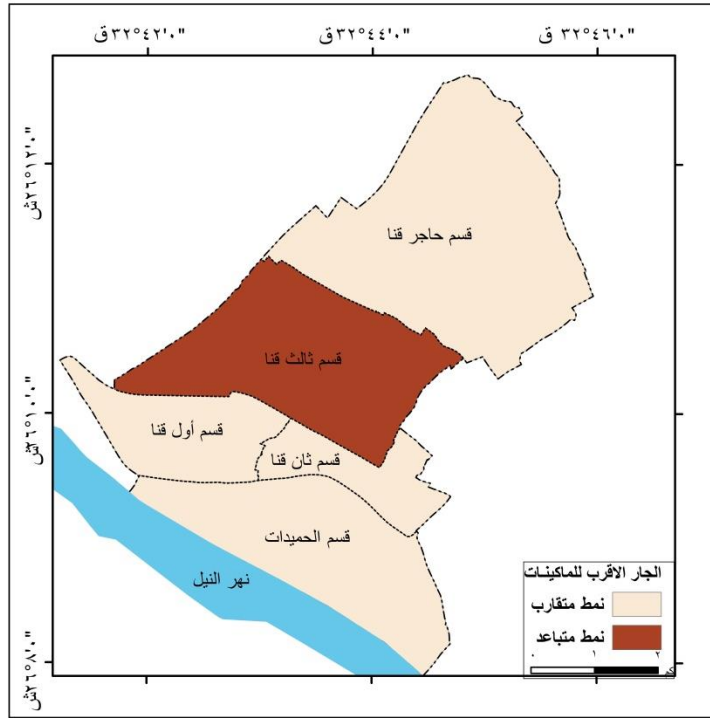
المصدر: الجدول من اعداد الباحثة اعتمادا على برنامج Arc 10.4.1



المصدر: الشكل من اعداد الباحثة اعتمادًا على برنامج Arc 10.4.1

شكل (٢٧) قيمة الجار الأقرب لماكينات الصراف الآلي وبنوك القاهرة ومصر والأهلي المصري مدينة قنا ٢٠٢٠م.

وبدراسة الجدول (٢٢) والشكل (٢٨) يتبين أن اقسام المدينة التي تحتوي نمط التوزيع المتباعد لماكينات الصراف الآلي.



المصدر: الشكل من اعداد الباحثة اعتمادا على جدول (٢٢) برنامج Arc 10.4.1

شكل (٢٨) أنماط التوزيع المكاني لماكنات الصراف الآلي حسب قيمة الجار الأقرب بمدينة قنا ٢٠٢٠م.

أ) تحليل قياس التوزيعات الجغرافية المكانية للبنوك:

وتُعد من أهم أساليب النزعة المركزية التي تهدف للكشف عن أنماط التوزيع النقضي للظاهرة الجغرافية، حيث تقدم قياس التوزيعات المكانية معلومات عن المركز المتوسط، أو لمجموعة من التوزيعات المكانية بهدف مقارنة بعد المركز الواقعي عن المركز الأنسب للتوزيع للوصول إلى أفضل توزيع، ومن خلال استخدام التحليل المكاني في برمجية نظم المعلومات المكانية (جمعة داود، ٢٠١٢م، ص ٤١، ٤٢) تم استخراج المركز المتوسط وتحديد المسافة المعيارية واتجاه توزيع البنوك بمدينة قنا، كما هو موضح بالشكل (٢٩) تبين ما يلي:

يلي:



- المركز المتوسط الفعلي Central Feature

وتُعد النقطة الارتكازية الفعلية، حيث يمثل النقطة التي يتوزع حولها البنوك في المدينة، وتقوم هذه الأداة بتحديد الظاهرة أو المعلم الذي يقع أقرب ما يكون لمركز توزيع الظاهرات بين شياختا قسم أول وقسم ثانٍ، حيث تضم هاتان الشياختان ٧٢.٨٪ من البنوك بالمدينة.

- المسافة المعيارية: Standrad Distance

وتعرف بالمسافة التي تظهر مدى انتشار مجموعة من النقاط حول نقطة الوسط الجغرافي (عيسي إبراهيم ، ٢٠٠٥ ، ١٢٥)، حيث تُعد المسافة المعيارية من أهم مقاييس الحكم على مدى التشتت المكاني للبنوك بالمدينة من خلال وصف انتشار النقاط حول المركز المتوسط، وتطبيقها على البنوك بمدينة قنا عام ٢٠٢٠م يتضح ما يلي:

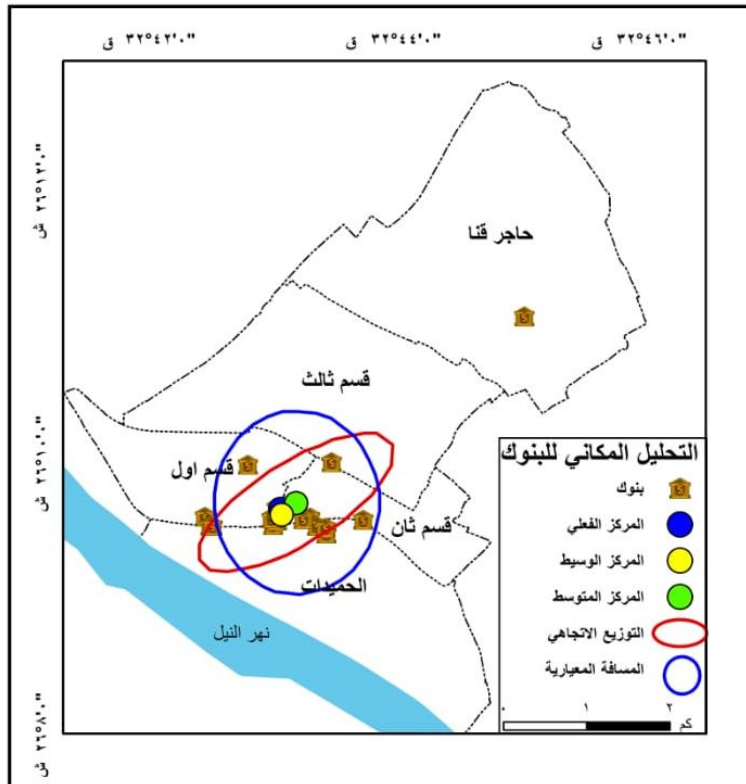
بلغ نصف قطر الدائرة ٤١٦ مترًا، وتشمل البنوك حول المركز المتوسط، والتي جاءت بعدد ١٢ بنكاً، وهو ما يشكل ٧٢.٨٪ من إجمالي البنوك بالمدينة، مما يشير إلى نمط التوزيع الجغرافي بالمدينة هو أقرب إلى التوزيع المنتظم، حيث أنه كلما ارتفعت هذه النسبة كلما اتجه التوزيع إلى الشكل المنتظم، وانخفاض النسبة يشير إلى الانتشار العشوائي للبنوك.

- تحليل التوزيع الاتجاهي: Directional Distribution

تُعد هذه الأداة الأساس في تحديد الاتجاه العام الذي تتركز فيه الظاهرة مكانيًا، ويتضح ذلك من خلال شكل بيضاوي يرسم بزواوية ميل تحدد اتجاه التوزيع للظاهرة، حيث يمثل اتجاه الشمال زاوية بقيمة صفر، والشرق زاوية بقيمة ٩٠°، والجنوب بقيمة ١٨٠°، والغرب بزواوية ٢٧٠°، وكلما كُبرت حجم الدائرة يدل ذلك على زيادة الانتشار والتشتت المكاني لتوزيع الظاهرة؛ أي أن مساحة الدائرة تتناسب طرديًا مع درجة الانتشار والتوزيع

المكاني والعكس (جمعة داود ، ٢٠١٢م ، ص ١٦٦).

وبتطبيق التوزيع الاتجاهي للبنوك على مدينة قنا ودراسة الشكل (٢٧) اتضح أن التوزيع الاتجاهي يأخذ الشكل البيضاوي، حيث جاء مركز الشكل البيضاوي متطابقاً على نقطة المركز المتوسط، ويقيس محوره الأكبر قيمة الاتجاه الذي تأخذه معظم مفردات الظاهرة، وبلغ طول محوره الأكبر ٣٢.٧ كم، وبلغت زاوية اتجاه التوزيع ٥٤.١٨ °، ويشير اتجاه التوزيع من الجنوب الشرقي إلى الجنوب الغربي في وسط مدينة قنا، وتتركز بها معظم البنوك، وبلغت مساحة الشكل البيضاوي ٠.٣٤٨ كم، وتمثل ١.٢٪ من مساحة منطقة الدراسة .



المصدر: الشكل من اعداد الباحثة اعتمادا على برنامج Arc 10.4.1

شكل (٢٩) المركز المتوسط والمسافة المعيارية واتجاه توزيع البنوك بمدينة قنا ٢٠٢٠م.

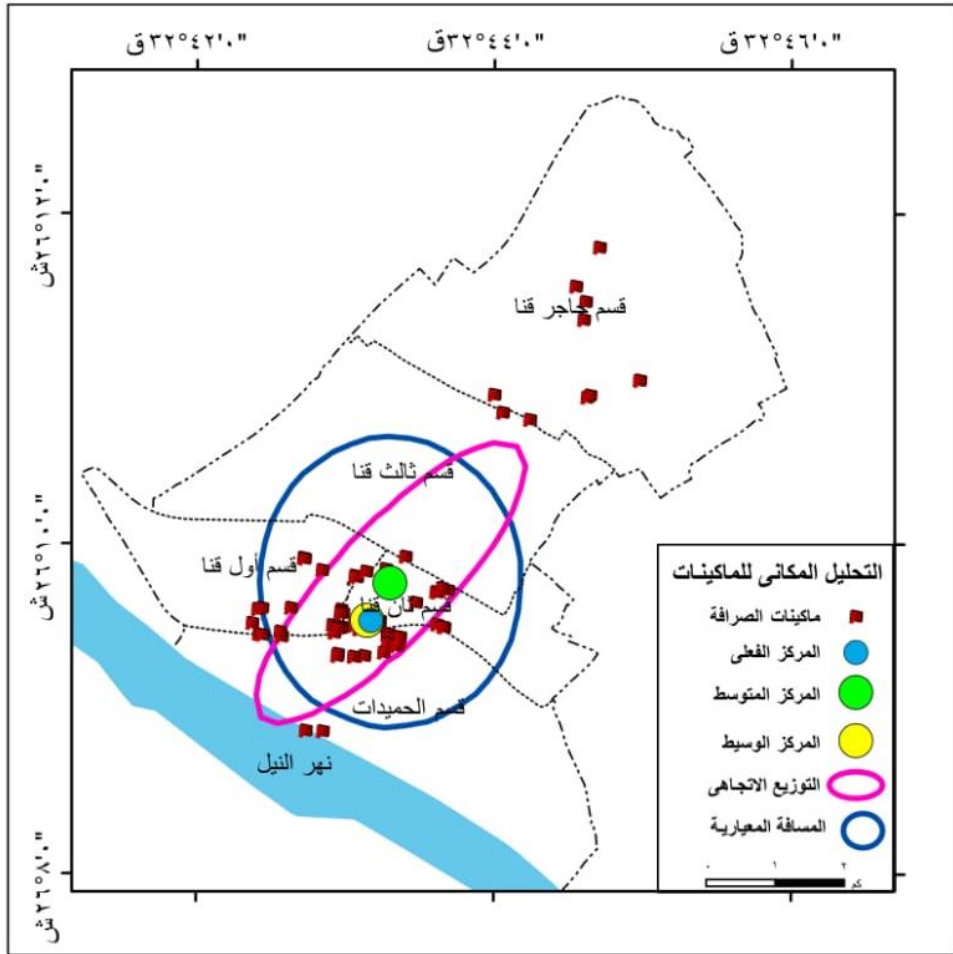
- تحليل قياس التوزيعات الجغرافية المكانية لماكينات الصراف الآلي:

وبدراسة الشكل (٣٠) الذي يحتوي على المركز المتوسط والمسافة المعيارية واتجاه التوزيع لماكينات الصراف الآلي بالمدينة عام ٢٠٢٠م اتضح ما يلي:

- **المركز المتوسط الفعلي:** وقع المركز الفعلي لماكينات الصراف الآلي بمدينة قنا في شياختا قسم أول وقسم ثان، ويرجع ذلك إلى أن هاتين الشياختان يضمن على ٥٢ ماكينة، وهو ما يشكل ٥٩.٨٪ من إجمالي الماكينات بالمدينة، وهو ما يفوق نصف الماكينات بالمدينة.

- **المسافة المعيارية لماكينات الصراف الآلي:** بلغ نصف قطر دائرة المسافة المعيارية ٦٨٨ مترًا، وتحتوي على ٦٤ ماكينة، بنسبة ٧٣.٦٪ من ماكينات الصراف الآلي بالمدينة، مما يدل على أن نمط توزيع الماكينات بالمدينة نمط غير منتظم.

- **تحليل التوزيع الاتجاهي لماكينات الصراف الآلي:** جاء في شكل بيضاوي منطبقًا مع المركز المتوسط وبلغ طول المحور الأكبر ٣٢.٧ كم، وبلغت زاوية اتجاه التوزيع ٤٣.٧ °، ويشير الاتجاه العام للتوزيع من الجنوب الشرقي إلى الجنوب الغربي في وسط منطقة الدراسة، حيث تتركز معظم ماكينات الصراف الآلي، وبلغت مساحة الشكل ٠.٦٦ كم ٢، وهي تمثل ٢.٢٪ من مساحة منطقة الدراسة.



المصدر: الشكل من اعداد الباحثة اعتمادا على برنامج Arc 10.4.1

شكل (٣٠) التحليل المكاني لماكنات الصراف الآلي بمدينة قنا ٢٠٢٠م.

ج) تحليل القرب المكاني :

تتنوع أساليب التحليل المكاني في نظم المعلومات الجغرافية، والذي يُعد من أهمها الحرم المكاني، ونطاق التخصيص المساحي.

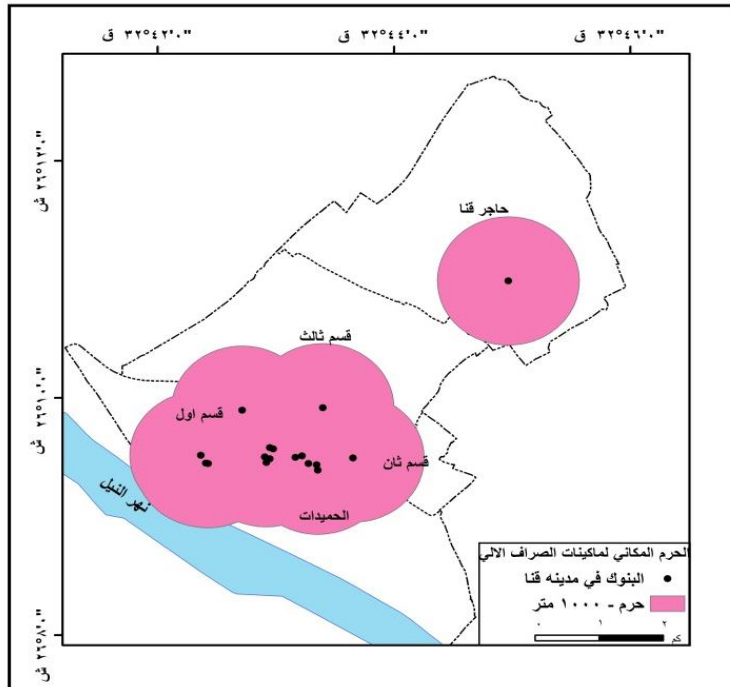
- الحرم المكاني (النطاق): Buffer

يُعد النطاق واحدة من العمليات المساعدة في فحص واستكشاف البيانات وتحديدها

التوزيع المكاني للخدمات المصرفية في مدينة قنا

عن طريق وضع شروط مكانية محددة للبحث والتحديد، ويعتمد على القياسات الجيومترية والبيانات الوصفية في وضع هذه الشروط، وتستخدم هذه الأداة لمعرفة المناطق التي تشملها وتغطيها الخدمات البنكية والمناطق المحرومة منها، حيث تعكس امتداد تأثير الظاهرة النقطية أو الخدمة "محل الدراسة" حول محيطها وبتوسع ثابت، حيث تم الاعتماد على معيار نطاق تأثير البنوك لمسافة ١٠٠٠ متر، وبدراسة الشكل (٢٩) يتضح ما يلي:

يوجد تداخل كبير لغالبية البنوك الحكومية بشياختا قسم أول وثان وحاجر قنا، في حين يوجد بعض الاقسام غير مخدومة بالبنوك مما يعني عدم العدالة في التوزيع، ومن هذه الاقسام قسم ثالث والحמידات، على الرغم من الكثافة السكانية والعمرانية، ويُعد ذلك من المشكلات التي تواجه السكان في الحصول على الخدمة اعتمادًا على المناطق المجاورة.



المصدر: الشكل من اعداد الباحثة اعتمادا على برنامج Arc 10.4.1
شكل (٣١) تحليل القرب المكاني (Buffer) لتوزيع البنوك بمدينة قنا ٢٠٢٠م.

- الحرم المكاني للماكينات:

استخدام هذه الأداة في الماكينات بهدف معرفة المناطق التي تشملها وتغطيها ماكينات الصراف الآلي، والمناطق المحرمة منها ، وتم الاعتماد على نطاق تأثير لماكينات الصراف الآلي لمسافة ٥٠٠ متر، حيث وجد نقص كبير في نطاق الخدمة ووجود مناطق كثيرة غير مخدومة كما هو موضح بالشكل (٣٠) وهو ما يلي:

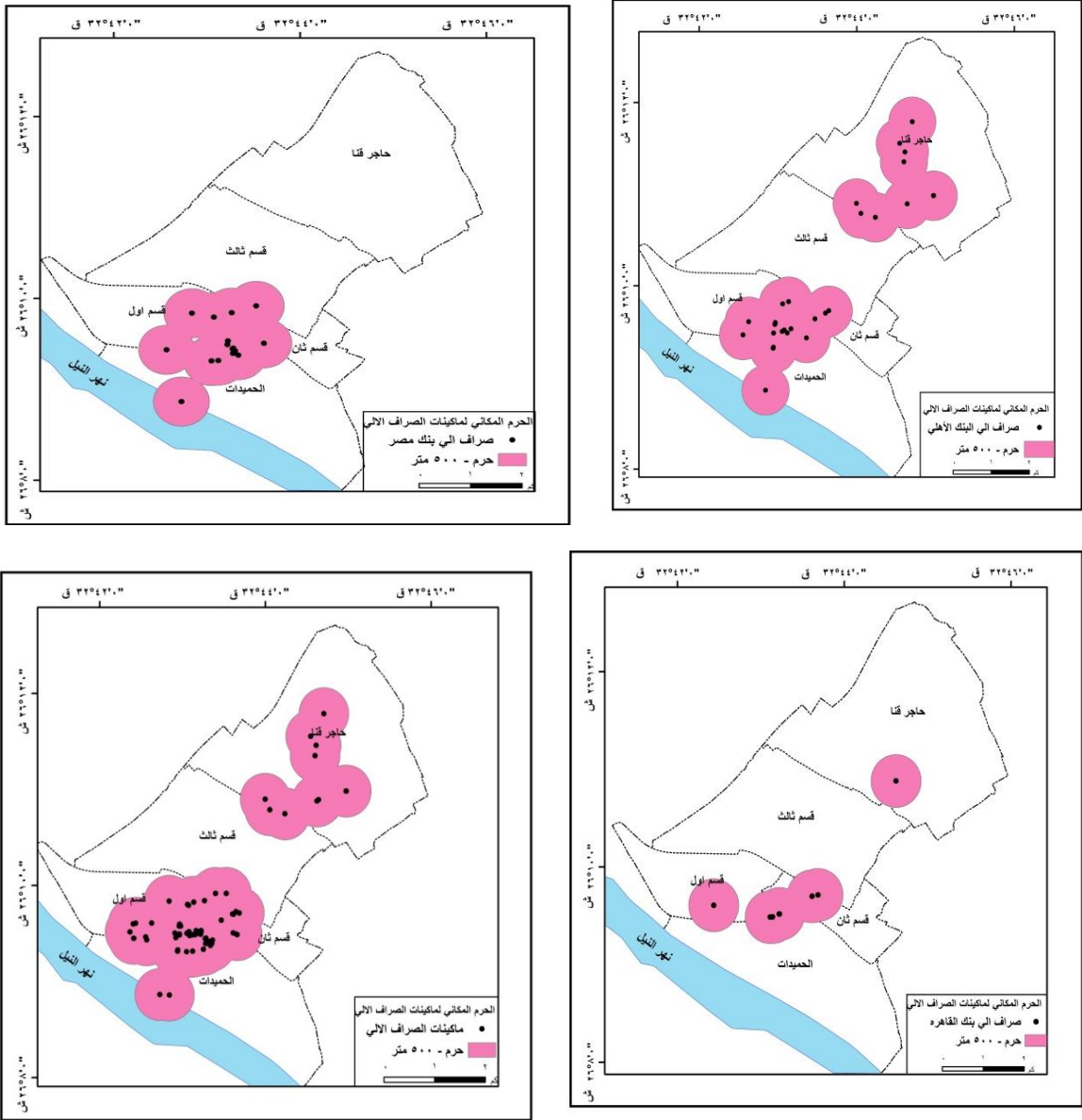
- يوجد تداخل كبير لمعظم ماكينات الصراف الآلي بمدينة قنا مع وجود اقسام غير مخدومة بماكينات الصراف الآلي، وهذا يدل على عدم العدالة في التوزيع، ووجد أن من أكثر الاقسام المخدومة قسم ثانٍ وقسم أول وحاجر قنا، مع وجود اقسام غير مخدومة مثل الحميدات، وقسم ثالث على الرغم من الكثافة السكانية والعمرانية؛ ولذلك يلجأ سكان هذه الاقسام الاعتماد على المناطق القريبة المجاورة.

- جاء في المرتبة الأولى ماكينات الصراف الآلي للبنك الأهلي المصري وقد وجد تداخل كبير في نطاق التأثير، ويرجع ذلك إلى زيادة عددها الذي بلغ ٥٣ ماكينة بنسبة ٤٠.٢٪ من إجمالي الماكينات بالمنطقة.

وجاءت ماكينات الصراف الآلي لبنك مصر في المرتبة الثانية بمدينة قنا، وذلك بعدد ١٩ ماكينات بنسبة ٢١.٨٪ من إجمالي الماكينات بالمنطقة، ويوجد تداخل في نطاق تأثيرها المحدود، وهناك اقسام لا تتقاطع فيها دوائر الخدمة لندرة عدد الماكينات وهي قسم قسم أول والحميدات، ويوجد اقسام غير مخدومة بشكل كافي؛ وهي قسم حاجر قنا وقسم ثالث.

وجاء في المرتبة الثالثة ماكينات الصراف الآلي لبنك القاهرة وذلك بعدد ٩ ماكينات، وهو ما يشكل ١٠.٤٪ من إجمالي الماكينات بالمنطقة، وتخدم الماكينات اقسام قسم ثانٍ وجزء من قسم أول والحميدات. ويلاحظ الحاجة إلى زيادة أعداد ماكينات الصراف الآلي بالمدينة

خاصة بنك مصر وبنك القاهرة لزيادة الطلب عليهما.



المصدر: الشكل من اعداد الباحثة اعتمادا على برنامج Arc 10.4.1

شكل (٣٢) تحليل القرب المكاني (Buffer) لتوزيع ماكينات الصراف الآلي لبنك الاهلي

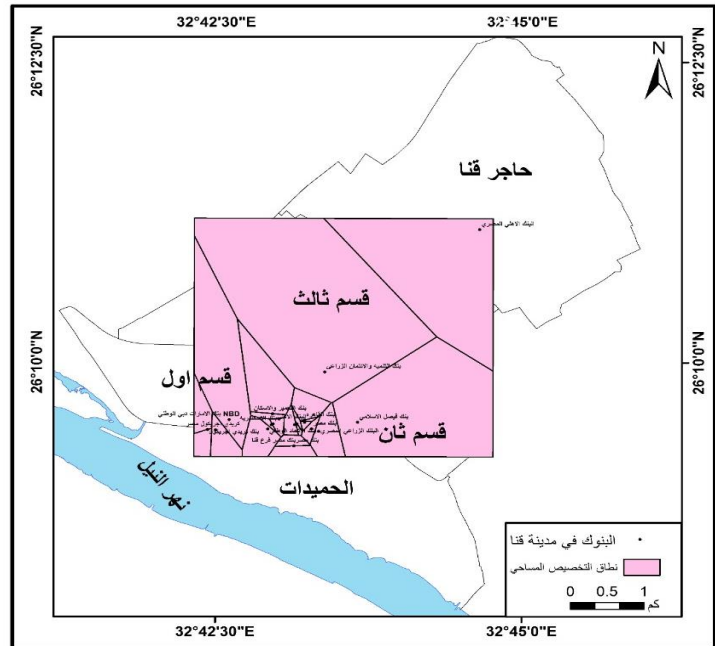
ومصر والقاهرة بمدينة قنا ٢٠٢٠ م .

نطاق التخصيص المساحي: Create Thiessen Polygons

ويتم التخصيص المساحي من خلال وضع الظاهرة النقطية (البنك) قيد الدراسة في إطار مربع، وذلك بناءً على قياس أبعاد نقطتين عن بعضهما البعض، وتم تقسيم الخدمة مساحياً على قياسات النقطتين؛ وذلك لتحديد مناطق الظاهرة مساحياً بناءً على المسافات بين كل نقطة وأخرى.

وبدراسة الشكل (٣١) الذي يوضح مناطق التخصيص المساحي لانتشار البنوك في مدينة قنا ٢٠١٨م يلاحظ أن هناك تفاوتاً كبيراً في حجم مناطق التخصيص بالنسبة للبنوك، حيث وجد تركيز في البنوك بالقسم الثاني والأول نتيجة وجود نسبة ٦٤.٣٪ من البنوك بهذين القسمين؛ ولذلك نجد صغر في مساحة المربعات نتيجة تزايد أعداد البنوك، في حين تزايد مساحة المربعات في قسم ثالث نتيجة عدم وجود بنوك، وقسم حاجر قنا نتيجة ندرة عدد البنوك، حيث يوجد بها بنك واحد فقط.

