

ثالثاً: دراسة المستهلك

ونتناول في هذا الجزء من خلال معالجة النقاط الآتية:

١- استخدام الخدمات المصرفية:

تتعدد استخدامات الخدمات المصرفية والتي تلائم التطورات التكنولوجية وتسهيل الخدمات الحياتية للمواطنين. ويوضح الجدول (١٢) والشكل (١٩) استخدام الخدمات المصرفية حسب نوعها وفقاً لعينة الدراسة عام ٢٠١٨م.

أ- البنوك:

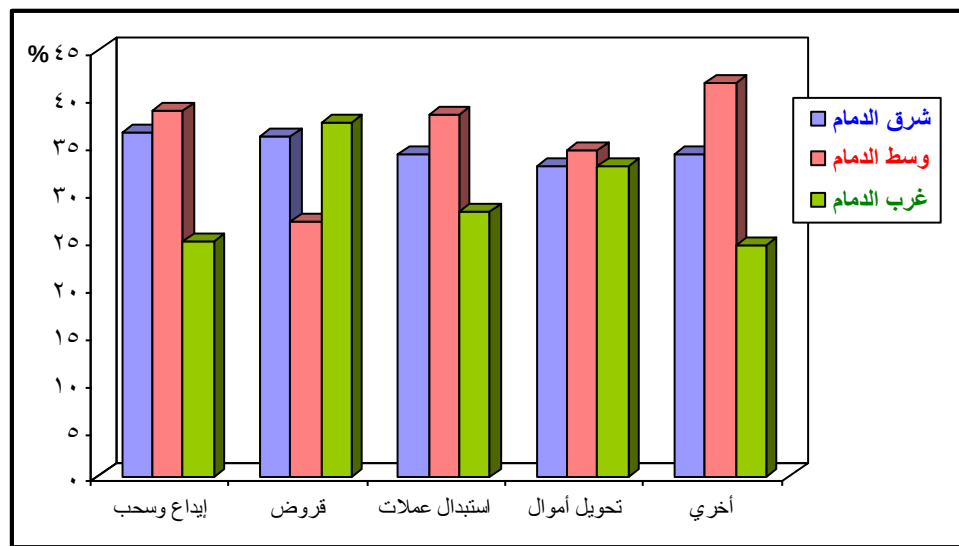
جدول (١٢) استخدامات البنوك ببلديات مدينة الدمام حسب رأي عينة الدراسة ٢٠١٨

نمط الاستخدام	شرق الدمام	%	وسط الدمام	%	غرب الدمام	%	جملة
إيداع وسحب	٦٣	٣٦.٤	٦٧.٠٠	٣٨.٧	٤٣	٢٤.٩	١٧٣
قروض	٢٤	٣٥.٨	١٨.٠٠	٢٦.٩	٢٥	٣٧.٣	٦٧
استبدال عملات	٢٣	٣٤.٠	٣٧.٠	٣٨.١	٢٧	٢٧.٩	٩٧
تحويل أموال	٤٠	٣٢.٨	٤٢.٠٠	٣٤.٤	٤٠	٣٢.٨	١٢٢
أخرى	١٤	٣٤.١	١٧.٠٠	٤١.٥	١٠	٢٤.٤	٤١
الجملة	١٧٤	٣٤.٨	١٨١	٣٦.٢	١٤٥	٢٩.٠٠	٥٠٠

المصدر: الدراسة الميدانية

وينتضح من الجدول والشكل أن:





شكل (١٩) استخدامات البنوك ببلديات مدينة الدمام حسب رأي عينة الدراسة ٢٠١٨

- أهم استخدامات البنوك هو الإيداع والسحب لتمثل أكثر من ثلث عينة الدراسة حيث زادت بأحياء وسط الدمام في معدل السحب والإيداع يليها أحياء شرق الدمام لتمثل ٣٦.٤% ثم أحياء غرب الدمام وإن تشابهت النسب واقتربت على مستوي مدينة الدمام ببلديتها المختلفة.
- جاء تحويل الأموال في المرتبة الثانية من استخدامات البنوك داخل مدينة الدمام لتمثل ٢٤.٤% من استخدامات عينة الدراسة حيث تشابهت النسبة إلى حد كبير على مستوي مدينة الدمام كما يلاحظ من الدراسة الميدانية أن معظم التحويلات كانت تحويلات داخل المملكة العربية السعودية
- جاء استبدال العملات لتمثل المرتبة الثالثة بما يعادل ١٩.٤% من استخدامات عينة الدراسة للبنوك بمدينة الدمام حيث تركزت بأحياء وسط الدمام وشرقها وانخفضت بأحياء غرب الدمام حسب رأي عينة الدراسة.



- جاء استخدام البنوك بمدينة الدمام في الحصول على القروض في المرتبة الرابعة حسب رأي عينة الدراسة حيث احتلت أحياء غرب الدمام مراتب متقدمة في هذا الاستخدام وانخفض في أحياء وسط الدمام.

- جاءت الاستخدامات الأخرى بالمرتبة الخامسة لتمثل ٨.٢% من جملة استخدامات البنوك بمدينة الدمام حيث أشار بعض عينة الدراسة من استخدام البنوك في سداد الفواتير وشحن الهواتف وإن كان ذلك عبر الإنترنت وليس داخل المبنى علاوة على تجديد البيانات وإصدار بطاقات الصراف الآلي.

ب- استخدامات ماكينات الصراف الآلي

تنتشر ماكينات الصراف الآلي بصورة واضحة في مدينة الدمام حيث بلغ عددها ٤٧٩ ماكينة صراف آلي مما أدى إلى تخفيف العبء بصورة واضحة على الخدمات البنكية بمدينة الدمام ويوضح الجدول (١٣) والشكل (٢٠) استخدامات ماكينات الصراف الآلي بمدينة الدمام عام ٢٠١٨.