شكل (٣٣) تحليل القرب
المكاني باستخدام نطاق
التخصيص المساحي
للبنوك بمدينة قنا
٢٠٢٠م.



المصدر: الشكل من اعداد الباحثة اعتمادا على برنامج Arc 10.4.1

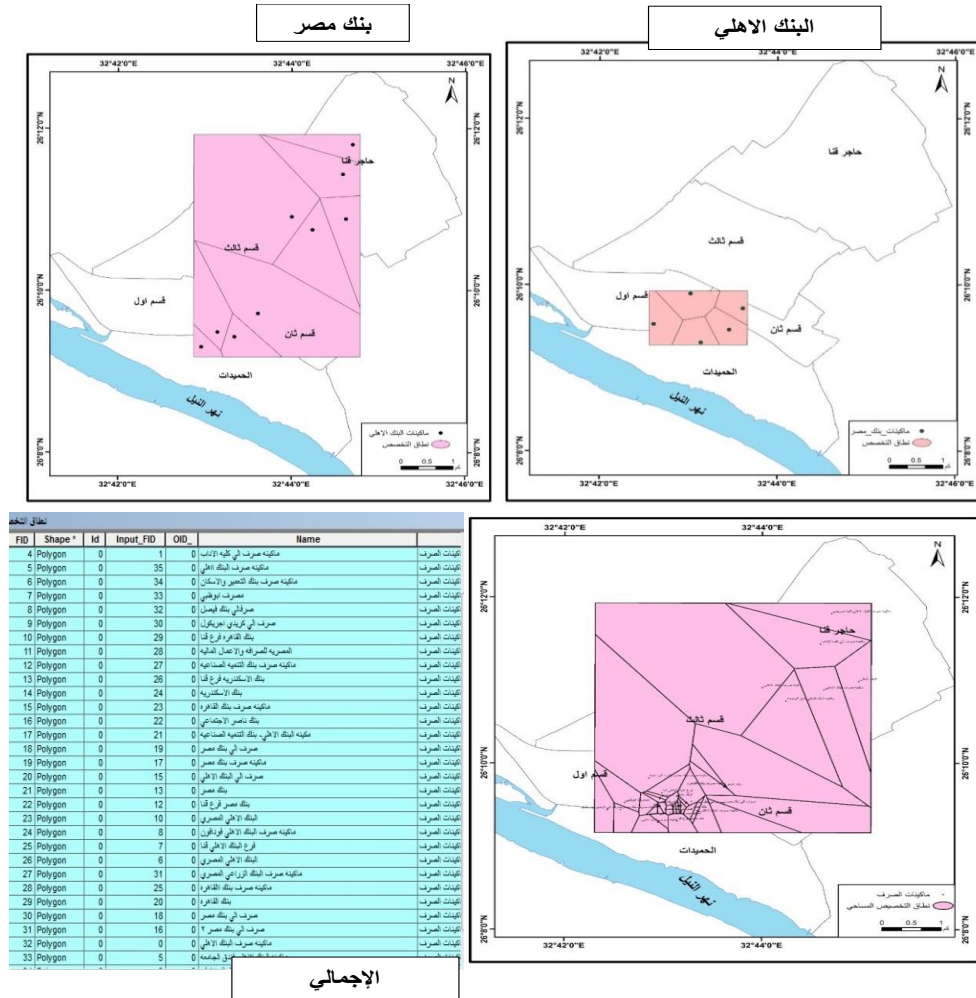
- نطاق التخصيص المساحي للمكينات :

تم وضع مكينات الصراف الآلي على مربع بناءً على قياس أبعد نقطتين عن بعضهما البعض، وتم تقسيم الخدمة مساحياً على النقطتين السابقتين لتحديد مناطق مكينات الصراف الآلي مساحياً بناءً على المسافات بين كل نقطة وأخرى.

وبدراسة الشكل (٣٢) الذي يوضح مناطق التخصيص المساحي لانتشار مكينات الصراف الآلي الحكومية على مدينة قنا ٢٠٢٠م، يلاحظ أن هناك تفاوتاً كبيراً في حجم مناطق التخصيص بالنسبة لمكينات الصراف الآلي، حيث وجد أن المكينات داخل اقسام قسم ثانٍ وقسم أول والحميدات تأخذ مساحات صغيرة بسبب زيادة أعداد مكينات الصراف الآلي، في حين جاءت قسم حاجر قنا تزايد في مساحة المربعات بسبب ندرة عدد المكينات بحاجر قنا، وتأخذ في قسم ثالث تأخذ المساحات العريضة بسبب قلة المكينات.

- وتم تطبيق مناطق التخصيص المساحي على مكينات البنك الأهلي المصري، ويلاحظ أن هناك تفاوتاً كبيراً في حجم مناطق التخصيص بالنسبة لمكينات الصراف الآلي، حيث وجد أن المكينات التي توجد داخل اقسام قسم ثانٍ وحاجر قنا تأخذ مساحات ضيقة بسبب وفرة أعداد مكينات الصراف الآلي، وتزيد مساحة المربعات في قسمي الثاني والثالث بسبب ندرة وجود المكينات.

- في حين عند تطبيق مناطق التخصيص المساحي لانتشار مكينات الصراف الآلي لبنك مصر في مدينة قنا، ويلاحظ تركيز مناطق التخصيص المساحي في قسمي أول وثانٍ تأخذ الشكل المتقارب وقلة باقي الاقسام من مكينات بنك مصر.



المصدر: الشكل من اعداد الباحثة اعتمادًا على برنامج Arc 10.4.1

شكل (٣٤) تحليل القرب الجغرافي باستخدام نطاق التخصيص المساحي لتوزيع ماكينات الصرف الآلي لبنك الاهلي ومصر باقسام مدينه قنا ٢٠٢٠م.

- وتطبيق مناطق التخصيص المساحي لانتشار ماكينات الصراف الآلي لبنك مصر في مدينة قنا تأخذ شكل مربع صغير جدًا، ووجد أن هناك مناطق بها ماكينات؛ مثل قسم ثانٍ وقسم أول والحמידات، ومناطق لا يوجد بها؛ مثل قسم ثالث وحاجر قنا.
- وأيضًا بتطبيق التخصيص المساحي الانتشار ماكينات الصراف الآلي للبنك الأهلي



التوزيع المكاني للخدمات المصرفية في مدينة قنا

في مدينة قنا، يلاحظ أن هناك تفاوتًا كبيرًا في حجم مناطق التخصيص بالنسبة لماكينات الصرف الآلي تأخذ التخصيص المساحي شكل المستطيل، ويغطي جميع أقسام مدينة قنا.

سادسًا: إمكانية الوصول للخدمات المصرفية:

تعرف إمكانية الوصول هي قدرة الأشخاص والبضائع على التحرك والتقل بسهولة ويسر من مكان لآخر، مما يعطي العلاقة بين موقع الخدمة وغيرها من العوامل الأخرى (AL Sahili, and Aboul-Ela, 1992, p.86)، ولابد من وجود نقطة بدء ونقطة انتهاء أو بين عدة نقاط لكل رحلة.

وأثرت وسائل التقنية الحديثة بصورة فاعلة على توزيع الخدمات الحضرية، والتي يتوقع انتشارها الإقلال من عدد الرحلات بين نقطتين (AL Sahili, and Aboul-Ela, 1992, p.162)، وتقاس سهولة الوصول إلى خدمة معينة بتكلفة الرحلة أي ما تكلفه الرحلة من مبالغ يدفعها القائم بها والوقت المستغرق للقيام بها، وأيضًا الوسيلة المستخدمة وهي كما يلي:

١- المسافة الزمنية

يحتاج الوصول إلى الخدمات المصرفية بأنواعها فترة زمنية معينة، وتختلف هذه المسافة من متردد لآخر حسب محل إقامته ونوع الوسيلة المستخدمة ما بين وسيلة متكررة الوقوف ووسيلة لا تتوقف إلا عند المقصد، وإلى جانب كثافة انتشار الخدمة، وأيضًا سهولة الحركة الذي يرتبط بشبكة الشوارع واتساعها في مدينة قنا.

وبدراسة الجدول (٢٥) والشكل (٣٥) يتضح ما يلي:

سجلت في المرتبة الأولى المسافة الزمنية من ١٥ : ٣٠ دقيقة، وذلك بنسبة ٥٧.٨%

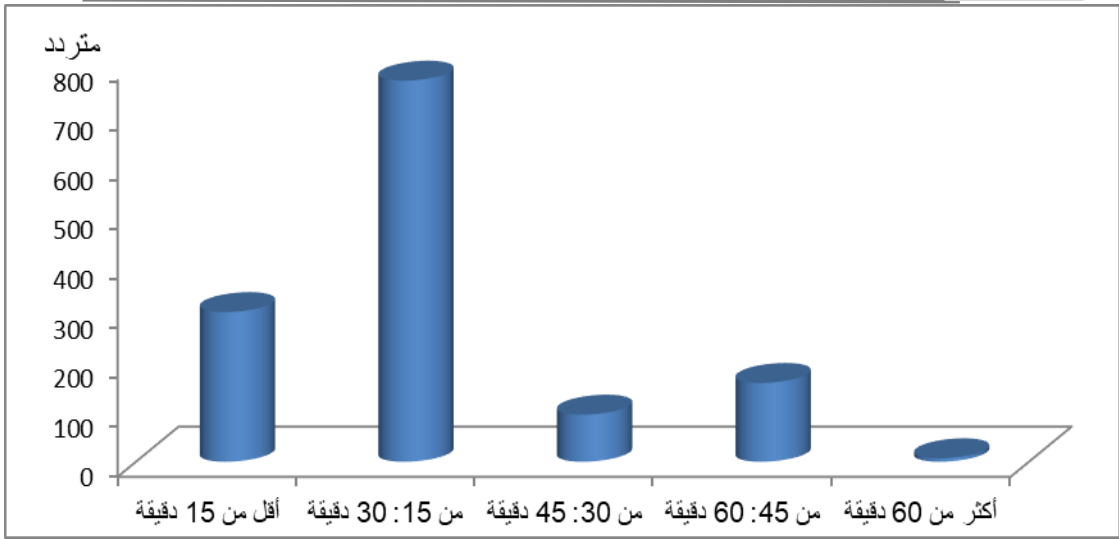
من عينة الدراسة، وهو ما يقارب على ثلاثة أخماس عينة الدراسة، يرتبط ذلك بتركز منشآت الخدمات المصرفية بالمدينة خاصة البنوك في أماكن محدودة، وكذلك شركات الصرافة في مكان واحد لذلك يحتاج الوصول إليها مدة زمنية تتراوح بين (١٥ : ٣٠ دقيقة)، خاصة مع استخدام وسيلة نقل عامة الذي يستخدمها معظم مترددي الخدمة، ليلها في المرتبة الثانية وهي فئة أقل من ١٥ دقيقة بنسبة ٢٢.٧٪ وهو ما يفوق خمس عينة الدراسة؛ ويرتبط هذا الانتشار لماكينات الصراف الآلي في المدينة على عكس البنوك وشركات الصرافة؛ ولذلك فيمكن الذهاب إليها مشياً على الأقدام، ثم جاءت في المرتبة الثالثة من ٤٥ : ٦٠ دقيقة بنسبة ١١.٩٪ من العينة؛ لأن معظم أفراد هذه الفئة من سكان المناطق المجاورة لها في تقديم الخدمات، ثم جاء في المرتبة الأخيرة كلٌّ من ٣٠ : ٤٥ دقيقة أكثر من ٦٠ دقيقة بنسبة ٧.١٪، ٠.٥٪ لكل منهما على الترتيب.

جدول (٢٥) المسافة الزمنية للوصول إلى الخدمات المصرفية في مدينة قنا حسب العينة ٢٠٢٠م.

المسافة الزمنية	أقل من ١٥ دقيقة	من ١٥ : ٣٠ دقيقة	من ٣٠ : ٤٥ دقيقة	من ٤٥ : ٦٠ دقيقة	أكثر من ٦٠ دقيقة	الإجمالي
العدد	٣٠٢	٧٦٩	٩٥	١٥٩	٧	١٣٣٢
%	٢٢,٧	٥٧,٨	٧,١	١١,٩	٠,٥	١٠٠

المصدر: الجدول من اعداد الباحثة اعتمادًا على الدراسة الميدانية خلال المدة ما بين فبراير إلى مارس ٢٠١٩م.

التوزيع المكاني للخدمات المصرفية في مدينة قنا



المصدر: الشكل من اعداد الباحثة اعتمادًا على الجدول (٢٥).

شكل (٣٥) المسافة الزمنية للوصول إلى الخدمات المصرفية في مدينة قنا ٢٠٢٠م.

- المسافة الاقتصادية:

تعرف التكلفة المادية بأنها قدر الأموال التي يدفعها المتردد من أجل الوصول إلى مكان الخدمة، ويلاحظ تدخل عوامل أخرى لتحديد التكلفة المادية منها من نوع الوسيلة المستخدمة والبعد أو القرب من مكان الخدمة، وبدراسة الجدول (٢٦) والشكل (٣٦) الذي يوضح التكلفة الاقتصادية من أجل الوصول إلى الخدمات المصرفية وهي كما يلي:

جاء التكلفة الاقتصادية من ٥ : ١٠ جنيه في المرتبة الأولى بنسبة ٤٨.٢% ما يزيد عن أربعة أخماس عينة الدراسة، حيث يوضح ذلك تركيز الخدمات المصرفية في المدينة مما يتطلب الوصول إليها إمكانية أخذ أكثر من خط للسرفيس الذي تصل تكلفته جنيهين مما يعني رحلة الذهاب تصل تكلفتها أربعة جنيهات وكذلك العودة، في حين جاء في المرتبة الثانية أقل من ٥ جنيه بنسبة ٢٧.٣% خدمات ماكينات الصراف الآلي، أو أخذ خط سرفيس واحد بجملة تكلفة ذهاب وعودة أربعة جنيهات، ثم يليهم أخيرًا كلٌّ من فئة من ١٥ : ١٠ جنيه، وأكثر من

١٥ جنيه بنسبة ١٥.١٪، ٩.٥٪ لكل منهما على الترتيب.

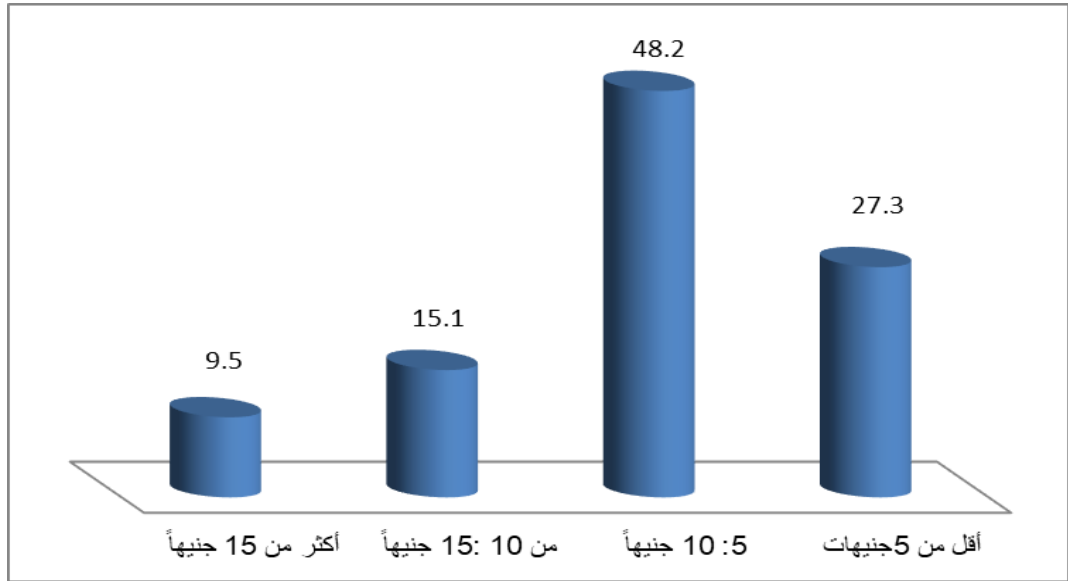
جدول (٢٦) التكلفة الاقتصادية للوصول إلى الخدمات المصرفية حسب العينة في

مدينة قنا ٢٠٢٠م.

التكلفة المادية	أقل من ٥ جنيهات	١٠ : ٥ جنيهات	من ١٠ : ١٥ جنيهات	أكثر من ١٥ جنيهات	الإجمالي
العدد	٣٦٣	٦٤٢	٢٠١	١٢٦	١٣٣٢
%	٢٧,٣	٤٨,٢	١٥,١	٩,٥	١٠٠

المصدر: الجدول من اعداد الباحثة اعتماداً على الدراسة الميدانية خلال المدة ما بين

فبراير إلى مارس ٢٠١٩م.



المصدر: الشكل من اعداد الباحثة اعتماداً على الجدول (٢٦).

شكل (٣٦) التكلفة الاقتصادية للوصول إلى الخدمات المصرفية حسب العينة في

مدينة قنا ٢٠٢٠م.



١ - وسيلة النقل المستخدمة :

تُعد وسيلة النقل المستخدمة في الوصول إلى الخدمات المصرفية من أهم العوامل التي تحدد المسافة الزمنية والمسافة الاقتصادية، حيث يفضل المترددون من الخدمة وسيلة نقل دون الأخرى؛ ويرجع ذلك تبعًا للحالة الاقتصادية للمتردد ومدى تحقق درجة الأمان في الوسيلة المستخدمة، وبدراسة الجدول (٢٧) والشكل (٢٧) يلاحظ ما يلي:

- جاء السرفيس أكثر وسائل النقل الذي يستخدمها المترددون من الخدمات المصرفية، وذلك بنسبة ٤٦٪ أي ما يقارب على نصف عينة الدراسة، ويرجع ذلك إلى رخص هذه الوسيلة وزيادة الفئة المستخدمة للخدمات المصرفية من الموظفين والطلاب ذوي الدخل المنخفضة .

- ثم يليها السير على الأقدام بنسبة ٢٥٪ من إجمالي عينة الدراسة؛ ويرجع ذلك إلى انتشار بعض الخدمات المصرفية، مثال ماكينات الصراف الآلي ووجود الخدمات المصرفية في أماكن حيوية يسهل الوصول إليها سيرًا على الأقدام .

- ثم جاء في المرتبة الثالثة تاكسي والملاكي، وذلك بنسبة ١٥.٧٪؛ ويرجع ذلك إلى توافر عامل الأمان في الوسيلتين؛ لأن النتيجة النهائية للتعامل مع الخدمات المصرفية هي وجود أموال مع المترددين، لذا يفضل فئة منهم الوسائل التي تحقق لهم عنصر الأمان مثل السيارات الخاصة والتاكسي.

- ثم جاءت سيارات الأجرة في المرتبة الرابعة وذلك بنسبة ١١٪ من عينة الدراسة، وهي التي تقوم بنقل المترددين من خارج المدينة، ليأتي في المرتبة الأخيرة الأتوبيس، وذلك بنسبة ٢.٢٪ من عينة الدراسة لعدم توافر عنصر الأمان، وأيضًا ارتباطه بخطوط سير محددة قد لا تكون قريبة من مكان الخدمات المصرفية .

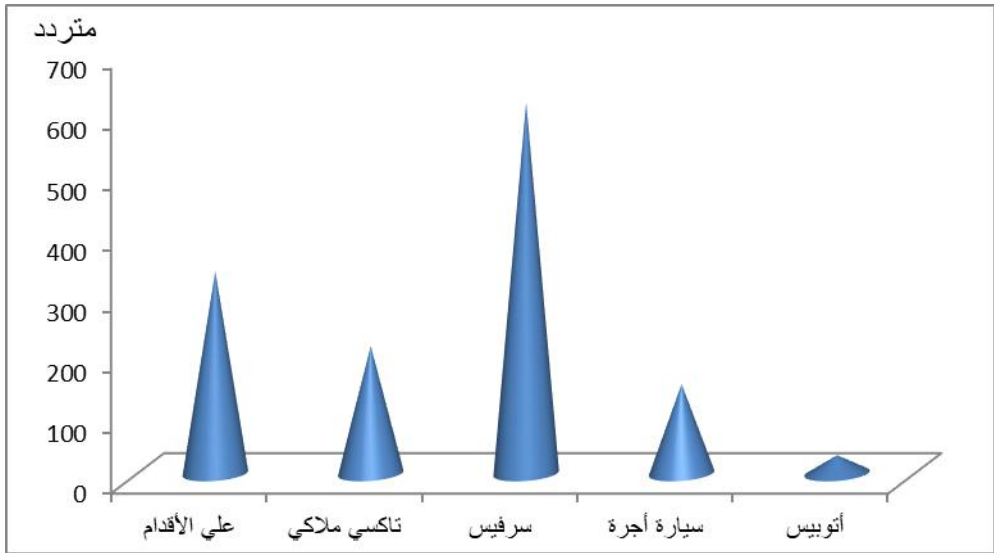
جدول (٢٧) الوسيلة المستخدمة للوصول إلى الخدمات المصرفية حسب العينة في مدينة قنا

٢٠٢٠م.

الوسيلة	على الأقدام	تاكسي ملاكي	سرفيس	سيارة أجرة	أتوبيس	الإجمالي
العدد	٣٣٣	٢١٠	٦١٢	١٤٧	٣٠	١٣٣٢
%	٢٥	١٥,٧	٤٦	١١	٢,٢	١٠٠

المصدر: الجدول من اعداد الباحثة اعتمادًا على الحصر الميدانية خلال المدة من

فبراير إلى مارس ٢٠١٩م.



المصدر: الشكل من اعداد الباحثة اعتمادًا على الجدول (٢٧).

شكل (٣٧) الوسيلة المستخدمة في للوصول إلى الخدمات المصرفية حسب العينة في

مدينة قنا ٢٠٢٠م.

سادساً: خصائص المترددين من الخدمات المصرفية:

تظهر دراسة خصائص المترددين من الخدمات المصرفية مدى كفاءة وكفاية الخدمة

ومدى كفايتها للسكان، وتعد أيضاً مؤشراً هاماً في قياس الوضع المصرفي لمدينة قنا، حيث



التوزيع المكاني للخدمات المصرفية في مدينة قنا

يستخدمها جميع السكان في الوقت الحالي بعد تحويل كل المرتبات إلى نظام الدفع الإلكتروني عن طريق إصدار فيزا لكل موظف، ولكن لا بد من توافر خصائص معينة للمتريدين دون غيرهم، وهي كما يلي:

١ - التركيب النوعي:

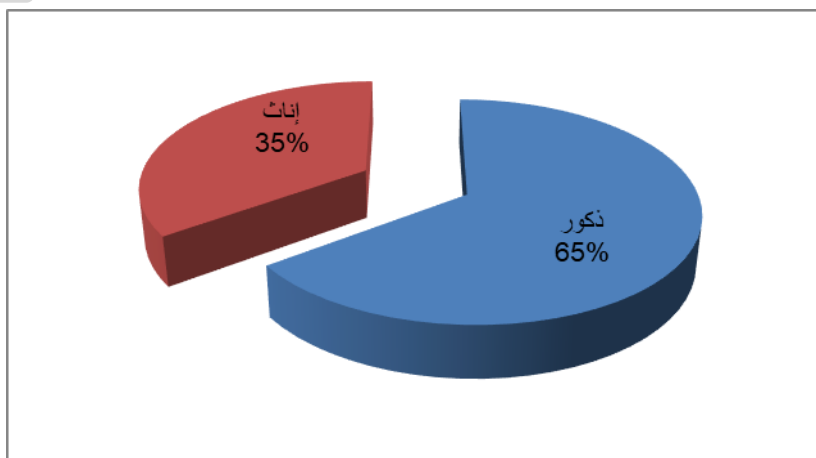
وبدراسة الجدول (٢٨) والشكل (٣٨) يتضح أن نسبة مستخدمي الخدمات المصرفية جاء معظمهم من الذكور، وذلك بعدد ٨٦٥ متردد، وهو ما يشكل ٦٥٪ أي ما يقارب من ثلثي عينة الدراسة، في حين جاء استخدام الإناث للخدمات المصرفية بنسبة ٣٥٪ أي ثلث عينة الدراسة؛ ويُعد تفوق الذكور على الإناث في التعامل مع هذه الخدمة، حيث التعامل مع الخدمات المصرفية يرتبط بوجود أموال مع المتردين، ويحتاج الوصول إليه الانتقال من مكان لآخر مما يعرض الإناث للمخاطر، بالإضافة إلى طبيعة المنطقة التي تحول بعض العادات والتقاليد من تنقل فئة الإناث إلا في أضيق الأمور، وحرصًا من الذكور على الأموال؛ لذلك يفضل أن يقوم بهذا العمل الذكور دون الإناث.

جدول (٢٨) التركيب النوعي للمتريدين من الخدمات المصرفية بمدينة قنا حسب العينة عام ٢٠٢٠م.

النوع	ذكور	إناث	الإجمالي
العدد	٨٦٥	٤٦٧	١٣٣٢
%	٦٥	٣٥	١٠٠

المصدر: الجدول من اعداد الباحثة اعتمادًا على الحصر الميدانية خلال المدة من

فبراير إلى مارس ٢٠١٩م.



المصدر: الشكل من اعداد الباحثة اعتماداً على الجدول (٢٨).

شكل (٣٨) التركيب النوعي للمتريدين من الخدمات المصرفية بمدينة قنا حسب العينة عام ٢٠٢٠م.

١- التركيب حسب السن:

يتطلب التعامل مع الخدمات المصرفية بمدينة قنا فئات عمرية معينة، ويستثني من ذلك الفئة العمرية الأقل من (١٨ عاماً) لا يتعاملون مع الخدمات المصرفية ماعدا ماكينات الصراف الآلي؛ ويرجع ذلك لعدم توافر إثبات شخصية لديهم، ويتضح ذلك من الجدول (٢٩) والشكل (٣٩) تقسيم التركيب العمري للمتريدين من الخدمات المصرفية، وهي كالتالي:

- جاء في المرتبة الأولى: الفئة العمرية من ٢٠ - ٤٠ عاماً، والفئة العمرية من ٤٠ - ٦٠ عاماً، وذلك بنسبة ٣٤.٨%، ٣٢.٨% لكل منهما على الترتيب، حيث بلغ إجمالي نسبة الفئتين ٦٧.٦% أي ما يفوق ثلثي نسبة عينة الدراسة، ويرجع ذلك إلى أن هاتين الفئتين هم الذين يعملون في القطاع الحكومي والقطاع الخاص، ويتطلب ذلك التعامل مع الخدمات المصرفية لصرف مرتباتهم الشهرية عن طريق فيزا كارت تستخرجها المؤسسة التابع لها، ويأتي ذلك بعد التحول البنكي وإلغاء التعاملات

اليديوية، والإجبار على التعاملات الإلكترونية البنكية .

- المرتبة الثانية: احتل هذه المرتبة الفئة العمرية الأقل من ٢٠ عاماً، بنسبة ١٨.٤٪ ويرجع ذلك إلى التعامل المصرفي مع الطلاب، خاصة طلاب الجامعات والمعاهد المختلفة من خلال فيزا الدفع الإلكترونية لسداد الرسوم الدراسية الجامعية أو مصاريف المدن الجامعية؛ مما دفع هذه الفئة لاحتلال المركز الثاني بنسبة قاربت على خمس عينة الدراسة من الطلاب.

- المرتبة الأخيرة: جاءت الفئة العمرية الأكثر من ٦٠ عاماً في المرتبة الأخيرة بنسبة ١٤٪ من عينة الدراسة؛ ويرجع ذلك إلى استخدام الخدمات المصرفية في صرف المعاش إلى جانب بعض التعاملات البنكية القليلة؛ نتيجة عدم قدرتهم على الحركة في اغلب الأحيان ، مما يدفعهم إلى الاعتماد على أبنائهم في التعاملات المصرفية.

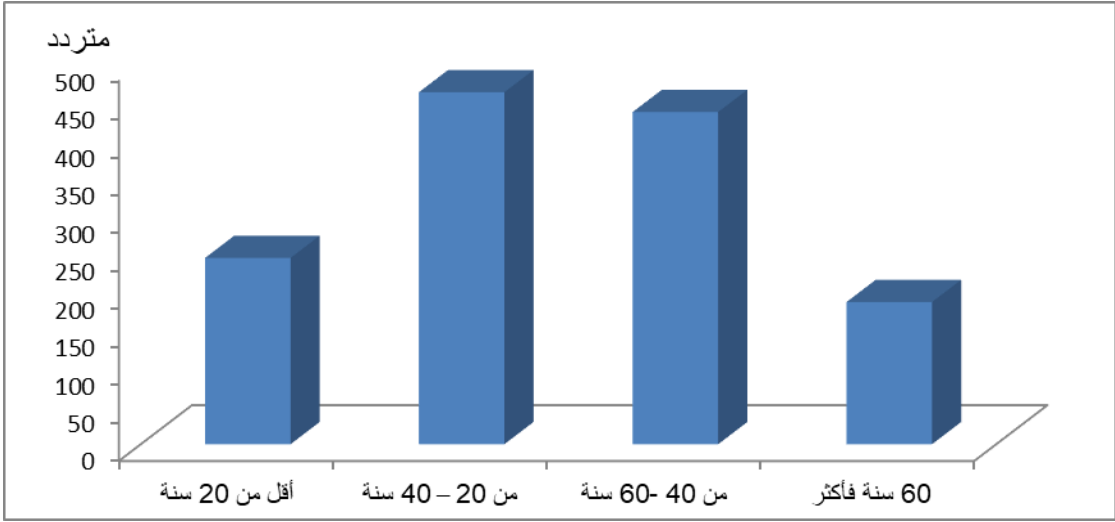
جدول (٢٩) التركيب العمري للمتريدين من الخدمات المصرفية بمدينة قنا عام

٢٠٢٠م.

الفئة العمرية	أقل من ٢٠ عاماً	من ٢٠ - ٤٠	من ٤٠ - ٦٠ فأكثر	عاماً	الإجمالي
العدد	٢٤٥	٤٦٣	٤٣٧	١٨٧	١٣٣٢
%	١٨,٤	٣٤,٨	٣٢,٨	١٤	١٠٠

المصدر: الجدول من اعداد الباحثة اعتماداً على الحصر الميدانية خلال المدة من

فبراير إلى مارس ٢٠١٩م.



المصدر: الشكل من اعداد الباحثة اعتمادًا على الجدول (٢٩).

شكل (٣٩) التركيب العمري للمتريدين من الخدمات المصرفية بمدينة قنا عام ٢٠٢٠م.

١- الحالة الاجتماعية :

تعد الحالة الاجتماعية مؤشرًا أساسيًا لدراسة وتحليل أي مجتمع سكاني، لما ينتج عنه من انعكاسات على نوعية وأسلوب الحياه للفرد ذاته، والمجتمع الذي يعيش فيه (إسماعيل هاشم، ١٩٩٦م، ص ٢٨) .

وبدراسة الجدول (٣٠) والشكل (٤٠) يمكن تقسيم نوعية المتريدين علي الخدمات المصرفية تبعًا للحالة الاجتماعية لعينة الدراسة كما يلي:

- جاءت في المرتبة الأولى متزوج بنسبة ٦٢.٨% من إجمالي عينة الدراسة، وهو ما يفوق ثلثي العينة؛ ويرجع ذلك إلى تحملهم الإنفاق على أسرهم، وهذا يتطلب منهم إجراء العديد من التعاملات مع الخدمات المصرفية علي مدار الشهر.
- ثم جاء في المرتبة الثانية أعزب بنسبة ٢٩.٥% وهو ما يقارب من ثلث عينة الدراسة؛ ويرجع ذلك إلى حسن تعاملهم وخبرتهم العالية بأساليب التكنولوجيا الحديثة.

التوزيع المكاني للخدمات المصرفية في مدينة قنا

- في حين جاء في المرتبة الأخيرة أرمل ومطلق بنسبة ٤.٨% ، ٢.٩% لكل منهما على الترتيب؛ ويرجع ذلك إلى ندرة احتياجاتهم من هذه الخدمات، واعتمادهم على نويهم في إجراء الخدمات المصرفية.

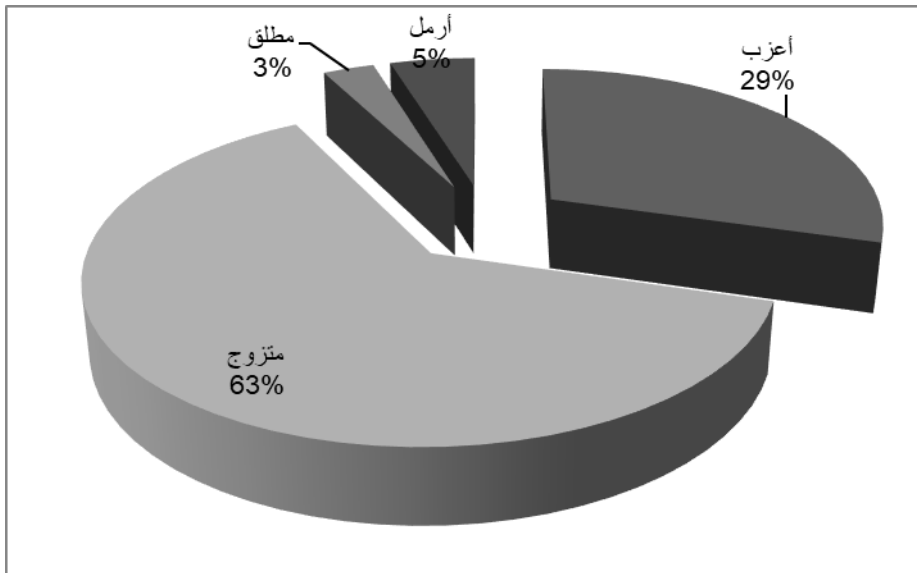
جدول (٣٠) الحالة الاجتماعية للمتريدين من الخدمات المصرفية بمدينة قنا عام

٢٠٢٠م.

الحالة الاجتماعية	أعزب	متزوج	مطلق	أرمل	الإجمالي
العدد	٣٩٣	٨٣٧	٣٩	٦٣	١٣٣٢
%	٢٩,٥	٦٢,٨	٢,٩	٤,٨	١٠٠

المصدر: الجدول من اعداد الباحثة اعتمادًا على الحصر الميدانية خلال المدة من

فبراير إلى مارس ٢٠١٩م.



المصدر: الشكل من اعداد الباحثة اعتمادًا على الجدول (٣٠).

شكل (٤٠) الحالة الاجتماعية للمتريدين من الخدمات المصرفية بمدينة قنا عام

٢٠٢٠م.

١- الحالة التعليمية :

تُعد الحالة التعليمية من أهم العوامل التي تؤثر على التعامل مع الخدمات المصرفية، حيث يجب أن يكون الشخص لديه قدر كاف من التعليم حتي يستطيع القيام بهذه العمليات، وعلى النقيض فقد يتعرض الأشخاص الذين ليس لديهم القدرة على القراءة والكتابة إلى صعوبات ويستعينون بأحد الأقارب كي يقوم بإنهاء عملهم المصرفي، وبدراسة الجدول (٣١) والشكل (٤١) يبين الحالة التعليمية لعينة الدراسة للمتريدين من الخدمات المصرفية حيث يتضح ما يلي :

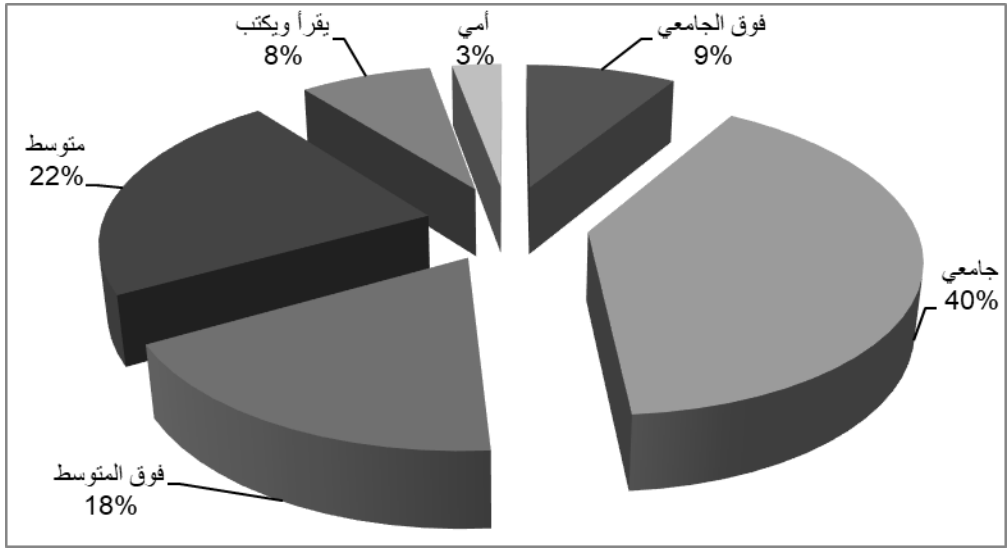
- جاء التعليم الجامعي في الفئة الأولى، وذلك بنسبة ٤٠٪ وهو ما يشكل خميسي عينة الدراسة؛ ويرجع ذلك إلى خبرتهم وإدراكهم بالأساليب التكنولوجية الحديثة.
- جاء في الفئة الثانية كلٌّ من فئة المتوسط وفئة الفوق المتوسط، بنسبة ٢٢.٦٪، ١٨٪ لكل منهما على الترتيب بإجمالي بلغ ٤٠.٦٪ من إجمالي عينة الدراسة .
- يليهم في المرتبة الثالثة كلٌّ من الفوق جامعي بنسبة ٨.٨٪، ثم يقرأ ويكتب بنسبة ٧.٧٪ من جملة العينة؛ ويرجع ذلك إلى ندرة اعدادهم بالنسبة للفئات الأخرى، ليأتي في المرتبة الأخيرة فئة أمي بنسبة ٢.٩٪ من جملة العينة، ويرجع إلى احتياج الخدمات المصرفية إلى التعليم لسهولة التعامل مع الخدمة.

جدول (٣١) الحالة التعليمية لمتريدين من الخدمات المصرفية بمدينة قنا حسب عينة الدراسة عام ٢٠٢٠م.

الحالة التعليمية	أمي	يقرا ويكتب	متوسط	فوق المتوسط	جامعي	فوق الجامعي	الإجمالي
العدد	٣٩	١٠٢	٣٠٠	٢٤١	٥٣٣	١١٧	١٣٣٢
%	٢,٩	٧,٧	٢٢,٦	١٨	٤٠	٨,٨	١٠٠

المصدر: الجدول من اعداد الباحثة اعتمادًا على الحصر الميدانية خلال المدة من

فبراير إلى مارس ٢٠١٩م.



المصدر: الشكل من اعداد الباحثة اعتمادًا على الجدول (٣١).

شكل (٤١) الحالة التعليمية لمتريدين من الخدمات المصرفية بمدينة قنا عام ٢٠٢٠م.

١- طبيعة المهنة:

تؤدي نوعية المهنة دورًا رئيسًا في عدد مرات التردد على الخدمات المصرفية، وإمكانية التعامل معها، حيث قامت معظم المهن وخاصة الحكومية إلى تحويل جميع مرتبات موظفيها إلى البنوك، مما يجبرهم على التعامل مع الخدمات المصرفية، كما يوجد بعض المهن الخاصة ليس لها علاقة بالخدمات المصرفية، ويتضح ذلك من خلال دراسة الجدول (٣٢) والشكل (٤٢) ما يلي:

- جاءت المهن الحكومية ومهن القطاع الخاص في المرتبة الأولى بنسبة ٢٧.٣% ، ٢١.٤% لكل منهما على الترتيب، ليبلغ إجمالي ٤٨.٧% أي ما يقارب من نصف عينة الدراسة؛ ويرجع ذلك إلى زيادة أعداد موظفي الحكومة في الدولة وتحويل جميع



د. زمزم مرعي أحمد درويش

مرتبات موظفيها إلى البنوك، ولذلك يتم صرفها إما من البنك أو ماكينات الصراف الآلي، وكذلك القطاع الخاص الذي سبق القطاع الحكومي في تحويل مرتبات الموظفين إلى البنوك.

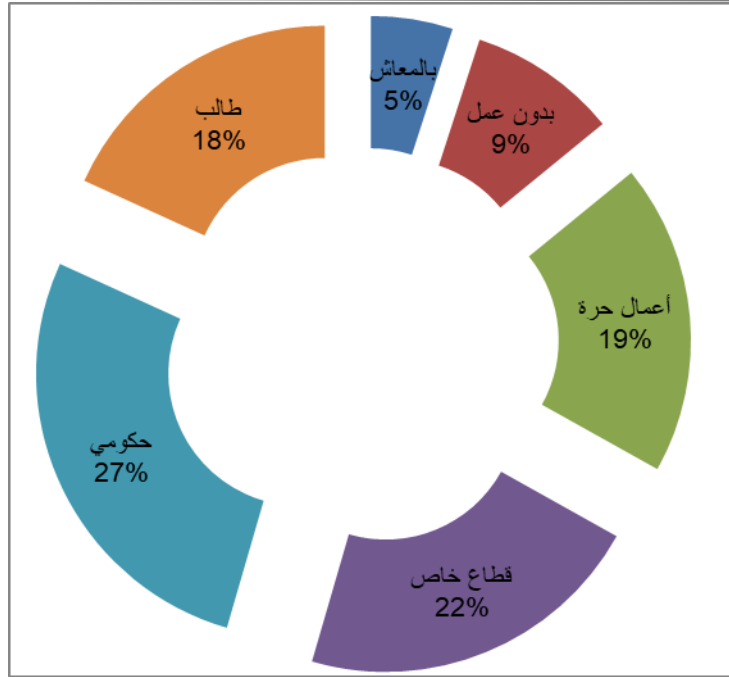
- في حين جاء في المرتبة الثانية قطاع العمال الحرة والطلبة بنسبة ١٩٪، ١٨.٢٪ لكل منهما على الترتيب، بإجمالي بلغ ٣٧.٢٪ وهو ما يمثل أكثر من ثلث عينة الدراسة؛ ويرجع ذلك لطبيعة الأعمال الحرة والتي يترتب عليها كثرة ترددهم على البنوك من أجل الإيداع والسحب، وكذلك الطالب بعد التحول الإلكتروني ودفع مصاريف الجامعات والمعاهد والمدن الجامعية عن طريق الفيزا البنكية .
- وجاءت الفئة الأخيرة بدون عمل، وبالمعاش وذلك بنسب ٩.١٪، ٥٪ لكل منهما على الترتيب من إجمالي العينة؛ ويرجع ذلك لعدم احتياجهم إلى الخدمات المصرفية بصفة مستمرة.

جدول (٣٢) الحالة الوظيفية لمتريدين من الخدمات المصرفية بمدينة قنا عام ٢٠٢٠م.

الحالة الوظيفية	طالب	حكومي	قطاع خاص	أعمال حرة	بدون عمل	بالمعاش	الإجمالي
العدد	٢٤٣	٣٦٤	٢٨٣	٢٥٥	١٢١	٦٦	١٣٣٢
%	١٨,٢	٢٧,٣	٢١,٤	١٩	٩,١	٥	١٠٠

المصدر: الجدول من اعداد الباحثة اعتمادًا على الحصر الميدانية خلال المدة من فبراير

إلى مارس ٢٠١٩م.



المصدر: الشكل من اعداد الباحثة اعتمادًا على الجدول (٣٢).

شكل (٤٢) الحالة الوظيفية لمتريدين من الخدمات المصرفية بمدينة قنا عام ٢٠٢٠م.

١ - مستوى الدخل:

تُعد مستويات الدخل في جميع المدن من الأسس المهمة لتوضيح مستوى المعيشة، حيث يُعد دليلاً لتحقيق التنمية البشرية، ودليل على مدى احتياج السكان للخدمات المصرفية من عدمه، ويتضح ذلك في مدينة قنا من خلال دراسة الجدول (٣١) والشكل (٤٢) الذي يوضح مستويات الدخل لدى المتردين من الخدمات المصرفية كما يلي:

- احتلت الفئة الأولى وهي مستوى الدخل أكثر من ٣٠٠٠ جنيهاً، وبلغت نسبتهم ٥٣.٦% وهو ما يفوق نصف عينة الدراسة، يليهم الفئة من ٢٠٠٠ إلى ٣٠٠٠ جنيهاً، وهي ما تشكل نسبة ٣٠.٨% أي ثلث عينة الدراسة، ليشكل ٨٤.٤% واحتياجاً للخدمات المصرفية بالمنطقة.

- يليهم في المرتبة الثانية فئتا أقل من ١٠٠٠ جنيه، ومن ١٠٠٠ إلى ٢٠٠٠ جنيه بنسبة ٨.٦٪، ٧٪ لكل منهما على الترتيب؛ ويرجع احتياجهم للبنوك في صرف مرتباتهم الشهرية.

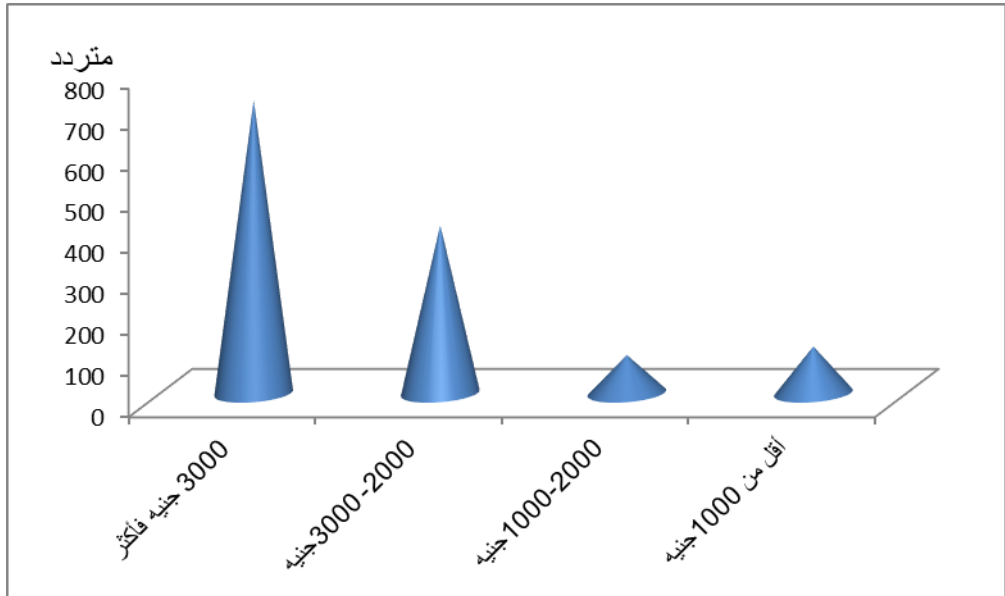
جدول (٣٣) مستوى الدخل للمتريدين من الخدمات المصرفية بمدينة قنا حسب العينة

عام ٢٠٢٠م.

مستوى الدخل	أقل من ١٠٠٠ جنيه	١٠٠٠ - ٢٠٠٠ جنيه	٢٠٠٠ - ٣٠٠٠ جنيه	٣٠٠٠ جنيه فأكثر	الإجمالي
العدد	١١٤	٩٣	٤١٠	٧١٥	١٣٣٢
%	٨,٦	٧	٣٠,٨	٥٣,٦	١٠٠

المصدر: الجدول من اعداد الباحثة اعتمادًا على الحصر الميدانية خلال المدة من

فبراير إلى مارس ٢٠١٩م.



المصدر: الشكل من اعداد الباحثة اعتمادًا على الجدول (٣٣).

شكل (٤٣) مستوى الدخل للمتريدين من الخدمات المصرفية بمدينة قنا عام ٢٠٢٠م.



سابعاً: التحليل الكمي للخدمات المصرفية:

يُعد التحليل الإحصائي هو جوهر نظم المعلومات الجغرافية، حيث يضم جميع العمليات وإدارة ومعالجة البيانات، وكذلك اكتشاف الأنماط التي تظهر بصرياً بسهولة لاتخاذ القرار (جمعة داود، ٢٠١٤م، ص ١٥٢)، فالتحليل من أهم الأساليب المستخدمة لقياس العلاقات المكانية والإحصائي بين الظاهرات؛ وذلك اعتماداً على قياس الموقع والشكل والإبعاد والمساحات، من أجل تفسير العلاقات المكانية والاستفادة منها وفهم أسباب وجود الظاهرات على سطح الأرض والتنبؤ بتطور تلك الظاهرات في المستقبل (محمد شرف، ٢٠٠٨م، ص ٥١).

وتختلف أساليب التحليل المكاني التي يمكن استخدامها داخل نظم المعلومات الجغرافية، وذلك تبعاً لنوع الظاهرة " محل الدراسة"، ويمكن معالجة التحليل الكمي علي النحو التالي:

١ - معدل التردد على الخدمات المصرفية:

يتسم معدل التردد للمتريدين من الخدمات المصرفية بعدم الثبات من خدمة لأخرى، فيلاحظ الإقبال المتزايد علي البنوك، وأحياناً أخرى على ماكينات الصراف الآلي في نهاية كل شهر، وهذا الاختلاف نتيجة وجود العطلات الاسبوعية أو موسم الحج والعمرة من أجل تغيير العملات أو صرف الموظفين وأصحاب المعاشات على رواتبهم شهرياً. وبدراسة الجدول (٣٤) والشكل (٤٤) يتضح معدل التردد على الخدمات المصرفية بمدينة قنا وهي كما يلي:

١ - البنوك: جاء في المرتبة الأولى فئة مرة واحدة فقط خلال الشهر الواحد بنسبة ٥٨.٩% من عينة الدراسة؛ وذلك للحصول على المرتب الشهري، في حين جاء التردد مرتين في الشهر في المرتبة الثانية وذلك بنسبة ٢٤.٢%، وبذلك يبلغ إجمالي

نسبة الفئتين (٨٣.١%)، وهو ما يفوق أربعة أخماس عينة الدراسة، في حين جاء في المرتبة الأخيرة أكثر من مرتين بنسبة ١٦.٩% .

- شركات الصرافة: جاء التردد على شركات الصرافة متوافقاً مع معدل التردد على البنوك، حيث جاء في المرتبة الأولى التردد مرة واحدة، وذلك بنسبة ٥٠% من إجمالي عينة الدراسة، ليأتي في المرتبة الثانية معدل التردد مرتين، بنسبة ٣٣.٣% وهو ما يفوق ثلثي عينة الدراسة، ليأتي في المرتبة الأخيرة أكثر من مرتين، وذلك بنسبة ١٦.٧% وهو ما يقارب من سدس عينة الدراسة.

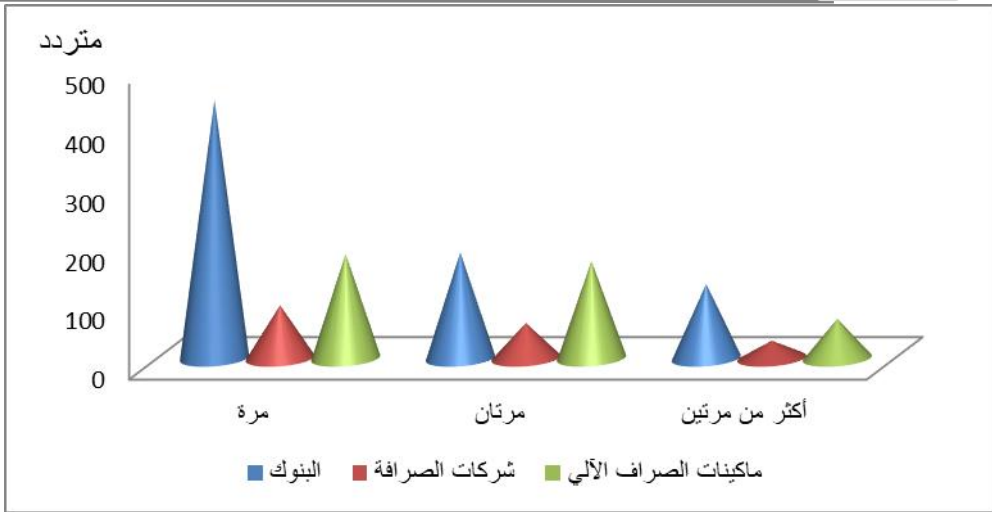
جدول (٣٤) عدد مرات التردد الشهري على الخدمات المصرفية بمدينة قنا حسب العينة ٢٠٢٠م.

الإجمالي		أكثر من مرتين		مرتان		مرات التردد		الخدمات المصرفية
						العدد	%	
البنوك	٧٤٤	١٦,٩	١٢٦	٢٤,٢	١٨٠	٥٨,٩	٤٣٨	
شركات الصرافة	١٨٠	١٦,٧	٣٠	٣٣,٣	٦٠	٥٠	٩٠	
ماكينات الصراف الآلي	٤٠٩	١٦,٤	٦٧	٤٠,٣	١٦٥	٤٣,٣	١٧٧	
الإجمالي	١٣٣٢	١٦,٧	٢٢٣	٣٠,٤	٤٠٥	٥٢,٩	٧٠٤	

المصدر: الجدول من اعداد الباحثة اعتماداً على الحصر الميدانية خلال المدة من

فبراير إلى مارس ٢٠١٩م.

التوزيع المكاني للخدمات المصرفية في مدينة قنا



المصدر: الشكل من اعداد الباحثة اعتمادًا على الجدول (٣٤).

شكل (٤٤) عدد مرات التردد الشهري على الخدمات المصرفية بمدينة قنا ٢٠٢٠م.

- ماكينات الصراف الآلي: يلاحظ أن معدل التردد على ماكينات الصراف الآلي متقارب عن معدل التردد على البنوك وشركات الصرافة، حيث جاء في المرتبة الأولى كل من مرة واحدة ، ومرتين شهرياً، وذلك بنسبة ٤٣.٣٪، ٤٠.٣٪ لكل منهما على الترتيب، بإجمالي بلغ ٨٣.٦٪ أي ما يفوق أربعة أخماس عينة الدراسة، وجاء في المرتبة الأخيرة معدل التردد مرتين فأكثر بنسبة ١٦.٤٪ من عينة الدراسة، وهو ما يفوق سدس عينة الدراسة.

١- اختيار نوع الخدمة المصرفية:

ساعدت الخدمات والمعاملات المصرفية الإلكترونية على خلق ميزة تنافسية بين البنوك، ويُعد هذا نتاج التطور التكنولوجي في مجال الاتصالات لاستخدام وسائل وأساليب جديدة في العمل المصرفي تتناسب مع رغبات المترددين، وفيما يلي دراسة لأهم أسباب اختيار وتفضيل العملاء والمترددين للخدمة المصرفية دون غيرها.

أ- البنوك :

بدراسة وتحليل استمارات الاستبيان لتفضيل بنوك دون غيرها اتضح أنه :

- جاء في المرتبة الأولى البنك الأهلي المصري وذلك بنسبة ٢٤٪ من عينة الدراسة وهو ربع عينة الدراسة؛ ويرجع ذلك إلى ارتفاع أعداد المترددين من طلاب الجامعات والمعاهد ولدفع المصاريف الدراسية، وكذلك مصاريف المدن الجامعية وغيرها من خلاله.
- وجاء في المرتبة الثانية بنك مصر بنسبة ١٥٪ أي سدس عينة الدراسة، ليلبغ إجمالي ٣٨٪ وهو ما يقارب على خمسين عينة الدراسة تستخدم هذين البنكين.
- جاء في المرتبة الثالثة كلٌّ من بنك القاهرة وبنك التنمية والائتمان الزراعي وبنك الإسكندرية ، وذلك بنسبة ١٢٪ ، ١١٪ ، ١٠٪ لكل منهما على الترتيب، وبإجمالي بلغ ٣٣٪ وهو ما يفوق ثلث عينة الدراسة؛ ويرجع ذلك نظرًا للمزايا التي يقدمها كلٌّ منهم.
- ليأتي في المرتبة الرابعة كلٌّ من بنك ناصر الاجتماعي بنسبة ٦٪ من عينة الدراسة، ويرجع ذلك إلى أن أغلب المترددين عليه من فئتي المطلقات والأرامل نسبة للقروض التي يقدمها من البنك للمنتفعين والعملاء، وكذلك فئته المطلقات والأرامل نسبة للقروض التي يتم تقديمها من البنك للمنتفعين والعملاء، وأيضًا وبنك التعمير والإسكان وذلك بنسبة ٥٪، ويرجع ذلك إلى ارتباط أغلب المترددين بنك التعمير والإسكان لامتلاك وسداد ثمن الشقق السكنية الصادرة عن وزارة الإسكان.
- ثم جاء في المرتبة الأخيرة كلٌّ من البنك القطري، وبنك فيصل الإسلامي، وذلك بنسبة ٣٪ لكل منهما ، ليتساوى بنك التنمية الصناعية، وبنك أبو ظبي الإماراتي،

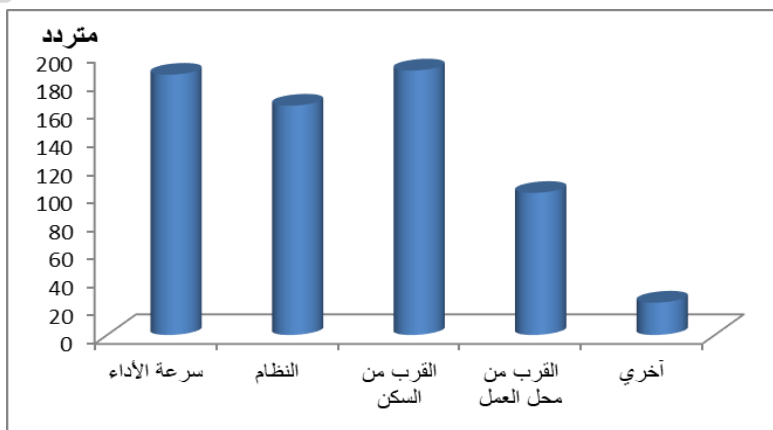
وبنك أجيركول، وبنك البركة المصري، وبنك العقار المصري، والبنك الوطني للتنمية بنسبة ٢٪ لكل منهما من عينة الدراسة.

- أسباب تفضيل بنك دون آخر:

- فدراسة الجدول (٣٥) والشكل (٤٥) يتضح ما يلي أسباب تفضيل العملاء والمترددين من الخدمات المصرفية خاصة البنكية منها وتتباين نسبتها من بنك لآخر .
 - حيث جاء في المرتبة الأولى كل من أقرب من السكن وسرعة الأداء، وذلك بنسبة ٢٨.٥٪، ٢٨٪ لكل منهما على الترتيب من إجمالي عينة الدراسة.
 - في حين جاء في المرتبة الثانية النظام داخل البنك بنسبة ٢٤.٧٪ من إجمالي عينة الدراسة.
 - يليهم في المرتبة الثالثة القرب من محل العمل وذلك بنسبة ١٥.٣٪ من عينة الدراسة.
 - ليأتي أسباب أخري في المرتبة الأخيرة تعاقد المصلحة الحكومية أو مكان العمل من أحد البنوك وتحويل مرتباتهم عليه بنسبة ٣.٥٪ من إجمالي عينة الدراسة.
- جدول (٣٥) أسباب تفضيل بنك دون آخر في مدينة قنا حسب العينة ٢٠٢٠م.

أسباب التفضيل	سرعة الأداء	النظام	القرب من السكن	القرب من محل العمل	أخري	الإجمالي
العدد	١٨٥	١٦٣	١٨٨	١٠١	٢٣	٦٦٠
%	٢٨	٢٤,٧	٢٨,٥	١٥,٣	٣,٥	١٠٠

المصدر: الجدول من اعداد الباحثة اعتمادًا على الحصر الميدانية خلال المدة من فبراير إلى مارس ٢٠١٩م.



المصدر: الشكل من اعداد الباحثة اعتمادًا على الجدول (٣٥).

شكل (٤٥) أسباب تفضيل بنك دون آخر في مدينة قنا حسب العينة ٢٠٢٠م.

أ - مكاتب الصرافة :

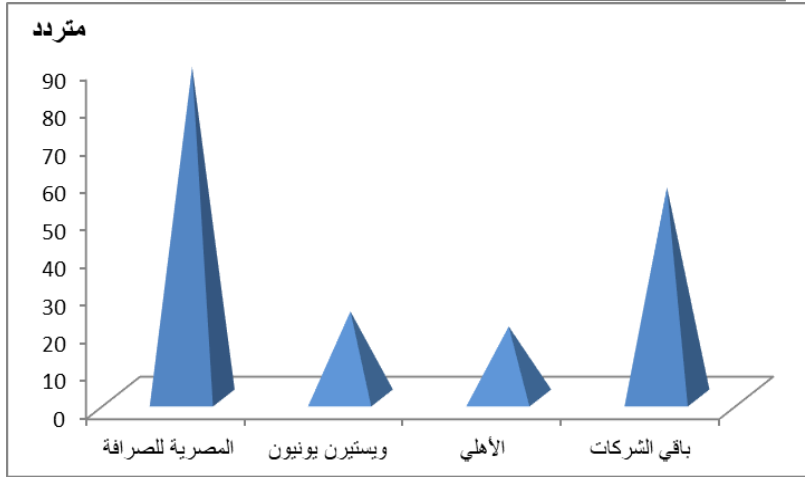
يوجد في مدينة قنا عدد أربع شركات للصرافة يختلف نسبة المترددين من مكتب لآخر، حيث أظهرت الدراسة الميدانية، وبدراسة الجدول (٣٦) والشكل (٤٦) أن الشركة المصرية للصرافة والأعمال المالية جاءت في المرتبة الأولى بنسبة ٤٧.٥% من إجمالي عينة الدراسة، فهي قاربت على نصف عينة مترددي الخدمة؛ ويرجع ذلك إلى السرعة والتنظيم ووجودها في مكان حيوي يُعد قلب مدينة قنا، وهي منطقة بنزايون، ليلها في المرتبة الثانية ويسيترن يونيون للصرافة، وذلك بنسبة ١٢.٣% من عينة الدراسة؛ لتأتي في المرتبة الثالثة الأهلي للصرافة، وذلك بنسبة ١٠% من عينة الدراسة، ليأتي باقي شركات الصرافة بنسبة ٣٠.٢% من عينة الدراسة.

جدول (٣٦) المترددون على المكاتب المصرفية بمدينة قنا حسب العينة ٢٠٢٠م.

المكتب	المصرية للصرافة	ويسيترن يونيون	الأهلي	باقي الشركات	الإجمالي
عدد المترددين	٨٨	٢٣	١٩	٥٦	١٨٦
%	٤٧,٥	١٢,٣	١٠	٣٠,٢	١٠٠%

المصدر: الجدول من اعداد الباحثة اعتمادًا على الحصر الميدانية خلال المدة من فبراير إلى مارس ٢٠١٨م.

التوزيع المكاني للخدمات المصرفية في مدينة قنا



المصدر: الشكل من اعداد الباحثة اعتمادًا على الجدول (٣٦).

شكل (٤٦) المترددون على المكاتب المصرفية بمدينة قنا حسب العينة ٢٠٢٠م.

وبدراسة الجدول (٣٧) والشكل (٤٧) والذي يوضح أسباب تفضيل مكاتب صرافة دون

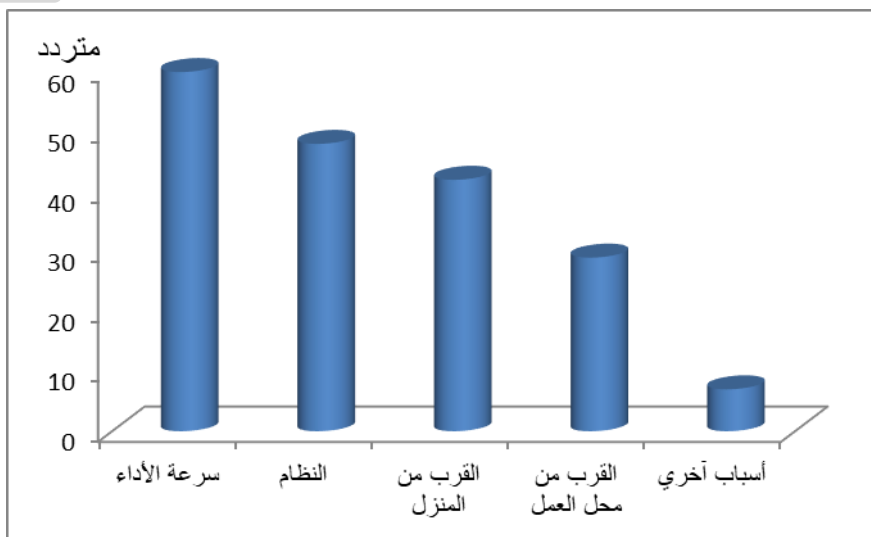
غيرها ما يلي:

جاءت سرعة الأداء في المرتبة الأولى وذلك بنسبة ٣٢.٢٪ من إجمالي عينة الدراسة، يليها في المرتبة الثانية كلٌّ من النظام والقرب من السكن بنسبة ٢٥.٨٪، ٢٢.٦٪ لكل منهما على الترتيب، ليأتي في المرتبة الثالثة القرب من محل العمل، وذلك بنسبة ١٥.٦٪ من عينة الدراسة، لتأتي أسباب أخرى في المرتبة الأخيرة بنسبة ٣.٨٪ من إجمالي عينة الدراسة.

جدول (٣٧) أسباب تفضيل مكتب صرافة دون آخر في مدينة قنا حسب العينة ٢٠٢٠م.

أسباب التفضيل	سرعة الأداء	النظام	القرب من المنزل	القرب من محل العمل	أسباب أخرى	الإجمالي
العدد	٦٠	٤٨	٤٢	٢٩	٧	١٨٦
%	٣٢,٢	٢٥,٨	٢٢,٦	١٥,٦	٣,٨	١٠٠

المصدر: الجدول من اعداد الباحثة اعتمادًا على الحصر الميدانية خلال المدة من فبراير إلى مارس ٢٠١٩م.



المصدر: الشكل من اعداد الباحثة اعتمادًا على الجدول (٣٧).

شكل (٤٧) أسباب تفضيل مكتب صرافة دون آخر في مدينة قنا حسب العينة ٢٠٢٠م.

ج) ماكينات الصراف الآلي:

تنتشر ماكينات الصراف الآلي في مدينة قنا التابعة للبنك معين دون غيره، حيث استحوذ البنك الأهلي المصري علي ما نسبة ١٩٪ من عينة الدراسة، يليها ماكينات بنك مصر بنسبة ١٧٪ وهو ما يفوق سدس عينة الدراسة، ثم جاءت في المرتبة الثالثة بنك الإسكندرية وذلك بنسبة ١٢٪ من عينة الدراسة، ثم يليهم في المرتبة الرابعة بنك القاهرة، وماكينات بنك ناصر الاجتماعي، وماكينات بنك التعمير والإسكان بنسبة ١٠٪ لكل منهما من عينة الدراسة، ثم يليهم في المرتبة الخامسة والأخيرة كلٌّ من ماكينات البنك القطري، وماكينات بنك فيصل الإسلامي، وماكينات بنك أبو ظبي الإمارات ٧٪، ٥٪، ٤٪ لكل منهما على الترتيب، في حين تساوى أعداد المترددين على بنكي التنمية الصناعية وكريدي أجريكول بنسبة ٣٪ لكل منهما من عينة الدراسة.

أسباب تفضيل ماكينات الصراف الآلي دون غيرها :

وبدراسة الجدول (٣٨) والشكل (٤٨) الذي يوضح أسباب تفضيل ماكينات صراف إلى دون غيرها من ماكينات الصراف الآلي بمدينة قنا:

- جاء في المرتبة الأولى القرب من المنزل وذلك بنسبة ٣٧.٨% من عينة الدراسة، وهو ما يفوق ثلثي عينة الدراسة.

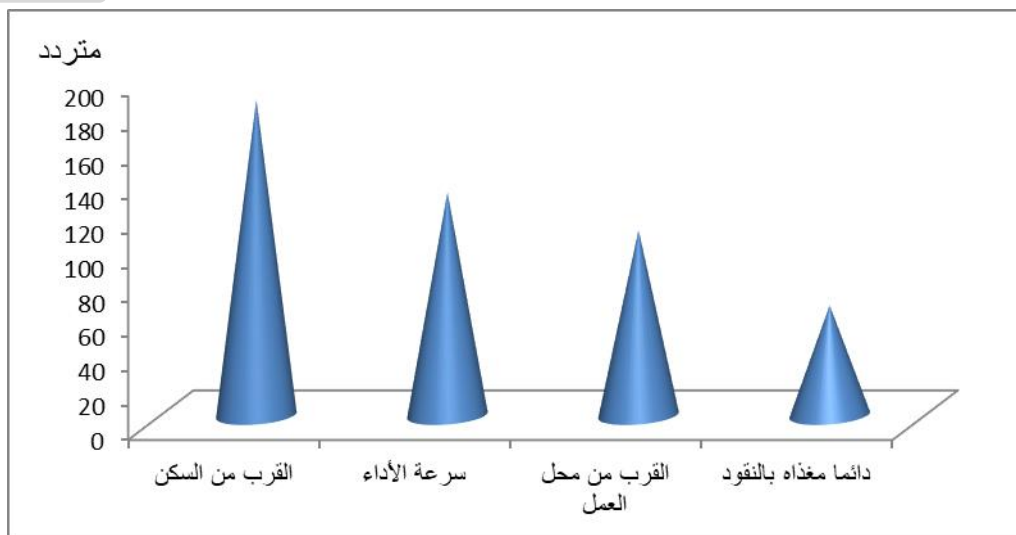
- ليلهما في المرتبة الثانية كلٌّ من سرعة الأداء والقرب من محل العمل، وذلك بنسبة ٢٦.٨%، ٢٢.٢% لكل منهما على الترتيب من إجمالي عينة الدراسة .

- المرتبة الأخيرة دائماً مغذاه بالنقود وذلك بنسبة ١٣.٢% من إجمالي عينة الدراسة عام ٢٠٢٠م.

جدول (٣٨) أسباب تفضيل ماكينات الصراف الآلي دون أخرى في مدينة قنا حسب العينة ٢٠٢٠م.

أسباب التفضيل	القرب من السكن	سرعة الأداء	القرب من محل العمل	دائماً مغذاه بالنقود	الإجمالي
العدد	١٨٤	١٣٠	١٠٨	٦٤	٤٨٦
%	٣٧,٨	٢٦,٨	٢٢,٢	١٣,٢	١٠٠

المصدر: الجدول من اعداد الباحثة اعتماداً على الحصر الميدانية خلال المدة من فبراير إلى مارس ٢٠١٩م.



المصدر: الشكل من اعداد الباحثة اعتمادًا على الجدول (٣٨).

شكل (٤٨) أسباب تفضيل ماكينات الصراف الآلي دون أخرى في مدينة قنا حسب العينة ٢٠٢٠م.

١ - مستويات الرضا:

ترتبط جودة الخدمات المصرفية بمستوى رضا المترددين عن الخدمة وتعرف بمستويات الرضا، وهي دالة الفرق بين الأداء والتوقع، حيث الإحساس بالسعادة الذي يتولد من خلال المقارنة بين التوقعات المسبقة وتجربة الاستهلاك (Lendervie, 2003, p.911).

وتبين من خلال الدراسة الميدانية أن نسبة ٨٤.٨٪ من إجمالي عينة المترددين من الخدمات المصرفية لديهم رضا عن أدائها، وهو ما يمثل أربعة أخماس عينة الدراسة، في حين جاء الخمس الأخير بمستوى رضا ضعيف .

وبدراسة الجدول (٣٩) والشكل (٤٩) الذي يبين مستويات الرضا عند المترددين من الخدمات المصرفية بمدينة قنا يتضح الآتي:

- جاء في المرتبة الأولى جيد وذلك بنسبة ٤٦٪ من عينة الدراسة أي ما يقارب من

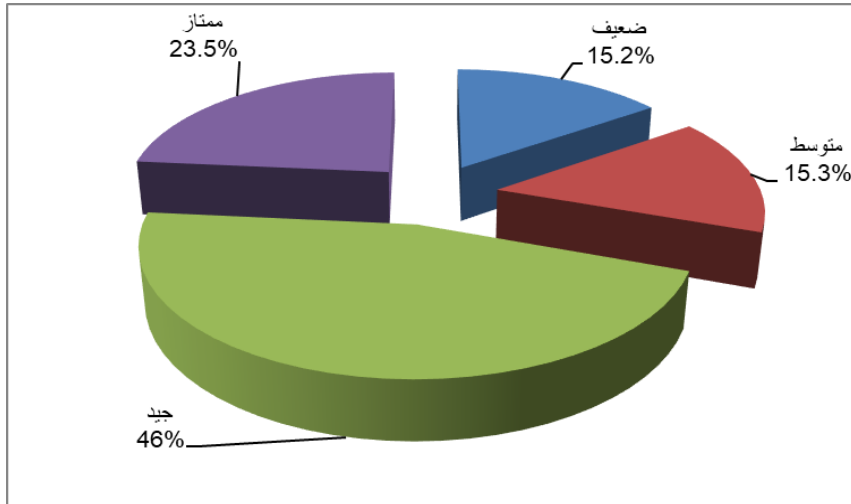
التوزيع المكاني للخدمات المصرفية في مدينة قنا

نصف عينة الدراسة، في حين جاء في المرتبة الثانية ممتاز، وذلك بنسبة ٢٣.٥٪ وهو ما يقارب من ربع العينة، في حين جاء في المرتبة الثالثة متوسط بنسبة ١٥.٣٪ من عينة الدراسة، ليأتي في المرتبة الأخيرة ضعيف بنسبة ١٥.٢٪ وهو ما يقارب من خمس عينة الدراسة؛ ويرجع ذلك إلى الروتين وسوء معاملة الموظفين للمتريدين وخاصة خدمة العملاء، وبطء الحركة المصرفية نتيجة انقطاع شبكة الاتصالات سواء الخاصة بالبنوك أو ماكينات الصراف الآلي، بالإضافة إلى الزحام الشديد؛ نتيجة تحويل دفع المصاريف الدراسة بالجامعات والمدن الجامعية من خلال البنوك مما عمل على تكديس المتريدين.

جدول (٣٩) مستويات الرضا عن أداء الخدمات المصرفية بمدينة قنا حسب العينة ٢٠٢٠م.

مستوى الرضا	ممتاز	جيد	متوسط	ضعيف	الإجمالي
العدد	٣١٣	٦١٢	٢٠٤	٢٠٣	١٣٣٢
%	٢٣,٥	٤٦	١٥,٣	١٥,٢	١٠٠

المصدر: الجدول من اعداد الباحثة اعتمادًا على الحصر الميدانية خلال المدة من فبراير إلى مارس ٢٠١٩م.



المصدر: الشكل من اعداد الباحثة اعتمادًا على الجدول (٣٩).

شكل (٤٩) مستويات الرضا عن أداء الخدمات المصرفية بمدينة قنا حسب العينة ٢٠٢٠م.

تاسعاً: مستقبل الخدمات المصرفية في مدينة قنا:

يهدف التخطيط لمستقبل الخدمات المصرفية بمدينة قنا لدراسة الإمكانيات المتاحة، وتحديد كيفية استخدامها، بناءً على الوضع القائم الذي يتم دراسته وتحليله (شريف عبد السلام ، ٢٠١١م، ص٤٥)، حيث الاتجاه المتزايد في القرن الحادي والعشرين نحو العولمة، أدى إلى تزايد الأزمات المالية وانتشارها، وأوضحت أغلب الدراسات الاقتصادية أن أزمات البنوك كانت مشتركة في معظم الأزمات المالية (بريش عبد القادر، ٢٠١٣م، ص٢٧)؛ ولتجديد مستقبل الخدمات المصرفية بالمدينة واحتياجاتها يجب تقييم أهم المشكلات التي تواجه المترددين علي الخدمات المصرفية بالمدينة حسب العينة.

١- المشكلات:

يوجد العديد من المشكلات التي تواجه الخدمات المصرفية بمنطقة الدراسة منها ما هو متعلق بالبنوك، ومنها بشركات الصرافة / ومنها بالخدمات المصرفية.

أ- المشكلات المتعلقة بالبنوك: أظهرت الدراسة الميدانية أن ١٦.٤% من إجمالي عينة البنوك تعاني من مشكلات في تقديم الخدمة .

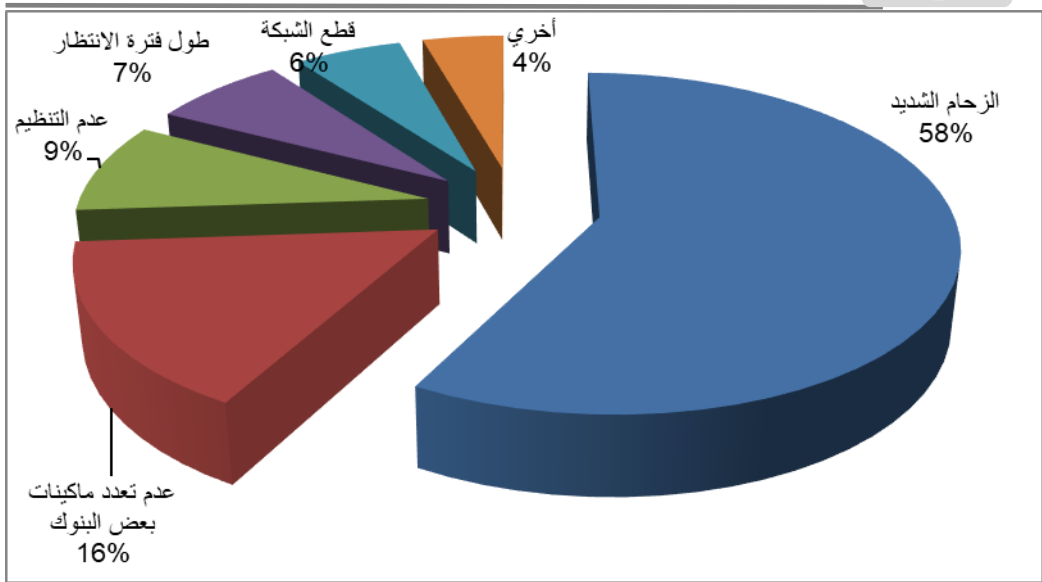
جدول(٤٠) المشكلات التي تواجه عملاء البنوك بمدينة قنا حسب العينة عام ٢٠٢٠م.

المشكلة	العدد	النسبة%	المشكلة	العدد	النسبة%
الزحام الشديد	٣٨٣	٥٨	طول فترة الانتظار	٤٨	٧,٢
عدم تعدد ماكينات بعض البنوك	١٠٥	١٥,٩	قطع الشبكة	٣٨	٥,٨
عدم التنظيم	٥٧	٨,٧	أخرى	٢٩	٤,٤
الإجمالي	٦٦٠	١٠٠			

المصدر: الجدول من اعداد الباحثة اعتمادًا على الحصر الميدانية خلال المدة من فبراير إلى

مارس ٢٠١٩م.

التوزيع المكاني للخدمات المصرفية في مدينة قنا



المصدر: الشكل من اعداد الباحثة اعتمادًا على الجدول (٤٠).

شكل (٥٠) المشكلات التي تواجه عملاء البنوك بمدينة قنا حسب العينة عام ٢٠٢٠م. ودراسة الجدول (٣٩) والشكل (٥٠) يتضح وجود العديد من المشكلات التي تتمثل فيما يلي:

- الزحام الشديد: جاء في المرتبة الأولى لتبلغ نسبتها ٥٨% وهو ما يفوق نصف إجمالي غير الراضيين عن الخدمة من عينة الدراسة، ويرجع ذلك إلى عدم وجود أماكن انتظار كثيرة؛ لأن معظم البنوك تقدم الخدمة والتعامل مع العملاء وأماكن الانتظار بالطابق الأول.
- عدم تعدد ماكينات بعض البنوك: وجاء في المرتبة الثانية وذلك بنسبة ١٥.٩% أي ما يفوق سدس غير الراضيين عن الخدمة من عينة الدراسة؛ ويرجع ذلك لوجود بعض البنوك بماكينة واحدة أو عدم وجود ماكينات للبنك، ويتم الاعتماد على البنك في عمليات السحب والإيداع.



- **عدم التنظيم:** وجاء في المرتبة الثالثة بنسبة ٨.٧٪ من إجمالي غير الراضيين عن الخدمة من عينة الدراسة؛ ويرجع ذلك إلى عدم النظام الذي يتبعه بعض البنوك، وتعمل على تعطيل العميل، وهي ضمن نظام العمل المصرفي.
- **طول مدة الانتظار:** وجاءت في المرتبة الرابعة بنسبة ٧.٢٪ من إجمالي غير الراضيين عن الخدمة من عينة الدراسة؛ ويرجع ذلك إلى ندرة الموظفين في البنوك مما يعمل على بطء العمل.
- **قطع الشبكة:** جاءت في المرتبة الخامسة بنسبة ٥.٨٪ من إجمالي غير الراضيين عن الخدمة من عينة الدراسة؛ ويرجع ذلك لضعف النت وقطع الشبكة باستمرار بالإضافة إلى بطئها؛ مما يعطل العمل المصرفي ويطيل زمن الانتهاء من العملية المصرفية .
- **مشكلات أخرى:** جاء في المرتبة السادسة، بنسبة ٤.٤٪ من إجمالي غير الراضيين عن الخدمة من عينة الدراسة، ومن أهم هذه المشكلات تأخير العمل مثل الحوالات، بُعد المسافة بين البنك ومحل إقامة العميل لتركز الشديد للبنوك داخل منطقة الدراسة.

أ- شركات الصرافة:

تعاني شركات الصرافة من بعض المشكلات، حيث أظهرت الدراسة الميدانية أن ١٣.٤٪ من إجمالي عينة الدراسة غير راضين عن أداء الخدمات المصرفية، وأهم هذه المشكلات الزحام الشديد التي جاءت في المرتبة الأولى، بنسبة ٨٣.٢٪ من إجمالي غير الراضيين عن الخدمة من عينة الدراسة؛ ويرجع ذلك إلى ندرة عدد مكاتب الصرافة بالمدينة. بالإضافة إلى مشكلات أخرى مثل سوء التوزيع الجغرافي، حيث تتركز شركات الصرافة في قسم واحدة بالمدينة، وكذلك البطء في التعامل وسوء المعاملة والتضارب في

أسعار العملات من شركة لأخرى.

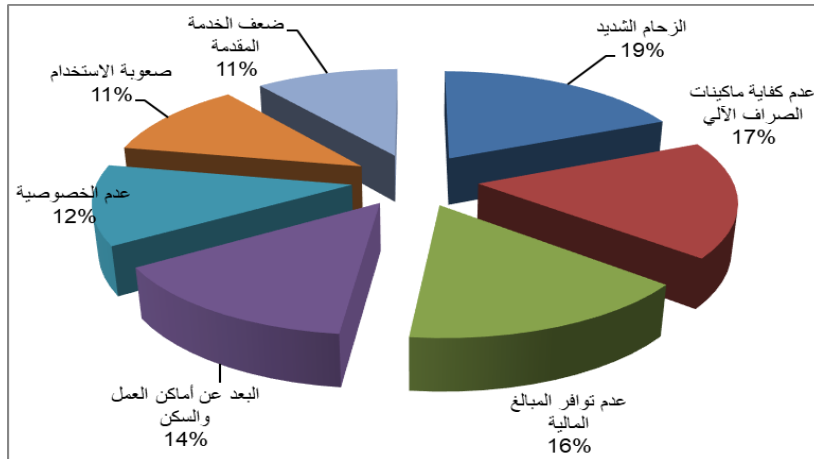
ب- ماكينات الصراف الآلي:

جاءت ماكينات الصراف الآلي في مقدمة الخدمات المصرفية التي تعاني من بعض المشكلات، حيث تبين من الدراسة الميدانية ٢١.٦٪ من إجمالي غير الراضين عن الخدمة من عينة الدراسة يعانون من عدم رضا عن خدمات ماكينات الصراف الآلي.

جدول (٤١) المشكلات التي تواجه عملاء ماكينات الصراف الآلي بمدينة قنا حسب العينة عام ٢٠٢٠م.

المشكلة	العدد	%	المشكلة	العدد	%
الزحام الشديد	٩٠	١٨,٦	عدم الخصوصية	٥٨	١١,٩
عدم كفاية ماكينات الصراف الآلي	٨٥	١٧,٤	صعوبة الاستخدام	٥٤	١١,٤
عدم توافر المبالغ المالية	٧٧	١٥,٨	ضعف الخدمة المقدمة	٥٢	١٠,٦
البعد عن أماكن العمل والسكن	٧٠	١٤,٣	الإجمالي	٤٨٦	١٠٠

المصدر: الجدول من اعداد الباحثة اعتماداً على الحصر الميدانية خلال المدة من فبراير إلى مارس ٢٠١٩م.



المصدر: الشكل من اعداد الباحثة اعتماداً على الجدول (٤١).

شكل (٥١) المشكلات التي تواجه عملاء ماكينات الصراف الآلي بمدينة قنا حسب العينة عام ٢٠٢٠م.

وبدراسة الجدول (٤١) والشكل (٥١) يظهر أهم هذه المشكلات كما يلي:

- **الزحام الشديد:** جاء في المرتبة الأولى، بنسبة ١٨.٦% من إجمالي غير الراضيين عن الخدمة من عينة الدراسة ، ويظهر ذلك في بداية ونهاية الشهر لصرف رواتبهم.
- **عدم كفاية ماكينات الصراف الآلي:** جاءت في المرتبة الثانية، بنسبة ١٧.٤% من إجمالي غير الراضيين عن الخدمة من عينة الدراسة ؛ ويرجع ذلك إلى ندرة عدد الماكينات التابعة لبعض البنوك، مما يؤدي إلى ضغط على الماكينات خاصة البنوك التي لا يوجد لها ماكينة إلا بمبنى البنك.
- **عدم توافر المبالغ المالية باستمرار:** جاءت في المرتبة الثالثة بنسبة ١٥.٨% من إجمالي غير الراضيين عن الخدمة من عينة الدراسة ؛ ويرجع ذلك إلى الضغط على الماكينات، وأيضًا عدم تزويد الماكينات بفئات عملات صغيرة ما عدا الماكينات التي توجد بمبنى البنك.
- **البعد عن أماكن العمل والسكن:** وجاءت في المرتبة الرابعة بنسبة ١٤.٣% من إجمالي غير الراضيين عن الخدمة من عينة الدراسة ؛ ويرجع ذلك إلى تركيز الماكينات في شوارع معينة .
- **عدم الخصوصية و صعوبة الاستخدام:** جاءت في المرتبة الخامسة، بنسبة ١١.٩% ، ١١.٤% لكل منهما على الترتيب من إجمالي غير الراضيين عن الخدمة من عينة الدراسة ، ويرجع عدم الخصوصية وهي وجود الماكينة في الطرقات العامة، وعدم وجود إطار يحفظ خصوصية العميل، وصعوبة الاستخدام تعود إلى الأمية المنتشرة بين بعض المستخدمين، وكثرة الأوامر التي تعطي للماكينة عند إجراء عملية الصرف.



- ضعف الخدمة المقدمة: جاءت في المرتبة السادسة وذلك بنسبة ١٠.٦٪ من إجمالي غير الراضيين عن الخدمة من عينة الدراسة؛ ويرجع ذلك إلى عدم إتاحة خدمة الإيداع إلا داخل المكنيات بمبنى البنك.

٢- مستقبل الخدمات المصرفية بمدينة قنا:

أ- تحديد أفضل مسار:

أصبحت دراسة الشبكات أساسية لتأثيرها على المنطقة الجغرافية بشكل كبي؛ حيث لا يمكن تنمية منطقة دون تنمية الشبكات الموجودة بها سواء شبكات الطرق والنقل أو شبكات البنية التحتية؛ وتقوم عمليات التخطيط أيضا بدءا بالتخطيط للشبكات الموجودة وبنائها؛ ثم إجراء التحليلات المناسبة لها. حيث قامت نظم المعلومات الجغرافية بوضع أدوات مهمة تمكننا من بناء الشبكة وإدارتها بسهولة؛ كما تُعد عملية تحليل الشبكات من أهم الوظائف التي يستطيع نظم المعلومات الجغرافي أن يقوم بها بكفاءة عالية.

وتوفر عملية تحليل الشبكات الوسائل المختلفة لدراسة أي شبكة وتحديد مدى كفاءة كل جزء منها لعملية السير والتعبير عن ذلك في صورة رقمية، ثم تبدأ عملية التعامل مع تلك الشبكة عن طريق مجموعة من الاوامر.

تعريف الشبكة : عبارة عن مجموعة من الطبقات المترابطة (الخطوط والنقاط) والتي تمثل المسارات المتاحة من موقع إلى آخر؛ وتنقسم الشبكات إلى نوعين شبكات فوق سطح الارض مثل شبكة الطرق و الانهار والسك الحديدية ؛ و شبكات تحت السطحية وتتمثل في الشبكات التي يكون لها بعد ثالث تحت سطح الارض مثل شبكة الكهرباء ومياه الشرب وخطوط الغاز ،،، وغيرها، وبظهور نظم المعلومات الجغرافية أصبحت دراسة الشبكات تأخذ نمطا جديدا يواكب التطور المعلوماتي والتكنولوجي، حيث تأتي برامج نظم المعلومات



الجغرافية كأداة مهمة لدراسة إنشاء الشبكات كما تعد تقنية لتحليل بيانات هذه الشبكة لتأتى بمعلومات جديدة عنها .

وفيما يلي عرض لاهم أنواع التحليل المتاحة :

الطريق : Route

يمكن لمحلل الشبكة العثور على أفضل طريقة للوصول من موقع إلى آخر أو لزيارة عدة مواقع، فتم تحديده بسهولة وبشكل تفاعلي عن طريق نظم المعلومات الجغرافية، حيث يتم تحديد المسار الأفضل؛ وهناك عدة معايير يتم على أساسها الاختيار للوصول إلى أفضل مسار يمكن أن يكون أفضل مسار هو المسار الأسرع أو الأقصر أو الأكثر مشاهدة ، بناء على المعايير المحددة والاعاقات الموجودة فمثلاً إذا كانت المشكلة الوقت المستغرق في الوصول للبنك؛ فإن أفضل طريق هو أسرع مسار،، وهكذا

- تم تحديد أفضل مسار: network analysis

تحديد أفضل مسار للوصول إلي البنك الاهلي من موقف السيد الي موقف قنا :

وبدراسة جدول(٤٢) والشكل(٥٢) تم تحديد اقرب مسار كما يلي:

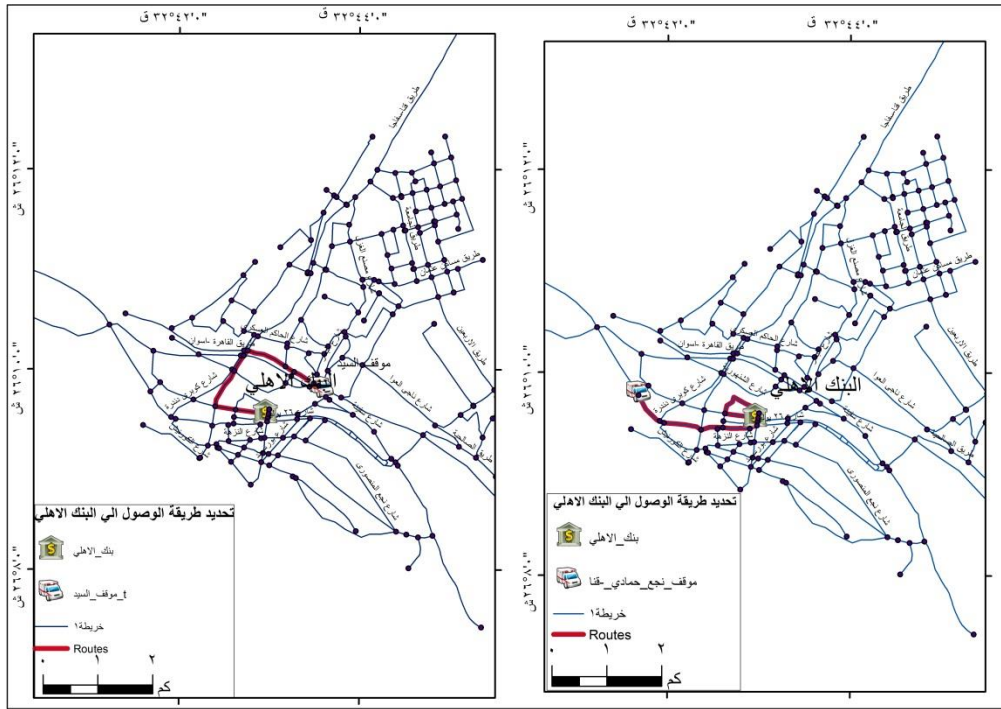
- للوصول الي بنك الاهلي من موقف قنا (نجع حمادي) تستخدم الوقت كمعيار فيظهر المسار المتبع باللون الاحمر ويبلغ طوله الاجمالي حوالي ٨.٤ كم ، ويستغرق الامر ١٦.٨ دقائق.

- بينما للوصول للبنك الاهلي من موقف السيد حيث تستخدم ايضا الوقت كمعيار فيظهر المسار المتبع باللون الاحمر ويبلغ طوله الاجمالي حوالي ٣.٩ كم ، ويستغرق الامر ٧.٨ دقائق، وهو المسار الأفضل بالنسبة لعامل الوقت بالمدينة.

جدول (٤٢) تحديد أفضل مسار للوصول إلي البنك الاهلي ٢٠٢٠م.

المكان	المسافة(كم)	الزمن (بالدقيقة)
موقف قنا (نجع حمادي)	٨,٤	١٦,٨
موقف السيد	٣,٩	٧,٨

المصدر : الجدول من عمل الباحثة اعتمادا علي الشكل (٥١) وبرنامج Arc Map10.4.1



المصدر : من إعداد الباحثة اعتمادا على قاعدة بيانات المدينة باستخدام برنامجي -SW MAP – ARC MAP

Opensteert-Google Earth

شكل (٥٢) تحديد أفضل طريق للوصول للبنك الأهلي بمدينة قنا ٢٠٢٠م.

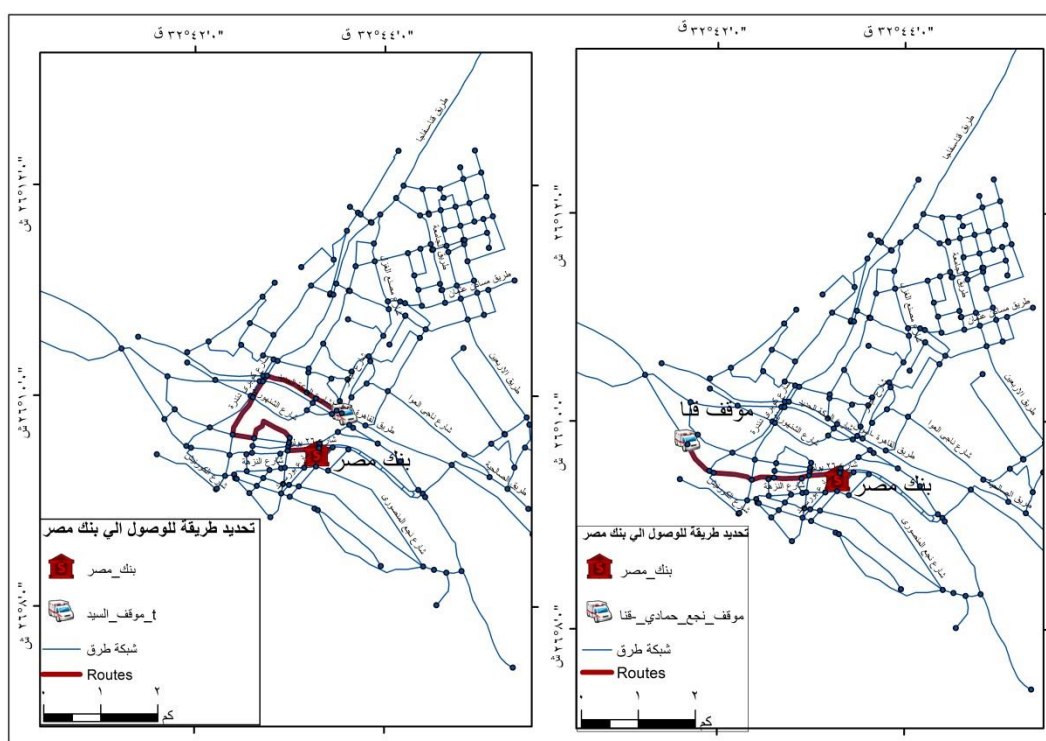
• تحديد أفضل مسار للوصول إلي بنك مصر من موقف السيد الي موقف قنا :

وبدراسة جدول(٤٢) والشكل(٥٢) تم تحديد اقرب مسار كما يلي:

جدول (٤٣) أفضل مسار للوصول الي بنك مصر ٢٠٢٠م.

المكان	المسافة(كم)	الزمن (بالدقيقة)
موقف قنا (نجع حمادي)	٣,٢	٨
موقف السيد	٤,٩	٨

المصدر : الجدول من عمل الطالب اعتمادا علي الشكل (٥٢) وبرنامج Arc Map10.4.1



المصدر : من إعداد الباحثة اعتمادا على قاعدة بيانات المدينة

شكل (٥٣) تحديد أفضل طريق للوصول لبنك مصر بمدينة قنا ٢٠٢٠م.

- للوصول الي بنك مصر من موقف قنا (نجع حمادي) تستخدم الوقت كمييار فيظهر المسار المتبع باللون الاحمر ويبلغ طوله الاجمالي حوالي ٣.٢ كم ، ويستغرق الامر ٨ دقائق.

التوزيع المكاني للخدمات المصرفية في مدينة قنا

- بينما للوصول للبنك مصر من موقف السيد حيث تستخدم أيضا الوقت كمعيار فيظهر المسار المتبع باللون الاحمر ويبلغ طوله الاجمالي حوالي ٤.٩ كم ، ويستغرق الامر ٨ دقائق، وهو المسار الأفضل بالنسبة لعامل الوقت بالمدينة.

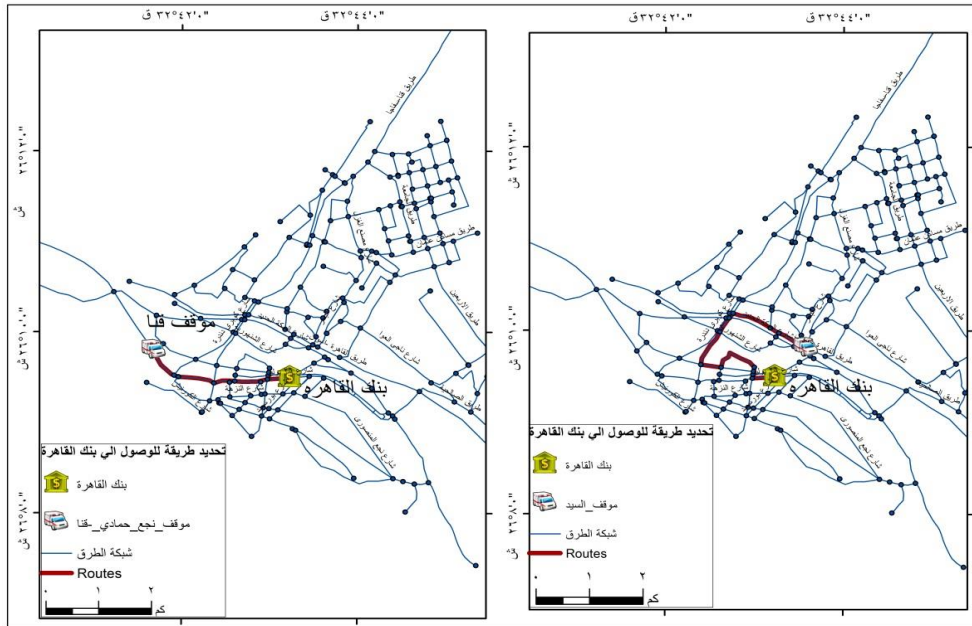
• تحديد افضل مسار للوصول إلي بنك القاهرة من موقف السيد الي موقف قنا :

وبدراسة جدول (٤٤) والشكل (٥٤) يتم تحديد اقرب مسار كما يلي:

جدول (٤٤) أفضل مسار للوصول الي بنك القاهرة ٢٠٢٠م.

المكان	المسافة(كم)	الزمن (بالدقيقة)
موقف قنا (نجع حمادي)	٢,٣	٤,٦
موقف السيد	٤,٧	٩,٤

المصدر: الجدول من عمل الطالب اعتمادا علي الشكل (٥٣)وبرنامج Arc Map10.4.1



المصدر : من إعداد الباحثة اعتمادا على قاعدة بيانات المدينة باستخدام برنامجي -SW MAP – ARC MAP

شكل (٥٤) تحديد أفضل طريق للوصول لبنك القاهرة بمدينة قنا ٢٠٢٠م.



للوصل الي بنك القاهرة من موقف قنا (نجع حمادي) تستخدم الوقت كمعيار فيظهر المسار المتبع باللون الاحمر ويبلغ طوله الاجمالي حوالي ٢.٣ كم ، ويستغرق الامر ٤.٦ دقائق.

- بينما للوصول للبنك القاهرة من موقف السيد حيث تستخدم ايضا الوقت كمعيار فيظهر المسار المتبع باللون الاحمر ويبلغ طوله الاجمالي حوالي ٤.٧ كم ، ويستغرق الامر ٩.٤ دقائق، وهو المسار الأفضل بالنسبة لعامل الوقت بالمدينة.

• **تحديد افضل مسار للوصول إلي بنك الاسكندرية من موقف السيد الي موقف قنا :**

وبدراسة جدول (٤٥) والشكل (٥٥) تم تحديد اقرب مسار كما يلي:

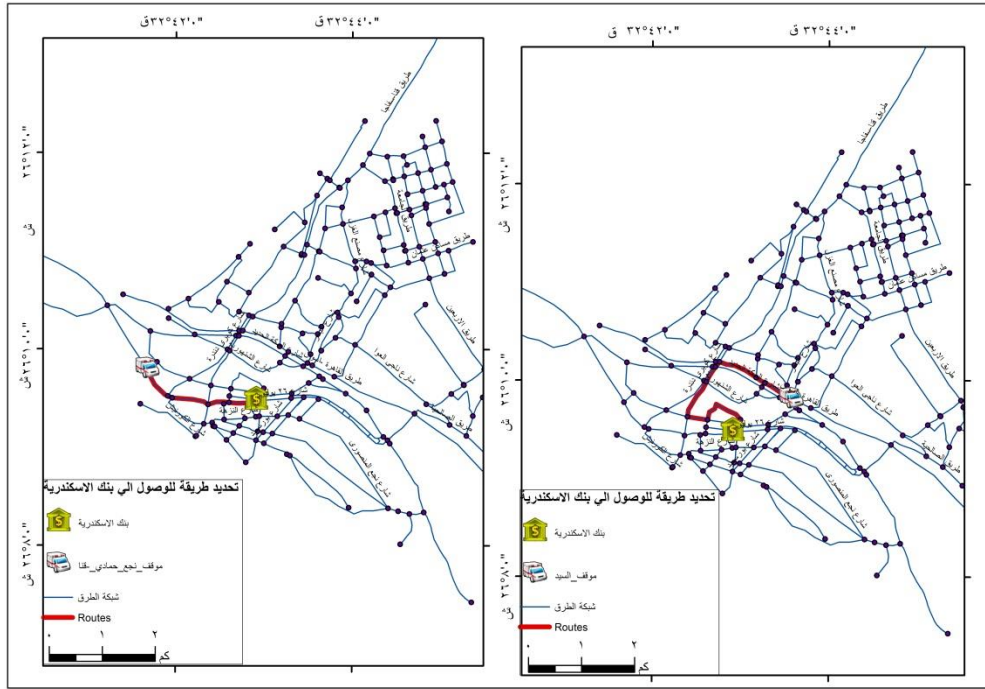
- للوصول الي بنك الاسكندرية من موقف قنا (نجع حمادي) تستخدم الوقت كمعيار فيظهر المسار المتبع باللون الاحمر ويبلغ طوله الاجمالي حوالي ٢.٧ كم ، ويستغرق الامر ٥.٤ دقائق.

- بينما للوصول للبنك الاسكندرية من موقف السيد حيث تستخدم ايضا الوقت كمعيار فيظهر المسار المتبع باللون الاحمر ويبلغ طوله الاجمالي حوالي ٤.٣ كم ، ويستغرق الامر ٨.٦ دقائق، وهو المسار الأفضل بالنسبة لعامل الوقت بالمدينة.

جدول (٤٥) افضل مسار للوصول الي بنك الاسكندرية

المكان	المسافة(كم)	الزمن (بالدقيقة)
موقف قنا (نجع حمادي)	٢,٧	٥,٤
موقف السيد	٤,٣	٨,٦

المصدر : الجدول من عمل الطالب اعتمادا علي الشكل (٥٤) وبرنامج Arc Map10.4.1



المصدر : من إعداد الباحثة اعتمادا على قاعدة بيانات المدينة باستخدام برنامجي -ARC MAP –SW MAP-
Opensteert-Google Earth

شكل (٥٥) تحديد افضل طريق للوصول لبنك الإسكندرية بمدينة قنا ٢٠٢٠م.

أ - إنشاء قاعدة بيانات جغرافية باستخدام لغة لاستفسار المهيكل :

عمل قاعدة بيانات من خلال برنامج لغة الاستعلام المهيكل، ثم تم تصميمها وعرضها من خلال برنامج الفجول بيسك (٢٠٠٨) تحتوي علي بيانات البنوك والماكينات الموجودة في مدينة قنا :

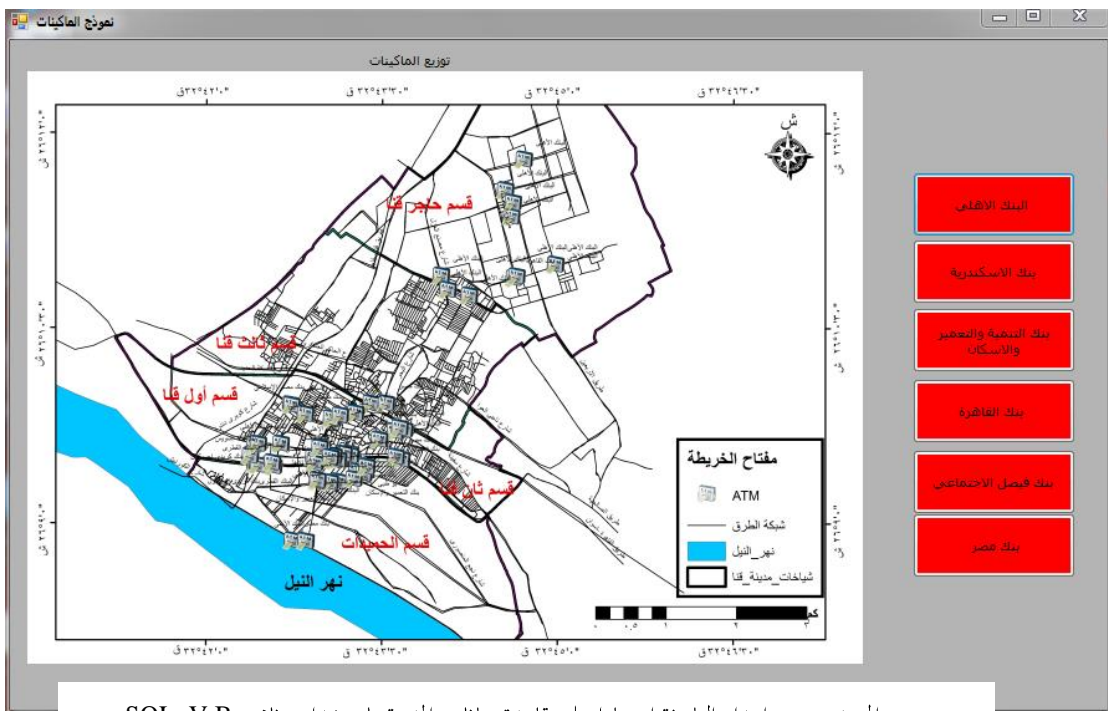
استخدامها: أولاً: يتم استخدامها كتطبيق علي الموبايل لمعرفة البنوك وماكينات الصرافة بالمدينة.

ثانياً: معرفة وتحديد افضل مسار للوصول الي البنك او ماكينة الصراف الالي التي يقصدها العميل.



المصدر : من إعداد الباحثة اعتمادا على قاعدة بيانات المدينة باستخدام برنامجي V B, SQL

شكل (٥٦) قاعدة بيانات للبنوك بمدينة قنا ٢٠٢٠م.



المصدر : من إعداد الباحثة اعتمادا على قاعدة بيانات المدينة باستخدام برنامجي V B, SQL

شكل (٥٧) قاعدة بيانات لماكنات الصراف الآلي بمدينة قنا ٢٠٢٠م.



أ- الخريطة التفاعلية:

وهي طريقة لجمع وتحليل البيانات بطريقة سهلة وسريعة، حيث تُعد من نوع من الخرائط التي يمكن للمستخدم التحكم فيها بسهولة، وقابلة للتغيير والتعديل من قبل أي مستخدم، واستخدامها هو نفس التعامل مع **google earth, google maps** وهو التقريب والابعاد بالماوس أو الزووم مثل الأنرويد.

- الشكل التفاعلية للخدمات المصرفية الغرض منها معرفة توزيع الخدمات المصرفية على الأقسام وقد شملت هذه الطبقة (اسم القسم - مساحته - السكان - الكثافة السكانية - عدد البنوك - عدد ماكينات الصراف الآلي) .
- وجاءت طبقة البنوك لتوضح (اسم البنك - نوعه - مكانه - عدد ماكيناته)
- وطبقة الماكينات شملت (الاسم - البنك التابعة له - النوع - الماكينات)
- بهدف معرفة المستخدم لأماكن وجود البنوك والماكينات بالمدينة واختيار أقرب بنك وماكينة للتعامل معهم .

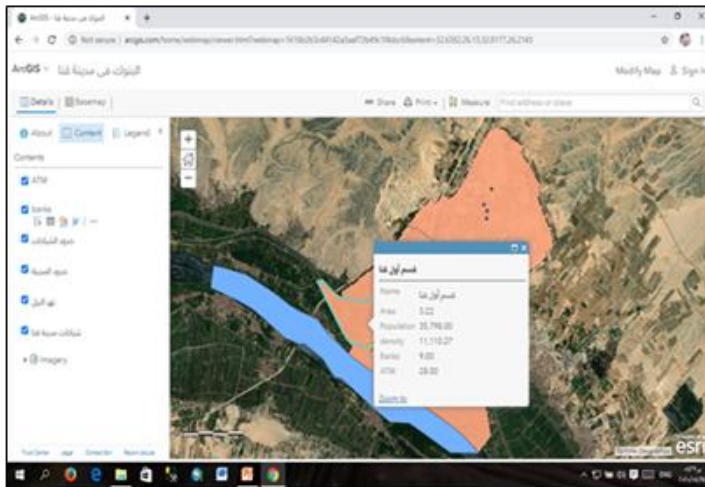
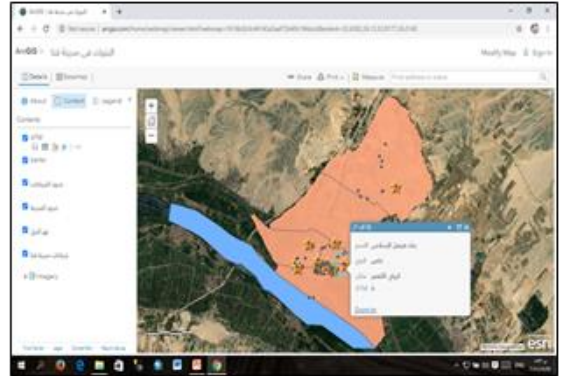
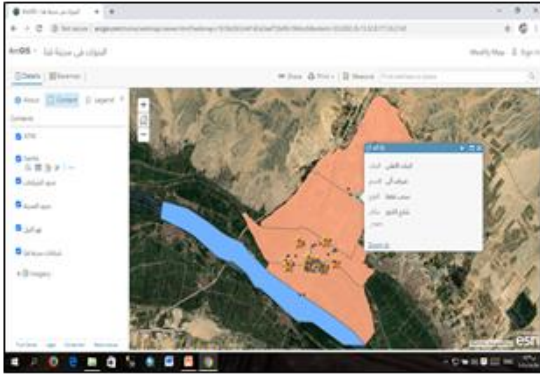


Figure 58: The interactive map of the Beni Suef city services.

شكل (٥٨) الخريطة التفاعلية للخدمات المصرفية بمدينة قنا ٢٠٢٠م.

د) تحديد أنسب المواقع لإقامة الخدمات المصرفية بالمدينة:

يعد نموذج نظم المعلومات الجغرافية Model Gis عبارة عن بعض الخطوات والإجراءات لتمثيل ظاهرة معينة، والتنبؤ بنتيجتها، وهي تتكون من عملية أو بعض العمليات لاختيار أنسب المواقع لإقامة الخدمات المصرفية بمدينة قنا.

أولاً: الهدف من عمل النموذج: هو اختيار أنسب المواقع تمتلكها المدينة لإقامة الخدمات المصرفية.

ثانياً: مراحل تجهيز وإعداد النموذج.

- ١- إعداد قاعدة بيانات (المدخلات): وهو عبارة عن إدخال البيانات الخاصة بالنموذج (Model) ويتم ذلك من خلال رسم الطبقات وتشمل علي:
 - تحويل ملف نموذج الارتفاعات الرقمي DEM الي نظام الاحداثيات المترية (مسقط ماركيتور المستعرض العالمي) UTM لزيادة دقة القراءات.
 - رسم طبقة Layer من نوع Polygon لتمثل مساحة مدينة قنا.
 - عمل قطع Cut لملف DEM حسب مساحة مدينة قنا مما يعطي ملف يغطي منطقة الدراسة فقط.
 - رسم طبقة Layer من نوع Polyline لرسم شبكة الطرق في منطقة الدراسة.
 - وأيضاً تحديد طبقة الأراضي الزراعية لتجنبها والعمران للاقتراب منه في منطقة الدراسة، تم عمل تحليل ومعالجة للمرئيات الفضائية بمدينة قنا من خلال برنامج ERDAS Imagine 2014 تم تطبيق العمليات التالية بالترتيب: Band (Combination – resolution merge – Mosaic – Sub set – Classification)
 - وتم عمل التصنيف الموجه عن طريق استخدام البصمة الطيفية Create Signatura تمثل المناطق الزراعية والعمرانية والمسطحات المائية وأشكال السطح وشكل الانحدار للمدينة.
 - تم تحديد المتغيرات التي تدخل في بناء النموذج (المدخلات) ، وتتنوع فيما بين نماذج رقمية وخرائط، وتم تحديد هذه المقومات لاختيار أفضل المواقع لإقامة الخدمات المصرفية بالمدينة ووفق الدراسات والأبحاث السابقة.
 - تمت بعد ذلك عملية معالجة البيانات وربط البيانات الوصفية مع المكانية ، وقسمت

هذه المعايير الي عدة متغيرات ومدخلات منها.

- معايير مكانية (تتعلق بالجوانب الاقتصادية للخدمات المصرفية): وتتمثل في اختيار المناطق المأهولة بالسكان؛ لتحقيق القرب من الخدمة، الي جانب اختيار المناطق المستوية السطح لقلّة ، والقرب من الشبكة الكهربائية وشبكة الطرق، وهذه المعايير بالطبع تساهم في قلة تكلفة إقامة الخدمة المصرفية في المواقع التي سيتم اختيارها، خاصة أن مقومات البنية التحتية السابق ذكرها تحتاج تكلفة عالية لمدها الي الموقع المقترح إقامة خدمة مصرفية بها.

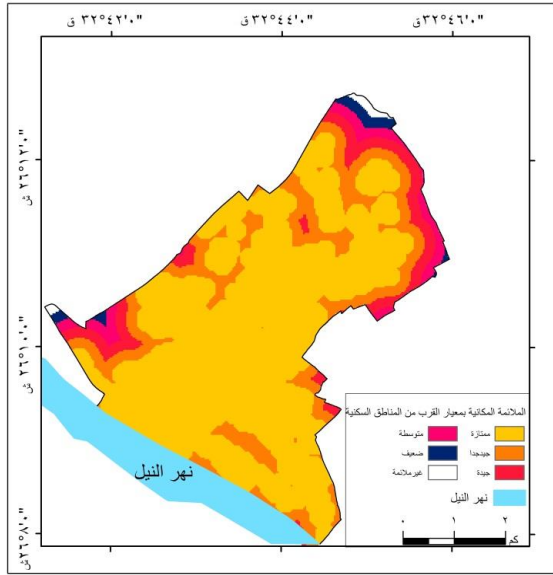
• المرحلة الثالثة : لتحديد المتغيرات وإجراء نطاقات التباعد ودرجة ملاءمة

الطبقات لنموذج الخدمات المصرفية (البنوك ، والماكينات)

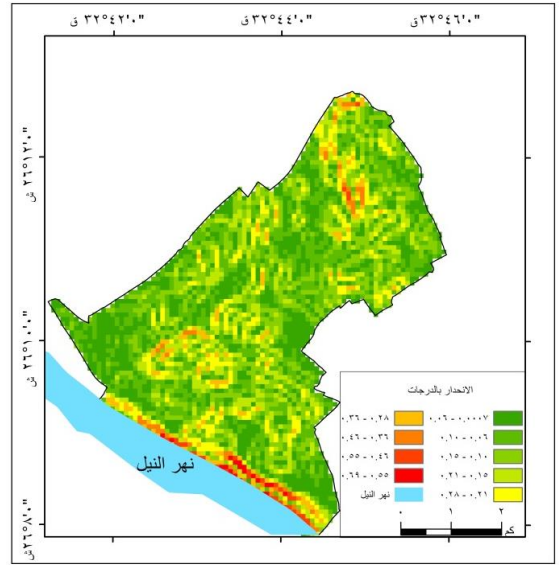
المقومات الجغرافية جعلها من أنسب المواقع لإقامة الخدمات المصرفية وهي:

معايير الملائمة للماكينات	معايير الملائمة للبنوك
انحدار	الاتحدار
استخدام ارض	استخدام ارض
توزيع الماكينات	توزيع البنوك
المناطق السكنية	المناطق السكنية
شبكة الطرق	شبكة الطرق
الاراضي الزراعية	الاراضي الزراعية
شبكة الكهرباء	شبكة الكهرباء

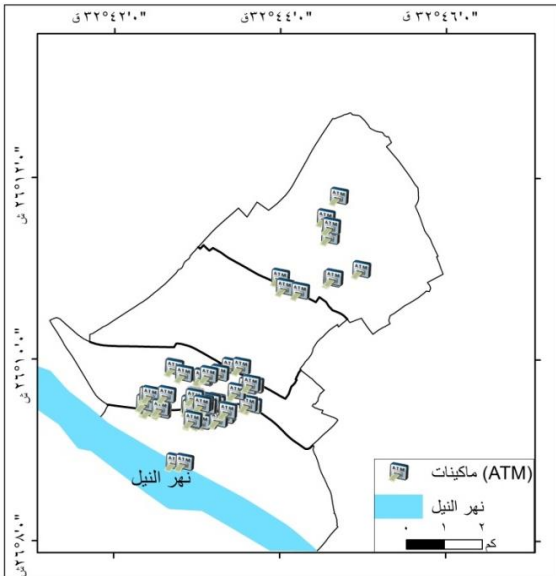
التوزيع المكاني للخدمات المصرفية في مدينة قنا



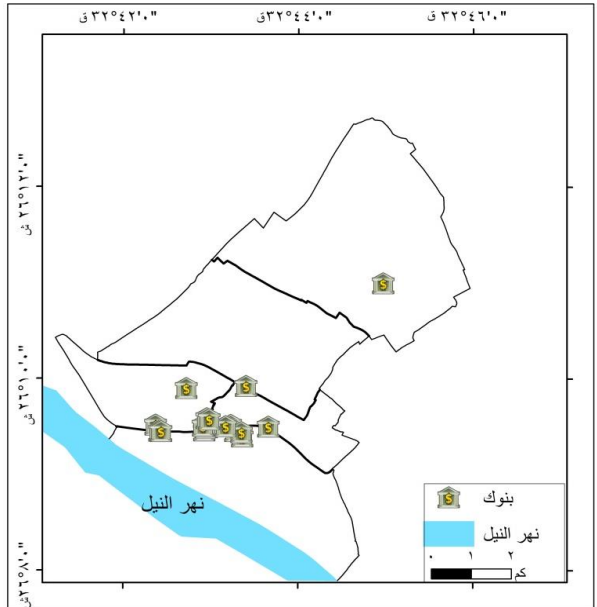
المصدر :-إعداد الطالب اعتمادا على قاعدة بيانات المدينة باستخدام برنامجي -ARC MAP –SW MAP
شكا (٦٠) شكا ملائمة مكانة معما، القرب مـ. المناطة



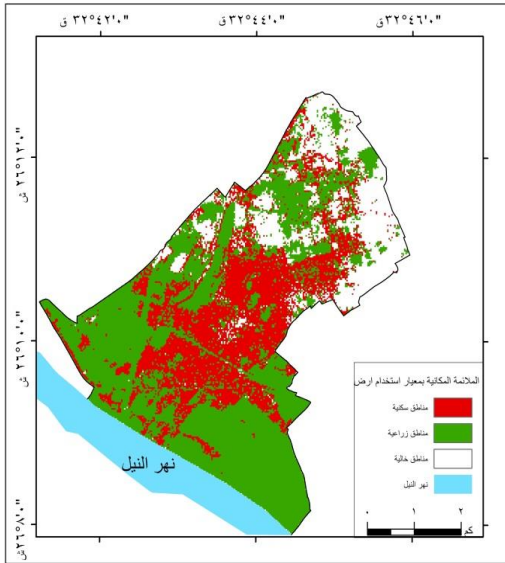
المصدر :-إعداد الطالب اعتمادا على قاعدة بيانات المدينة باستخدام برنامجي -ARC MAP –SW MAP
شكا (٥٩) شكا ملائمة مكانة معما، دحة الانحداء،



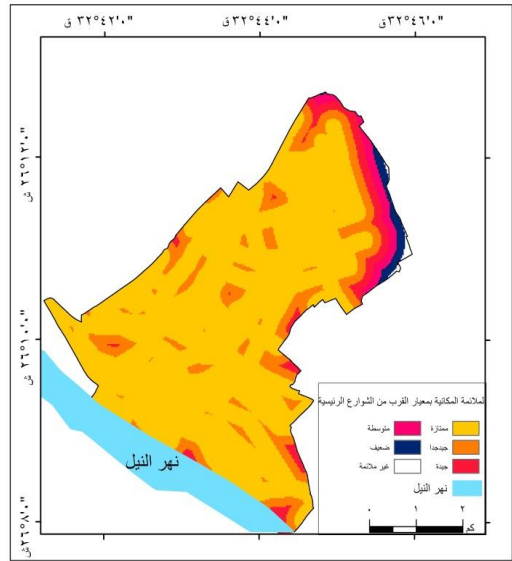
المصدر :-إعداد الطالب اعتمادا على قاعدة بيانات المدينة باستخدام برنامجي -ARC MAP –SW MAP
شكا (٦٢) شكا ملائمة مكانة معما، تفرع ماكنات



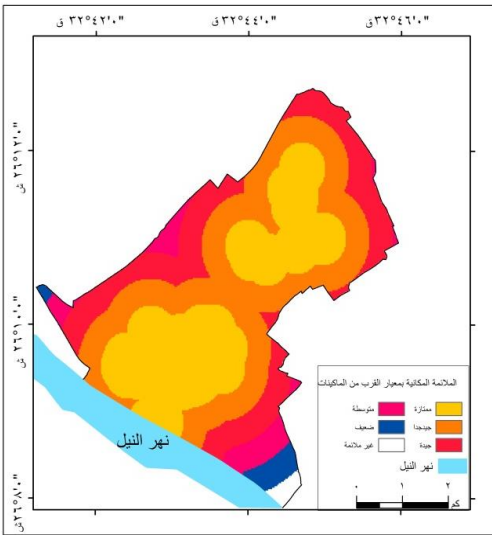
المصدر :-إعداد الطالب اعتمادا على قاعدة بيانات المدينة باستخدام برنامجي -ARC MAP –SW MAP
شكا (٦١) شكا ملائمة مكانة معما، تفرع النهك بالمدينة



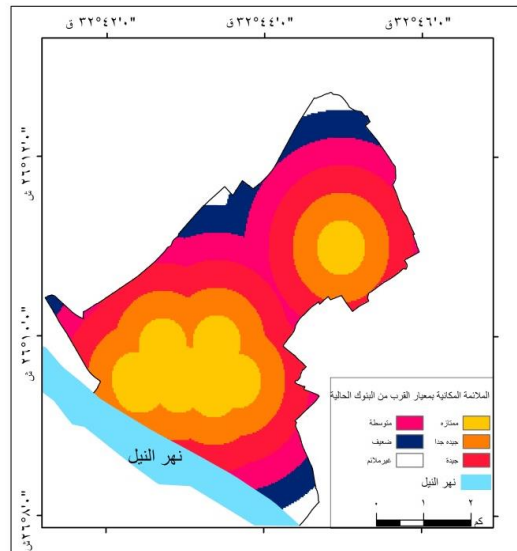
المصدر :-إعداد الطالب اعتمادا على قاعدة بيانات المدينة باستخدام برنامجي -ARC MAP-SW MAP شكل (٦٤) شكل ملائمة مكانية بمعيار استخدام الأرض



المصدر :-إعداد الطالب اعتمادا على قاعدة بيانات المدينة باستخدام برنامجي ARC MAP-SW MAP شكل (٦٣) شكل ملائمة مكانية بمعيار القرب من الطرق الرئيسية



المصدر :-إعداد الطالب اعتمادا على قاعدة بيانات المدينة باستخدام برنامجي -ARC MAP-SW MAP شكل (٦٦) شكل ملائمة مكانية بمعيار القرب



المصدر :-إعداد الطالب اعتمادا على قاعدة بيانات المدينة باستخدام برنامجي -ARC MAP-SW MAP شكل (٦٥) شكل ملائمة مكانية القرب من البنوك

المرحلة الرابعة: تحديد الرتب والوزن النسبي للطبقات:

أولاً: البنوك:

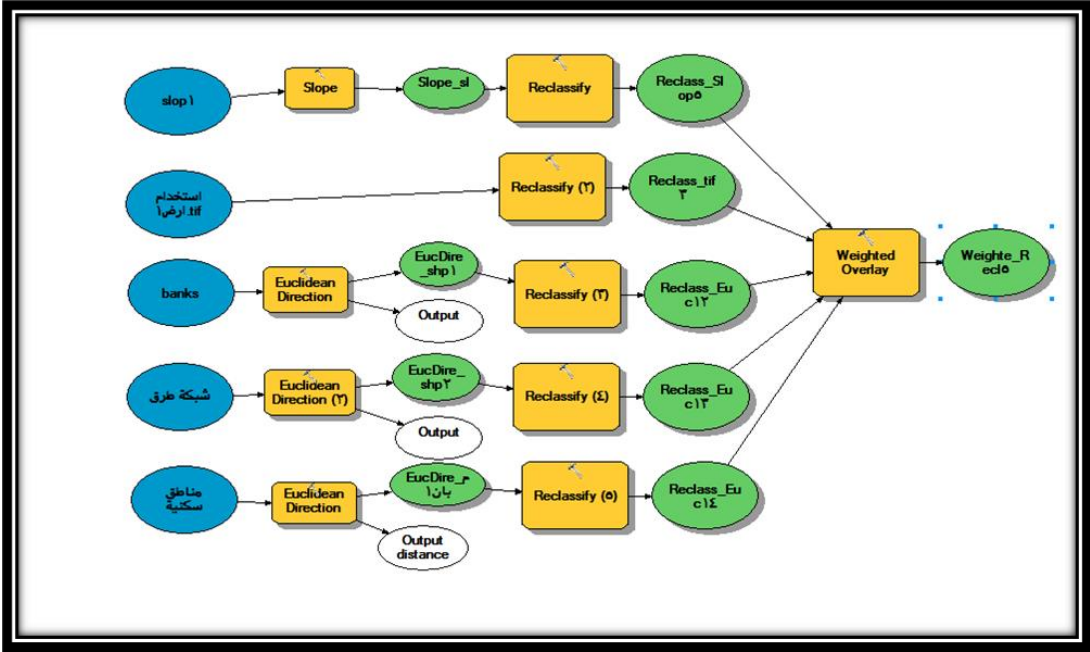
حيث تم جمع النموذج بالكامل في أطار خطوات متتالية مرتبة وحساب القيم والأوزان لإخراج شكل من خلالها نستطيع تحديد أنسب المواقع لإقامة بنوك وإعطائها لمتخذي القرار .

جدول (٤٦)الوزن النسبي للطبقات المستخدمة في نموذج توزيع البنوك

الوزن النسبي %	الطبقة	مسلسل
13	انحدار	1
14	استخدام ارض	2
30	البنوك	3
20	المناطق السكنية	4
23	شبكة الطرق	5
100	الاجمالي	6

المصدر من اعداد الباحثة اعتماداً علي برنامج ARC MAP 10.4.2

تم عمل النمذجة الرقمية (Model) داخل برنامج 1. ARC Map 10.4 حيث تم استخدام مجموعة من الادوات لاستخراج تصنيف يوضح المحفزات والمحددات لكل عامل من العوامل وتجميعها وتحديد الوزن النسبي للعوامل المدخلة، وترتيب العمليات وتنفيذها لمعرفة انسب مواقع لإقامة بنوك بالمدينة كما هو موضح مخطط الموديل كما يلي:



المصدر من اعداد الباحثة اعتماداً علي برنامج ARC MAP 10.4.2

شكل (٦٧) نموذج (١) يوضح المعايير المتبعة لإنشاء شكل أفضل أماكن للبنوك

ثانياً: ماكينات الصراف الآلي :

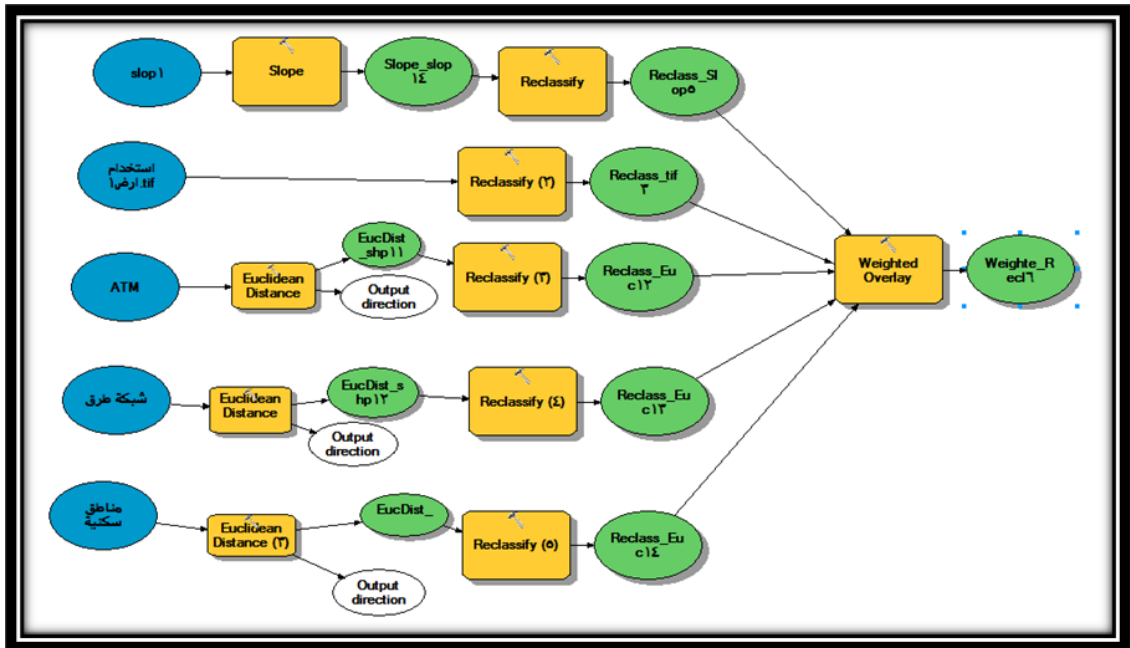
حيث تم جمع النموذج بالكامل في إطار خطوات متتالية مرتبة وحساب القيم والأوزان لإخراج شكل من خلالها نستطيع تحديد أنسب المواقع لإقامة ماكينات الصراف الآلي وإعطائها لمتخذي القرار .

ثم تم عمل النمذجة الرقمية (Model) داخل برنامج 1. ARC Map 10.4 حيث تم استخدام مجموعة من الادوات لاستخراج تصنيف يوضح المحفزات والمحددات لكل عامل من العوامل وتجميعها وتحديد الوزن النسبي للعوامل المدخلة، وترتيب العمليات وتنفيذها لمعرفة انسب مواقع لإقامة ماكينات صراف آلي بالمدينة كما هو موضح مخطط الموديل كما يلي:

جدول (٤٧) الوزن النسبي للطبقات المستخدمة في نموذج توزيع الماكينات (ATM)

مسلسل	الطبقة	الوزن النسبي
1	انحدار	١٣
2	استخدام ارض	١٤
3	الماكينات	٢٣
4	المناطق السكنية	٢٥
5	شبكة الطرق	٢٥
6	الاجمالي	١٠٠

المصدر من اعداد الباحثة اعتماداً علي برنامج- SW MAP 10.4.2 ARC MAP



المصدر من اعداد الباحثة اعتماداً علي برنامج- SW MAP 10.4.2 ARC MAP

شكل (٦٨) نموذج (٢) المعايير المتبعة لإنشاء شكل أفضل أماكن للماكينات



المرحلة الخامسة: تحويل الطبقات السابقة من الصور الخطية (Vector) الي الصورة الرقمية (Raster) وإجراء عملية التطابق الموزون بين الطبقات المستخدمة في النموذج وتنقسم هذه المرحلة:

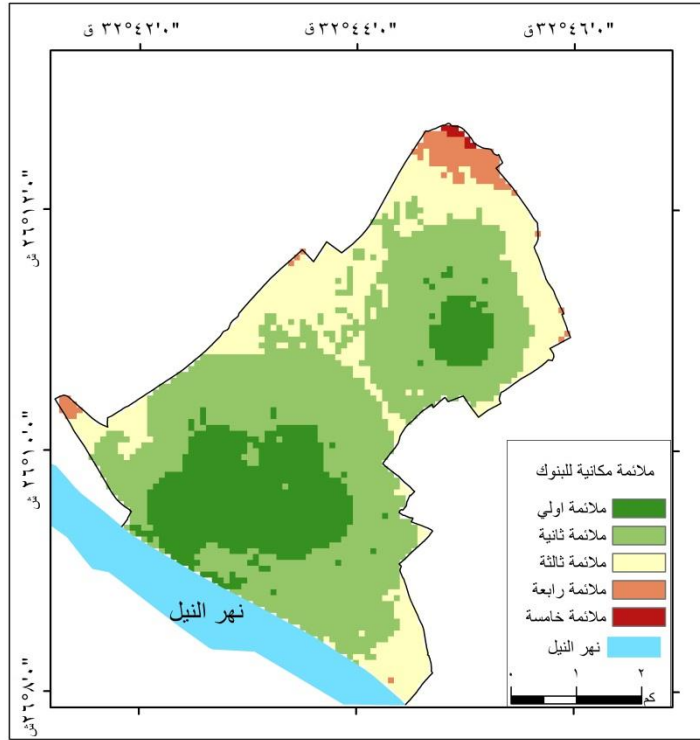
أولاً: الملائمة المكانية البنوك:

تتوزع المناطق الملائمة لإقامة بنوك حسب تحقيق المعايير المطلوبة، وتزيد درجة الملائمة في مناطق الأنسب لإقامة البنوك، وتترج حتي تصل الي أقل درجة ملائمة في المناطق الاولية .

جدول (٤٨) الملائمة المكانية لأنسب أماكن إقامة للبنوك بمدينة قنا

الملائمة	المساحة /كم	%
ملائمة من الدرجة الاولى	956	26.09
ملائمة من الدرجة الثانية	2187	59.69
ملائمة من الدرجة الثالثة	456	12.45
ملائمة من الدرجة الرابعة	64	1.75
ملائمة من الدرجة الخامسة	1	0.03
الاجمالي	3664	100

المصدر من اعداد الباحثة اعتماداً علي برنامج-ARC MAP 10.4.2 SW MAP



المصدر من اعداد الباحثة اعتماداً علي برنامج ARC MAP 10.4.2 - SW MAP

شكل (٦٩) يوضح الملائمة المكانية للبنوك

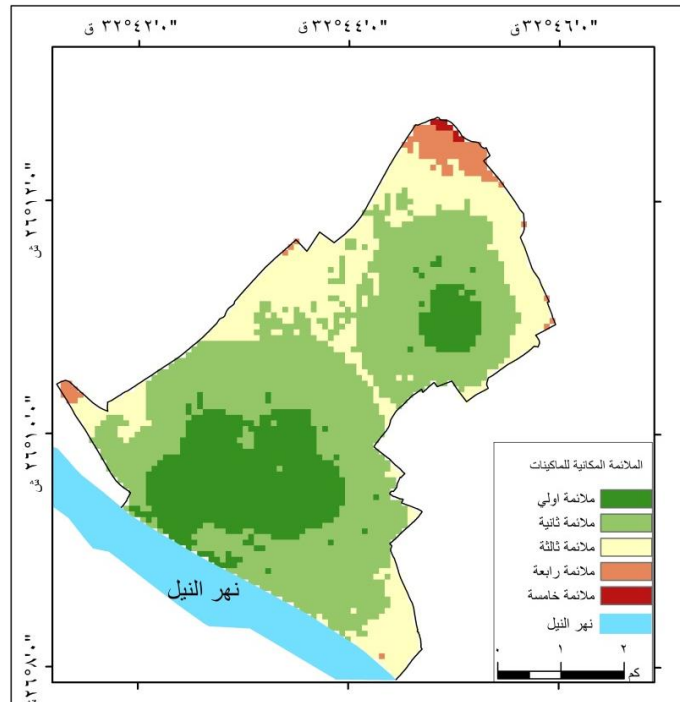
ثانياً: الملائمة المكانية للمكينات:

تتوزع المناطق الملائمة لإقامة مكينات الصراف الآلي حسب تحقيق المعايير المطلوبة، وتزيد درجة الملائمة في مناطق المتميزة لإقامة مكينات الصراف الآلي، وتترج حتي تصل الي أقل درجة ملائمة في المناطق الاولوية .

جدول (٤٩) الملائمة المكانية لأنسب أماكن إقامة ماكينات الصراف الآلي بمدينة قنا

الملائمة	المساحة /كم	%
منطقة ملائمة من الدرجة الاولى	765	20.9
منطقة ملائمة من الدرجة الثانية	1937	52.9
منطقة ملائمة من الدرجة الثالثة	851	23.2
منطقة ملائمة من الدرجة الرابعة	102	2.8
منطقة ملائمة من الدرجة الخامسة	9	0.2
الاجمالي	3664	100

المصدر من اعداد الباحثة اعتماداً علي برنامج-ARC MAP 10.4.2 SW MAP



المصدر من اعداد الباحثة اعتماداً علي برنامج-ARC MAP 10.4.2 SW MAP

شكل (٧٠) الملائمة المكانية لماكينات الصراف الآلي.



- عملية إزالة المناطق غير صالحة :

حيث تم فيها انتقاء أعلى ثلاث قيم ناتجة من التطابق عن طريق عمل **Conditional** ويتم ذلك من خلال الجملة الشرطية التالية [$Value > 3$].

حيث تم استبعاد الأراضي الزراعية من أنسب المناطق لإقامة الخدمات المصرفية ، ويرجع ذلك الي عدم الضغط الكاني، وغير قانوني إقامة منشآت عليها، وكذلك عدم الأمان في وضع ماكينات صراف الي في مناطق زراعية أو بنوك، حيث تم استبعاد ١ كم من مساحة المدينة من عمل البنوك ، وهي نسبة صغيرة جداً لان منطقة الدراسة مدينة حضرية تقل بها المساحات الزراعية. ويلاحظ زيادة المساحات المستبعدة لماكينات الصراف الآلي وهي ٩ كم وذلك لزيادة الأمان الذي تحتاج له إقامة ماكينة صراف آلي عن البنوك.

- أفضل الاماكن لإقامة الخدمات المصرفية :

١- انسب الاماكن لإقامة البنوك :

وبدراسة الجدول (٥٠) والشكل (٧١) يضح أن المناطق الأنسب لإقامة البنوك تنقسم الي:

- جاء في المرتبة الأولى :بمساحة بلغت ٩٥٦ كم ٢، وهو ما يشكل نسبة ٢٦.١% من إجمالي مساحة المدينة ، وهي التي تتوافر بها معظم مقومات إقامة البنوك ، خاصة الكثافة السكانية ، وتوافر شبكة الطرق، وتوافر شبكة الكهرباء،،، الخ.

- بلغت مساحة المرتبة الثانية ٢١٨٧ كم ٢، ما يشكل ٥٩.٧% اي ما أكثر من نصف المدينة.

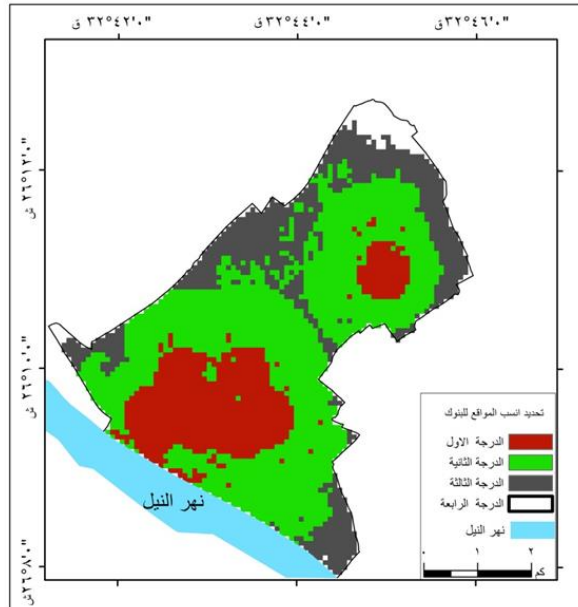
- في حين جاءت في المرتبة الثالثة بمساحة بلغت ٤٥٦ كم ٢ ، وهو ما يشكل نسبة ١٢.٥% من مساحة المدينة، ليليها في المرتبة الرابعة والأخيرة بمساحة ٦٤ كم ٢ ،

وهو ما يشكل نسبة ١.٨٪ من مساحة مدينة قنا، ويلاحظ عدم توافر كل المقومات لإقامة البنوك وهي نسبة صغيرة ، التي يزداد فيها التضرس، ويقبل فيها الكثافة السكانية ، كما يلاحظ بعدها عن الطرق الرئيسية.

جدول (٥٠) إجمالي المساحة الأنسب لإقامة بنوك في مدينة قنا

الملائمة	المساحة /كم	%
الدرجة الملائمة الاول	956	26.1
الدرجة الملائمة الثانية	2187	59.7
الدرجة الملائمة الثالثة	456	12.5
الدرجة الملائمة الرابعة	64	1.8
الاجمالي	3663	100

المصدر من اعداد الباحثة اعتماداً علي برنامج-ARC MAP 10.4.2 SW MAP



المصدر من اعداد الباحثة اعتماداً علي برنامج-ARC MAP 10.4.2 SW MAP

شكل (٧١) أنسب الاماكن لإقامة ماكينات صراف آلي بمدينة قنا

ثانياً: أنسب الاماكن لإقامة ماكينات الصراف الآلي:

وبدراسة الجدول (٥١) والشكل (٧٢) يضح أن المناطق الأنسب لإقامة ماكينات الصراف الآلي تنقسم الي:

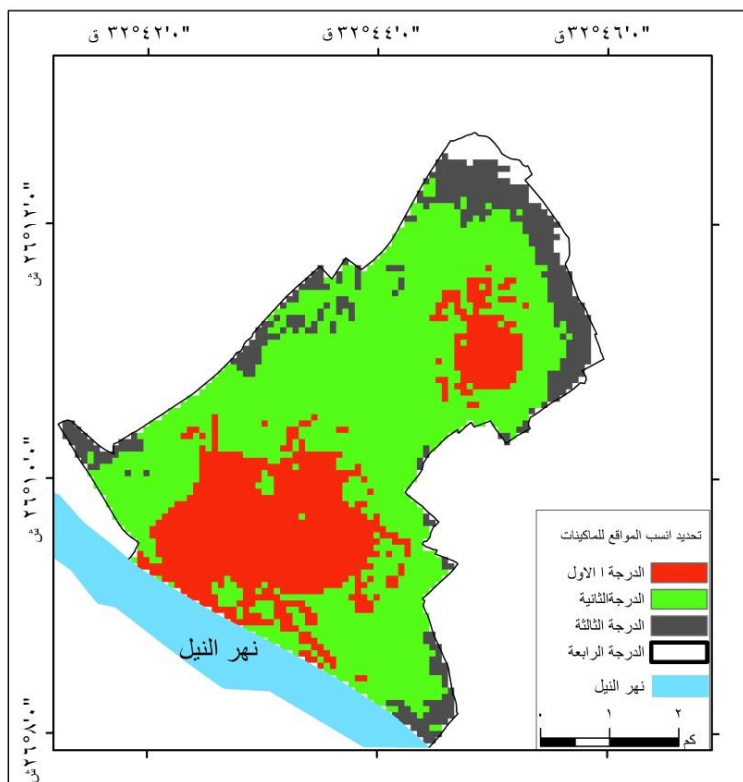
- جاء في المرتبة الأولى :بمساحة بلغت ٧٦٥ كم ٢، وهو ما يشكل نسبة ٢٠.٩٪ من إجمالي مساحة المدينة ، وهي التي تتوافر بها معظم مقومات إقامة ماكينات الصراف الآلي، خاصة الكثافة السكانية ، وتوافر شبكة الطرق، وتوافر شبكة الكهرباء،،،، الخ.
- بلغت مساحة المرتبة الثانية ١٩٣٧ كم ٢، وهو ما يشكل ٥٣٪ اي ما أكثر من نصف المدينة.
- في حين جاءت في المرتبة الثالثة بمساحة بلغت ٨٥١ كم ٢ ، وهو ما يشكل نسبة ٢٣.٣٪ من مساحة المدينة، ليلها في المرتبة الرابعة والأخيرة بمساحة ١٠٢ كم ٢، وهو ما يشكل نسبة ٢.٨٪ من مساحة مدينة قنا ، ويلاحظ عدم توافر كل المقومات لإقامة ماكينات الصراف الآلي وهي نسبة صغيرة ، التي يزداد فيها التضرس، ويقل فيها الكثافة السكانية ، كما يلاحظ بعدها عن الطرق الرئيسية، وعدم توافر عوامل الأمان الكافية لإقامة ماكينات صراف آلي.

- جدول (٥١) إجمالي المساحة الأنسب لإقامة الماكينات في مدينة قنا

الملائمة	المساحة /كم	%
الدرجة الملائمة الاول	765	20.9
الدرجة الملائمة الثانية	1937	53
الدرجة الملائمة الثالثة	851	23.3
الدرجة الملائمة الرابعة	102	2.8
الاجمالي	3655	100

المصدر : إعداد الطالب اعتمادا على قاعدة بيانات المدينة باستخدام برنامجي ARC MAP –SW

MAP



المصدر :- إعداد الطالب اعتمادا على قاعدة بيانات المدينة باستخدام برنامجي ARC MAP –SW MAP

شكل (٧١) أنسب الاماكن لإقامة ماكينات صراف آلي بمدينة قنا

النتائج والتوصيات:

أولاً: النتائج:

- توصلت الدراسة الي ان إجمالي الخدمات المصرفية في مدينة قنا تبلغ ١٨ بنكا، ٨٧ ماكينة صرافة، وأربعة شركات صرافة.
- انتشر في مطلع القرن العشرين الخدمات المصرفية الإلكترونية؛ ومنها الصرافة عبر ماكينات الصراف الآلي، حيث تطورت من ٢.٦ ماكينة عام ٢٠٠٤م، لتصل إلى ١٨.٦ ماكينة لكل ١٠٠ ألف شخص بالغ، كما يلاحظ التطور الكبير في استخدام



التوزيع المكاني للخدمات المصرفية في مدينة قنا

الإنترنت، حيث تطورت من ١٦ مليون شخص عام ١٩٩٥، وذلك بنسبة ٠.٤٪ إلى ٤.٣١٣ مليون عام، وذلك بنسبة ٥٥.٦٪ من إجمالي أعداد السكان بالعالم، كما تم استخدام الصرافة عبر الهاتف لتصل إلى ١٤٢ مليون مستخدم عام ٢٠١٠م، ثم إلى ١٤٦٧ مليون مستخدم عام ٢٠١٧م.

- يعتمد استخدام الصرافة الإلكترونية على مجموعة من البنية الأساسية التي يجب للفرد استخدامها حتى يتسنى استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية ومنها:

• موبايل: الذي زادت نسبة المستخدمين إلى ٣٣.٣٪ من إجمالي سكان الجمهورية عام ٢٠١٨م.

• الحاسب الآلي: بلغ نسبة مستخدمي ٣١.٣٪ من إجمالي أعداد السكان بالجمهورية ٢٠١٨م.

• الإنترنت: بلغت نسبة مستخدمي ٣٠.٩٪ من إجمالي السكان بالجمهورية عام ٢٠١٨م.

- توصلت الدراسة الي أن استخدام موبايل إلى ٣٨.٣٪ من إجمالي السكان بمحافظة قنا عام ٢٠١٨م، وبلغ إجمالي نسبة مستخدمي الحاسب الآلي ٢٤.٣٪ من إجمالي السكان بالمحافظة عام ٢٠١٨م، في حين بلغت نسبة مستخدمي الإنترنت ٢٣.١٪ من إجمالي سكان محافظة قنا عام ٢٠١٨م.

- أكدت الدراسة علي أن مستخدمي الخدمات الإلكترونية بالجمهورية إلى ٧ مليون مستخدم، أستأثر البنك الأهلي المصري على ٣٥.٧٪، ثم بنك القاهرة بنسبة ٢٨.٦٪، ليلهم بنك الإسكندرية بنسبة ٢١.٤٪، وأخيرًا جاء بنك مصر بنسبة ١٤.٣٪ من إجمالي مستخدمي الخدمات المصرفية بالجمهورية عام ٢٠١٨م.



- أوضحت الدراسة أن البنوك تركزت في ١٨ فرعًا بمدينة قنا، استحوذت أربعة بنوك علي ٨ فروع وهو ما يشكل ٤٤.٤% وهي بنوك الأهلي المصري، وبنك مصر، وبنك الإسكندرية، وبنك التتمية والائتمان الزراعي، لتأتي باقي البنوك بعدد ١٠ فروع، وهو ما يشكل ٥٥.٦% لتصل كثافة البنك إلى ١٣.١ ألف مستخدم لكل بنك.
- كما أوضحت الدراسة أن ماكينات الصرافة الآلي جاءت بعدد ٨٧ ماكينة، استحوذ منهم ثلاثة بنوك على ٦٣ ماكينة، وهو ما يشكل ٥٥.٦% من إجمالي الماكينات بالمدينة وهو (البنك الأهلي، وبنك مصر، وبنك القاهرة) ، لتأتي باقي البنوك بنسبة ماكينات بلغت ٤٥.٩ من إجمالي المدينة ، لتصل كثافة الماكينات إلى ٢.٧ ألف مستخدم لكل ماكينة.
- استحوذت قسم قسم أول وقسم قسم ثانٍ على ٥٠% من إجمالي البنوك بالمنطقة، لتأتي قسم قسم أول وثانٍ وحاجر قنا بنسبة ٨٢.٨% من إجمالي أعداد الماكينات بالمنطقة؛ ويرجع ذلك إلى وجود هذه الأقسام في وسط المدينة، وتتركز المصالح الحكومية والتعليمية بهما.
- في حين جاء الجار الأقرب (٠.٩٠٨١١٣) والذي يدل على أن توزيع البنوك متقارب يميل إلى العشوائية، وذلك للماكينات الذي بلغ (٠.٦٨٢٧٦٦) وهو يدل أيضًا على النمط المتقارب الذي يميل ناحية العشوائية؛ ويرجع ذلك لتركز معظم الماكينات بجوار أو داخل البنوك التابعة لها.
- ليأتي المتوسط الفعلي للبنوك بين شياختا قسم أول وقسم ثانٍ؛ نتيجة التركيز الملحوظ للبنوك بهما، لتأتي في الماكينات المركز المتوسط بهما أيضًا، والتي بلغت نسبتهم ٥٩.٨% من ماكينات الصراف الآلي ٢٠٢٠م بالمدينة .

- تشير المسافة المعيارية للبنوك بمدينة قنا إلى أن نحو ٧٥٪ من جملة أعداد البنوك، لتأتي المسافة المعيارية للماكينات بنسبة ٣٧.٨٪ من ماكينات الصراف الآلي، ليبليغ نصف قطرها ٦٨٨ متر، والذي يدل على نمط غير منتظم.
- اتخذ التوزيع الاتجاهي في مدينة قنا ٢٠٢٠ م للبنوك لتأخذ الشكل البيضاوي، ويمتد في محور الجنوبي الشرقي إلى الجنوب الغربي بزاوية ٥٤.١٨ °، لتصل مساحة الشكل البيضاوي ٠.٣٤٨ كم^٢، وهي تمثل ١.٢٪ من مساحة منطقة الدراسة، وجاء التوزيع الاتجاهي للماكينات بشكل بيضاوي يمتد من الجنوب الشرقي إلى الشمال الغربي في وسط المنطقة بمساحة بلغت ٠.٦٦ كم^٢، وهي تشكل ٢.٢٪ من مساحة منطقة الدراسة.
- وجاء النطاق أو الحرم المكاني للبنوك والتي قدرت بمسافة ١٠٠٠ م ووجود تداخل كبير في قسم أول وثاني، مع وجود مساحات كبيرة من المدينة غير مخدمة؛ مما يعني عدم العدالة في التوزيع، وهو من أهم المشاكل التي تواجه سكان المنطقة والذين يعتمدون في الحصول على الخدمة من المناطق المجاورة، وجاءت الماكينات بحرم مكاني بلغ ٥٠٠ متر، ويلاحظ وجود تداخل كبير في بعض الأقسام وهي قسم أول وقسم ثانٍ وحاجر قنا، مع وجود مساحات كبيرة غير مخدمة مثل قسم ثالث؛ ولذلك يجب توفير الخدمة لهذه المناطق.
- وبتطبيق تحليل ثيست الذي يشير إلى المناطق التخصص المساحي لانتشار البنوك في مدينة قنا ٢٠٢٠ م، حيث وجد أقسام قسم أول وقسم ثانٍ مساحات صغيرة، ويدل ذلك على توافر الخدمة، في حين تباعد المسافات في باقي الأقسام، وهو يدل على عدم تركيز الخدمة مثل قسم حاجر قنا والحميدات.
- جاء الماكينات بنطاق تخصص أكبر من البنوك نتيجة زيادة عددها وانتشارها داخل



المدينة ، وأيضًا يُلاحظ تقارب المساحات في اقسام أول وثانٍ وحاجر قنا وتباعدها في قسم ثالث والحميدات.

- وبدراسة سهولة الوصول للخدمات المصرفية بالمدينة حسب العينة، اتضح أن متوسط الفترة الزمنية اللازمة للوصول إلى الخدمة ١٥ : ٣٠ دقيقة ٥٧.٧٪، وفئة أقل من ١٥ دقيقة ٢٢.٧٪ لتأتي التكلفة المادية اللازمة للوصول إلى خدمة حسب العينة ، جاءت فئة من ٥ : ١٠ جنيه بنسبة ٨٤.٢٪ ليها فئة أقل من ٥ جنيه بنسبة ٢٧.٣٪ من عينة الدراسة؛ لتأتي وسيلة المواصلات المستخدمة للوصول إلى الخدمة، جاء السرفيس في المرتبة الأولى بنسبة ٤٦٪، يليه على الأقدام ٢٥٪ ، ثم تاكسي أو ملاكي ١٥.٧٪ ويدل ذلك على وجود الخدمة في المناطق الحيوية.

- وبدراسة كثافة الخدمات المصرفية حسب العينة اتضح أنه بلغت الكثافة البنكية بمدينة قنا بنك لكل ١.٨٧ كم ٢، ووفقًا للسكان بلغت ١٤.٧ ألف نسمة لكل بنك، وشركات الصرافة ووفقًا للمساحة بلغت شركة واحدة لكل ٧.٥ كم ٢، ووفقًا للسكان بلغت ٥٨.٩ ألف نسمة لكل شركة صرافة. وبالنسبة لكثافة ماكينات الصراف الآلي على حسب المساحة بلغت ماكينة لكل ١.٢٤ كم ٢ ، ووفقًا للسكان بلغت ماكينة لكل ٦.٤ ألف نسمة.

- وبدراسة معدل التردد على البنوك حسب العينة أتضح أنه جاء تردد بمعدل مرة واحدة شهريًا على الخدمات المصرفية في المرتبة الأولى بنسبة ٥٢.٩٪، يليه التردد مرتين على الخدمات المصرفية شهريًا بنسبة ٣٠.٤٪، ثم أكثر من مرتين بنسبة ١٦.٧٪ من إجمالي عينة الدراسة عام ٢٠٢٠م.

- وجاءت مستويات الرضا وانطباعهم على مستوى الخدمات المصرفية بالمدينة بأنه جيد بنسبة ٤٦٪ من إجمالي عينة الدراسة عام ٢٠٢٠م، ليلها فئة ممتاز بنسبة ٢٣.٥٪

- من إجمالي عينة الدراسة، ثم جاءت متوسط وضعيف وذلك بنسبة ١٩.٣٪، ١٩.٢٪ لكل منهما على الترتيب من إجمالي عينة الدراسة عام ٢٠٢٠م.
- توصلت الدراسة لعمل قاعدة بيانات للخدمات المصرفية بالمنطقة موضح عليها اسماء البنوك وماكينات الصراف الآلي التي تخدم المدينة، وكذلك خرائط لتوضيح أماكن تواجدها.
 - ساعدت الدراسة علي عمل اسهل طريق للوصول وتم تطبيقها علي اكثر من بنك من مواقع الرئيسية بالمدينة، لتحديد المسار الأقرب والأسرع للوصول للبنك.
 - عمل خريطة تفاعلية **web map** وتستخدم كتطبيق علي الموبايل بوضح علي أماكن أسماء الخدمات المصرفية، وأماكن تواجد ، وطريقة الوصول اليها.
 - توصلت الدراسة لتحديد أفضل المناطق لإقامة الخدمات المصرفية:
- أ- تم تحديد أفضل المناطق لإقامة البنوك بمدينة قنا: جاءت المنطقة الملائمة بمساحة ٣٦٦٣ كم^٢، حيث جاءت المناطق الانسب بمساحة ٩٥٦ كم^٢، ليليها المناطق المناسب بمساحة ٢١٨٧ كم^٢، ثم جاءت مناطق المناسبة للمرحلة الثالثة بمساحة ٤٥٦ كم^٢، واخيرا جاءت المناطق المناسبة للمرحلة الرابعة بمساحة ٦٤ كم^٢ من إجمالي مساحة مدينة قنا.
- ب- تم تحديد أنسب الأماكن لإقامة ماكينات الصراف الآلي بمدينة قنا: جاءت المنطقة الملائمة بمساحة ٣٦٥٥ كم^٢، حيث جاءت المناطق الانسب بمساحة ٧٦٥ كم^٢، ليليها المناطق المناسبة الثانية بمساحة ٩٣٧ كم^٢، ثم جاءت مناطق المناسبة للمرحلة الثالثة بمساحة ٨٥١ كم^٢، واخيرا جاءت المناطق المناسبة للمرحلة الرابعة بمساحة ١٠٢ كم^٢ من إجمالي مساحة مدينة قنا.



ثانياً: التوصيات والمقترحة:

من خلال الدراسة الميدانية ونتائج استمارة الاستبيان ظهرت بعض الحلول للمشكلات التي تواجه الخدمات المصرفية بأنواعها؛ وهي كالتالي:

١- البنوك:

- يجب العمل على استغلال كل مساحات البنوك داخل المنطقة؛ لأن معظم البنوك تستغل الطابق الأول للتعامل مع العملاء والطابق الثاني للإدارة؛ ولذا يجب توزيع الخدمات البنكية لخدمة العملاء على كل طوابق البنوك، خاصةً وأن أغلب بنوك المنطقة تتكون من أكثر من طابق لتخفيف الزحام.
- العمل على فتح فروع جديدة داخل المنطقة لتخفيف العبء على البنوك الحالية، خاصةً البنوك التي يزداد أعداد عملائها مثل بنك مصر وتوزيعها توزيعاً عادلاً على اقسام المدينة حسب سكانها؛ لتقليل معاناة العملاء وخاصةً كبار السن منهم.
- يجب زيادة ساعات العمل اليومية بالبنوك من خلال تقسيمها إلى فترتين: الفترة الأولى تبدأ من الثامنة صباحاً وحتى الثانية عشر يومياً، والفترة الثانية تبدأ من الثانية ظهراً حتى الثامنة مساءً لتخفيف الزحام داخل البنوك، ويؤدي ذلك لمضاعفة العمالة وخلق فص عمل جديدة للشباب.
- تخصيص أماكن لانتظار سيارات العملاء أمام البنوك حتي لا تحدث مشكلات مرورية بالشوارع المجاورة للبنوك، خاصةً وأن معظم بنوك المنطقة تقع بشوارع حيوية داخل المدينة.
- التزام الموظفين بالبنوك بأسبقية حضور العملاء إلى البنك، دون دخول الوساطة والمحسوبة عند انتهاء متطلبات العملاء، وحسن التعامل مع العملاء.



التوزيع المكاني للخدمات المصرفية في مدينة قنا

- العمل على زيادة الخدمات الإلكترونية لتقليل الازدحام داخل البنوك، ويُمكن العميل من قضاء أغلب متطلبات من المنزل.

٢- مكاتب الصرافة:

- القضاء على السوق السوداء: وذلك عن طريق مراقبة العمل المصرفي ومتابعة أسعار البيع والشراء من قبل الجهات الحكومية.
- يجب أن تقوم شركات الصرافة بعرض كل العملات الأجنبية لديها دون احتكار، وبالأسعار التي يقرها البنك المركزي.
- إعادة النظر في توزيع مكاتب الصرافة على اقسام المدينة، حيث تتركز كل شركات الصرافة في قسم واحدة، وهو ما يمكن أن تقوم به إدارة التراخيص لمزاولة هذا النشاط، من خلال وضع شروط معينة وأماكن محددة لفتح المكتب.
- التنسيق بين شركات الصرافة لإحداث روح التعاون فيما بينهم ولخدمة السوق المصرفية وسرعة تنفيذ متطلبات العملاء.

٣- ماكينات الصراف الآلي:

- العمل على زيادة أعداد ماكينات الصراف الآلي للبنوك ذات الماكينات الفردية مثل بنك إسكندرية، وبنك فيصل، وبنك ناصر الاجتماعي، وبنك كريدي أجريكول، وبنك التعمير والإسكان.... الخ.
- الاهتمام بسرعة الاستجابة لمشاكل العملاء والتي ترسل عبر الموقع الإلكتروني أو الهاتف الخاص بالبنك.
- يجب تغذية ماكينات الصراف الآلي بجميع الفئات حتي يستطيع العميل الحصول



- على جميع مستحقاته المالية خاصة فئة ٥، ١٠، ٢٠، ٥٠ جنيه.
- وضع ماكينات بجوار المصالح الحكومية التي تحتوي على أعداد كبيرة من العمالة؛ وذلك لتخفيف الزحام على الماكينات الأخرى وراحة العميل.
 - يجب أن تكون هذه الخدمة مجانية، بحيث لا يتم خصم أي مبالغ مالية عند إجراء عملي السحب.
 - استخدام البرامج التسويقية الموجهة لتعريف العملاء بما يستجد من خدمات تكنولوجية مصرفية تقدمها ماكينات الصراف الآلي.
 - يجب وضع آلية تشغيل تسمح للعميل بسحب أي قيمة نقدية يريد لها دون التقيد بمبلغ محدد، أو إجراء أكثر من عملية للحصول على المبلغ المطلوب.
 - العمل باستمرار على صيانة الصرافات الآلية وتحديثها بأخر ما توصلت إليه التقنيات الحديثة، مما يعمل على سهولة استخدام ها ويزيد من سرعة أدائها.
 - يجب العمل على استرجاع مبالغ العمليات التي تم خصمها من الحسابات دون صرف النقدية أو المبالغ المعلقة التي يتم سحبها من الأرصدة دون مقابل خلال ساعات محدودة.



المصادر والمراجع:

مراجع عربية :

١. ابن طاهر حسين، مسعي سمير، متطلبات التحول نحو البنوك الإلكترونية، ورقة عمل مقدمة في الملتقي الدولي الرابع حول - عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر - المركز الجامعي ، الجزائر، ٢٠١١م.
٢. أحمد سفير، العمل المصرفي الإلكتروني في البلدان العربية، ط١، المؤسسة الحديثة للكتاب، بيروت، ٢٠٠٦م.
٣. أحمد محمد غنيم، الإدارة الإلكترونية، المكتبة العصرية، مصر، ٢٠٠٨ - ٢٠٠٩م.
٤. —، صناعة قرارات الائتمان والتمويل في إطار الاستراتيجية الكاملة للبنك، ط١، مطابع المستقبل، القاهرة، ١٩٩٨م.
٥. إسماعيل محمد هاشم، مذكرات في البنوك والعقود، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، ط١ ، بيروت، ١٩٩٦م.
٦. آمال يحيى الشيخ، تحليل نمط الحقائق العامة النموذجية في مدينة جدة باستخدام نظم المعلومات الجغرافية، ورقة علم مقدمة إلى الملتقي الوطني الثالث لنظم المعلومات الجغرافية بالمملكة العربية السعودية، الخبر، المملكة العربية السعودية، ٢٠٠٨م.
٧. بريش عبد القادر، 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 حيضر، بسكرة، الجزائر، ٢٠١٣م.
٨. البنك المركزي المصري، التقارير السنوية، ٢٠٠٤، ٢٠١٧م.
٩. تقرير البنك المركزي، يناير ٢٠١٧م.
١٠. تيسير العجارمة، التسويق المصرفي، دار حامد للنشر والتوزيع، ط١، عمان، ٢٠٠٥م.
١١. جابر سمير عبد الحميد، التباين المكاني للخدمات المصرفية في مدينة المحلة الكبرى (دراسة جغرافية باستخدام نظم المعلومات الجغرافية)، العدد الثالث والثلاثون، طنطا، ٢٠١٨م.
١٢. جمال حمدان، من شكل مصر الزراعية، دار الشروق، القاهرة، ١٩٨٠.
١٣. جمعة داود، أسس التحليل المكاني في إطار نظم المعلومات الجغرافية، مكة المكرمة، ٢٠١٢م.
١٤. الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، النتائج النهائية لتعداد السكان والظروف السكنية بالتعداد العام للسكان ولإسكان والمنشآت لعام ٢٠١٧.
١٥. جهيدة العياطي، محمد بن عنزة، تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية بين وسائل الدفع الحديثة والتقليدية تحليل إحصائي حديث لواقع وآفاق تطور الصرفة الإلكترونية في الجزائر، ٢٠١٧م.
١٦. جيهان أبو بكر الصاوي، التوزيع المكاني لماكينات الصراف الآلي (ATM) للبنوك في مدينة الإسكندرية، ٢٠١٧م.
١٧. حافظ كامل الغندور، محاور التحديث أفعال في المصارف الغربية، فكر ما بعد



التوزيع المكاني للخدمات المصرفية في مدينة قنا

- الحداثة، مجلة جمعية اتحاد المصارف العربية، العدد ٢٣٢، ٢٠٠٣م.
١٨. خالد أمين عبد الله ، إسماعيل إبراهيم الطراد، إدارة العمليات المصرفية، المحلية والدولية، دار وائل للنشر، القاهرة، ط١، ٢٠٠٦م.
١٩. رياض بصلة، جرائم الائتمان، دار الشروق، ١٩٩٥م.
٢٠. سمير محمد عبد العزيز، " اقتصاديات وإدارة النقود والبنوك في إطار عالمية القرن الحادي والعشرين - الصناعة المالية الحديثة واتجاهات التجارة الدولية " المكتب العربي الحديث، الجزء الأول ، الإسكندرية، ٢٠٠٥م.
٢١. شاکر القزويني، محاضرات في اقتصاد البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ١٩٩٢.
٢٢. شريف عبد السلام شريف، تقويم مدينة بورسعيد كمدينة تجارة حرة، الجمعية الجغرافية الكويتية رسائل جغرافية، وحدة البحث والترجمة، الكويت، ٢٠١١م.
٢٣. شعبان فرج، العمليات المصرفية وإدارة المخاطر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة البريرة ، الجزائر، ٢٠١٤م.
٢٤. عبد السلام عبد الستار إسماعيل، التحليل المكاني للخدمات المصرفية في مدينة بورسعيد، الجمعية الجغرافية المصرية، العدد الواحد والسبعون، ٢٠١٨م.
٢٥. علي الفيل، المسؤولية الجزائرية عن إساءة استخدام بطاقة الائتمان الإلكترونية (دراسة مقارنة)، جامعة الموصل، ٢٠٠٩م.
٢٦. عيسي علي إبراهيم ، الأساليب الكمية والجغرافيا، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، ٢٠٠٥م.



٢٧. فتحى محمد مصيلحي، جغرافية الخدمات، الإطار النظري وتجارب عملية، دار الماجد، القاهرة، ٢٠٠٧م.

٢٨. محافظة قنا، مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار، إدارة الإحصاء، ٢٠٢٠م.

٢٩. محسن أحمد الخضيرى، التسويق المصرفى، أيتراك للنشر والتوزيع، ص ١، القاهرة، ١٩٩٩م.

٣٠. محمد إبراهيم شرف، التحليل المكاني باستخدام نظم المعلومات الجغرافية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، ٢٠٠٨م.

٣١. مدحت صادق، أدوات وتغيرات مصرفية، الطبعة الأولى، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، ٢٠٠١م.

٣٢. منير محمد الجهيني، ممدوح محمد الجهيني، البنوك الإلكترونية، دار الفكر العربي، القاهرة، ٢٠٠٥م.

٣٣. نسيمة خنافرة، دور وسائل الدفع الإلكترونية في تحسين الخدمات المصرفية" دراسة حالة البنك الوطني الجزائري - وكالة ٣١٦ أم البراقي" قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التيسير، جامعة العربي بن مهيدي ، ٢٠١٣م.

مراجع غير عربية

34. AL Sahili, Kand 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.

35. Ayeni,B., Concept and Techniques in Urban Analysis, Martin press,New York,2001.



36. Boyce, R.R. & Williams, A. the Basis of Economic Geography, Birmingham, England.1979.
37. Christian Deprez; La banque pour 1.4 Milliard de personnes en 2015” GNT Media ; Jeudi07 Février 2008. Site; <https://www.generation-nt.com/gsma-services-mobiles-banque-perspective-2015-actualite-67832.html>
38. De Roover, R. (1954) “New Interpretation of the History of Banking”, Journal of World History, Vol. 2
39. Egner,F., The Electronic Future Banking, MCEraw Hill book ,1991.
40. Essinger,J., Electronic Payment Systems Winning new Customers, Chapman and wall,1992.
41. Homoud, S.H. (1985) Islamic Banking, Arabian Information, London.
42. [http:// www. Internet worldstats.com/emarketing. Htm](http://www.Internetworldstats.com/emarketing.Htm) . 1/4/2018.
43. <http://blog.dimoco.eu/?s=Portio+Research+gives+insight+in+the+mobile+payment+user+base+and+penetration+worldwide>
44. [http://blog.dimoco.eu/?s=Portio+Research+gives+insight+in+the+mobile+payment+user+base+and+penetration+ worldwide.](http://blog.dimoco.eu/?s=Portio+Research+gives+insight+in+the+mobile+payment+user+base+and+penetration+worldwide)
45. [https://data.albankaldawli.org/indicator/FB.ATM.TOTL.2000.](https://data.albankaldawli.org/indicator/FB.ATM.TOTL.2000)
46. Illian,J.,& Penttinen,A., Statistical Analysis and Modeling of Spatial Point Patterns, Wiley, London,2008.
47. Lendervie, J: eT, auters:le, Mercator. Theorieet Pratique en Marketing, Dalloz, Paris, 7ed, 2003.
48. Liu, L: Envirommental poverty,a de composed Environmental Kuznets curve, and Alternatives: Sustainability Lessons from China, Ecological Economics, 2001.
49. Mc- Lafferty, Geographic Information System and Health Care, Annual Review, Public Health Reports, Vol ,2003.
50. Orsingher, R. (1967) Banks of the World, Macmillan, London.
51. Philip Koiler : Dubois Manceau, Marketing Management, Pearson.Education 12 eme, edition, 2004.

الملاحق

ملحق (١) : نموذج استبيان للمتريدين على البنوك بمدينة فنا

- ١- محل الإقامة : شارع حي ()
- ٢- النوع ؟ ذكر () أنثى ()
- ٣- الفئة العمرية ؟ أقل من ٢٠ عاماً () من ٢٠ : ٤٠ عاماً ()
- من ٤٠ : ٦٠ عاماً () ٦٠ عاماً فأكثر ()
- ٤- الحالة الاجتماعية ؟ أعزب () متزوج () أرمل () مطلق ()
- ٥- الحالة التعليمية؟ أمي () يقرأ ويكتب () متوسط () فوق المتوسط () جامعي () فوق الجامعي ()
- ٦- الحالة الوظيفية؟ طالب () حكومي () قطاع خاص () أعمال حرة () بدون عمل () بالمعاش ()
- ٧- متوسط دخل الأسرة؟ أقل من ١٠٠٠ () من ١٠٠٠ : ٢٠٠٠ () ٢٠٠٠ : ٣٠٠٠ () أكثر من ٣٠٠٠ جنيه ()
- ٨- عدد مرات التردد على البنك خلال الشهر؟ مرة واحدة () مرتين () أكثر من مرتين ()
- ٩- أي من البنوك تتعامل معه بانتظام؟ بنك
- ١٠- أسباب تفضيل هذا البنك ؟ سرعة الأداء () النظام () القرب من السكن () القرب من محل العمل () أسباب أخرى.....
- ١١- ما هي الوسيلة التي تستقلها للوصول إلى البنك؟ على الأقدام () تاكسي وملاكي () سيارة أجرة () سيرفيس () أتوبيس ()
- ١٢- كم تبلغ القيمة المادية التي تدفعها للوصول للبنك؟ جنية.
- ١٣- كم تبلغ المسافة المستغرقة للوصول إلى البنك؟ أقل من ١٥ دقيقة () من ١٥ : ٣٠ دقيقة () من ٣٠ : ٤٥ دقيقة () من ٤٥ : ٦٠ دقيقة () أكثر من ٦٠ دقيقة ()
- ١٤- ما هي استخداماتك للبنك ؟
- ١٥- هل انت راضٍ عن أداء البنك ؟ نعم () لا () .
- ١٦- مستوى الرضا ؟ ضعيف () متوسط () جيد () ممتاز () .
- ١٧- أهم الصعوبات والمشكلات التي تواجهك أثناء تعاملك مع البنك؟
- ١٨- الحلول المقترحة لحل هذه المشكلات؟

ملحق (٢) : نموذج استبيان للمتريدين على مكاتب الصرافة بمدينة قنا

- ١- محل الإقامة : شارع حي
- ٢- النوع ؟ ذكر () أنثى ()
- ٣- الفئة العمرية ؟ أقل من ٢٠ عاماً () من ٢٠ : ٤٠ عاماً ()
- ٤- الحالة الاجتماعية ؟ أعزب () متزوج () أرمل () مطلق ()
- ٥- الحالة التعليمية؟ أمي () يقرأ ويكتب () متوسط () فوق المتوسط () جامعي () فوق الجامعي ()
- ٦- الحالة الوظيفية؟ طالب () حكومي () قطاع خاص () أعمال حرة () بدون عمل () بالمعاش ()
- ٧- متوسط دخل الأسرة؟ أقل من ١٠٠٠ () من ١٠٠٠ : ٢٠٠٠ ()
- ٨- عدد مرات التردد على المكتب الصرافة خلال الشهر؟ مرة واحدة () مرتين () أكثر من مرتين ()
- ٩- أي من مكتب صرافة تتعامل معه بانتظام؟ بنك
- ١٠- أسباب تفضيل هذا المكتب ؟ سرعة الأداء () القرب من السكن () القرب من محل العمل () أسباب أخرى.....
- ١١- ما هي الوسيلة التي تستقلها للوصول إلى مكتب الصرافة؟ على الأقدام () تاكسي وملاكي () سيارة أجرة () سيرفيس () أتوبيس ()
- ١٢- كم تبلغ القيمة المادية التي تدفعها للوصول للمكتب؟ جنية.
- ١٣- كم تبلغ المسافة المستغرقة للوصول إلى مكتب الصرافة؟ أقل من ١٥ دقيقة () من ١٥ : ٣٠ دقيقة () من ٣٠ : ٤٥ دقيقة () من ٤٥ : ٦٠ دقيقة () أكثر من ٦٠ دقيقة ()
- ١٤- ما هي استخداماتك للمكتب ؟
- ١٥- هل انت راضٍ عن أداء المكتب ؟ نعم () لا () .
- ١٦- مستوى الرضا ؟ ضعيف () متوسط () جيد () ممتاز () .
- ١٧- أهم الصعوبات والمشكلات التي تواجهك أثناء تعاملك مع المكتب؟
- ١٨- الحلول المقترحة لحل هذه المشكلات؟



ملحق (٣) : نموذج استبيان للمتريدين على ماكينات الصراف الآلي بمدينة قنا

- ١- محل الإقامة : شارع حي
- ٢- النوع ؟ ذكر () أنثى ()
- ٣- الفئة العمرية ؟ أقل من ٢٠ عاماً () من ٢٠ : ٤٠ عاماً () من ٤٠ : ٦٠ عاماً () ٦٠ عاماً فأكثر ()
- ٤- الحالة الاجتماعية ؟ أعزب () متزوج () أرمل () مطلق ()
- ٥- الحالة التعليمية؟ أمي () يقرأ ويكتب () متوسط () فوق المتوسط () جامعي () فوق الجامعي ()
- ٦- الحالة الوظيفية؟ طالب () حكومي () قطاع خاص () أعمال حرة () بدون عمل () بالمعاش ()
- ٧- متوسط دخل الأسرة؟ أقل من ١٠٠٠ () من ١٠٠٠ : ٢٠٠٠ () ٢٠٠٠ : ٣٠٠٠ () أكثر من ٣٠٠٠ جنيه ()
- ٨- عدد مرات التردد على الماكينة خلال الشهر؟ مرة واحدة () مرتين () أكثر من مرتين ()
- ٩- أي من الماكينات تتعامل معه بانتظام ؟ بسبب دائما مغذاه بالنقود () سرعة الأداء () القرب من السكن () القرب من محل العمل () أسباب أخرى.....
- ١٠- ما هي الوسيلة التي تستقلها للوصول إلى ماكينة الصراف الآلي؟ على الأقدام () تاكسي وملاكي () سيارة أجرة () سيرفيس () أتوبيس ()
- ١١- كم تبلغ القيمة المادية التي تدفعها للوصول للماكينة؟ جنية.
- ١٢- كم تبلغ المسافة المستغرقة للوصول إلى البنك؟ أقل من ١٥ دقيقة () من ١٥ : ٣٠ دقيقة () من ٣٠ : ٤٥ دقيقة () من ٤٥ : ٦٠ دقيقة () أكثر من ٦٠ دقيقة ()
- ١٣- هل انت راضٍ عن اداء الماكينة ؟ نعم () لا () .
- ١٤- مستوى الرضا ؟ ضعيف () متوسط () جيد () ممتاز () .
- ١٥- أهم الصعوبات والمشكلات التي تواجهك أثناء تعاملك مع المكنب؟.....،.....
- ١٦- الحلول المقترحة لحل هذه المشكلات؟



التوزيع المكاني للخدمات المصرفية في مدينة قنا

الخدمة	راض ممتاز	راض جيد جداً	راض جيد	راض متوسط	غير راض
الأمان					
طابور الانتظار					
البعد عن أماكن العمل والسكن					
سهولة الاستخدام					
كفاية ماكينات الصرف					
الخدمات التي تقدمها الماكينات					
الخصوصية					
توفير المبالغ المالية باستمرار					



Spatial Distribution of banking Services in Qena

"Using Geographic Information Systems "

Abstract: □

The study aims to identify the history of banking services and their development in Egypt in general and in Qena in particular, by highlighting the three types of banking services (banks, money exchange offices and automated teller machines "ATMs"), as well as e-banking services and the numbers of their users, with an examination of the characteristics of individual users of these services, and the level of satisfaction with them.

The study is divided into ten axes: the origin and development of banking services, e-banking intermediation and the characteristics of its users, classification of banking services, geographical distribution of banking services, spatial analysis of banking services, including "the closest neighbor, directional distribution, standard distance, central feature, Thiessen Polygons, and buffers", the ease of access to banking services, characteristics of beneficiaries of banking services, quantitative analysis of banking services, and the future of these services in Qena.



التوزيع المكاني للخدمات المصرفية في مدينة قنا



Spatial Distribution of banking Services in Qena- Qena Governorate "Using Geographic Information Systems "

Dr. Zamzam Marie Ahmed darwish

**Lecturer, Department of Geography and Geographic
Information Systems**

South Valley University