ويظهر الجدول والشكل أن:

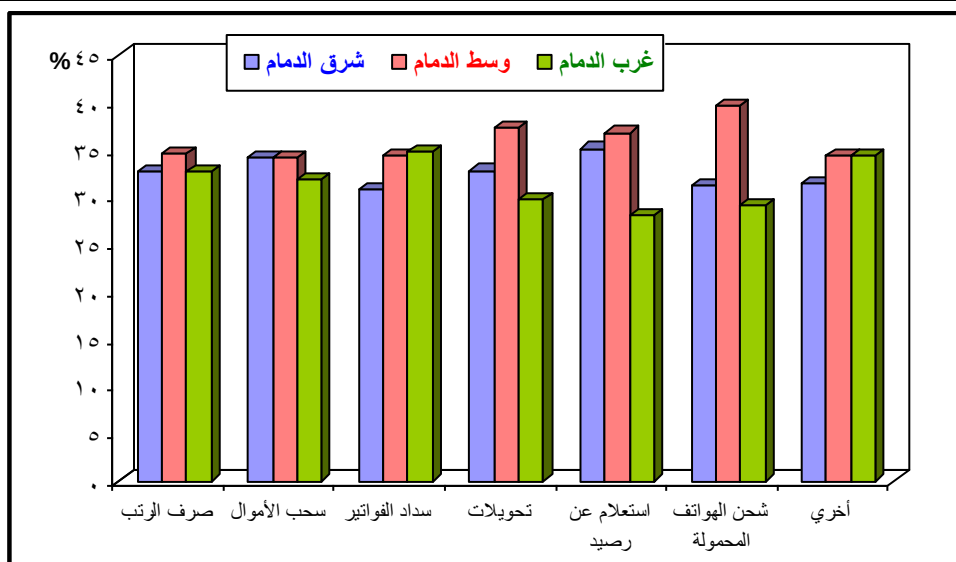
- أهم استخدامات ماكينات الصراف الآلي بمدينة الدمام هو سداد الفواتير الحكومية والغير حكومية حيث يمثل هذا الاستخدام ٢٢% من جملة استخدامات ماكينات الصراف الآلي حسب رأي عينة الدراسة حيث اقتربت النسب إلى حد كبير على مستويات بلديات الدمام الثلاثة حيث ظهرت بصورة واضحة بإحياء وسط وغرب مدينة الدمام.

جدول (١٣) استخدامات ماكينات الصراف الآلي بمدينة الدمام عام ٢٠١٨

الاستخدام	شرق الدمام	%	وسط الدمام	%	غرب الدمام	%	جملة
صرف الرتب	٣٢	٣٢.٧	٣٤	٣٤.٦	١٣٠	٣٢.٧	٩٨
سحب الأموال	٢٩	٣٤.١	٢٩	٣٤.١	٢٧	٣١.٨	٨٥
سداد الفواتير	٣٤	٣٠.٨	٣٨	٣٤.٤	٣٨	٣٤.٨	١١٠
تحويلات	٢٢	٣٢.٨	٢٥	٣٧.٤	٢٠	٢٩.٨	٦٧



٥٧	٢٨.١	١٦	٣٦.٨	٢١	٣٥.١	٢٠	استعلام عن رصيد
٤٨	٢٩.٢	١٤	٣٩.٦	١٩	٣١.٢	١٥	شحن الهواتف المحمولة
٣٥	٣٤.٣	١٢	٣٤.٣	١٢	٣١.٤	١١	أخرى
٥٠٠	٣١.٨	١٥٩	٣٥.٦	١٧٨	٣٢.٦	١٦٣	الجملة



شكل (٢٠) استخدامات ماكينات الصراف الآلي بمدينة الدمام عام ٢٠١٨

- جاء استخدام ماكينات الصراف الآلي في صرف المرتب أو جزء منه ليتمثل المرتبة الثانية من استخدامات ماكينات الصراف الآلي لتمثل ١٩.٦ من الاستخدام حسب رأي عينة الدراسة حيث تساوت النسب بين أحياء مدينة الدمام المختلفة.
- جاء استخدام ماكينات الصراف الآلي لسحب الأموال لتمثل الاستخدام الثالث بما يعادل ١٧% من جملة الاستخدام حسب رأي ميدانية الدراسة.
- جاء استخدام ماكينات الصراف الآلي في التحويلات لتمثل ١٣.٤% من جملة استخدام ماكينات الصراف الآلي حسب رأي عينة الدراسة حيث يستخدم الصراف الآلي في التحويل الداخلي سواء داخل البنك نفسه من حساب إلى آخر أو خارج البنك من بنك إلى آخر حتى



التحويلات الخارجية حيث زادت النسبة بأحياء وسط الدمام وتوسعت بأحياء غرب الدمام وانخفضت بأحياء شرق الدمام.

- جاء استخدام ماكينات الصراف الآلي في شحن الهواتف المحمولة لتمثل ٩.٦% من جملة الاستخدامات الخاصة لماكينات الصراف الآلي والتي تركزت بأحياء وسط الدمام لانتشار ماكينات الصراف الآلي وانخفاض المساحة الكلية لبلدية وسط الدمام
- وأخيرا جاءت الاستخدامات الأخرى لتمثل ٧% من جملة الاستخدامات الخاصة بماكينات الصراف الآلي حيث أشار عدد من مستخدم الصراف الآلي استخدامه في دفع المخلفات المرورية

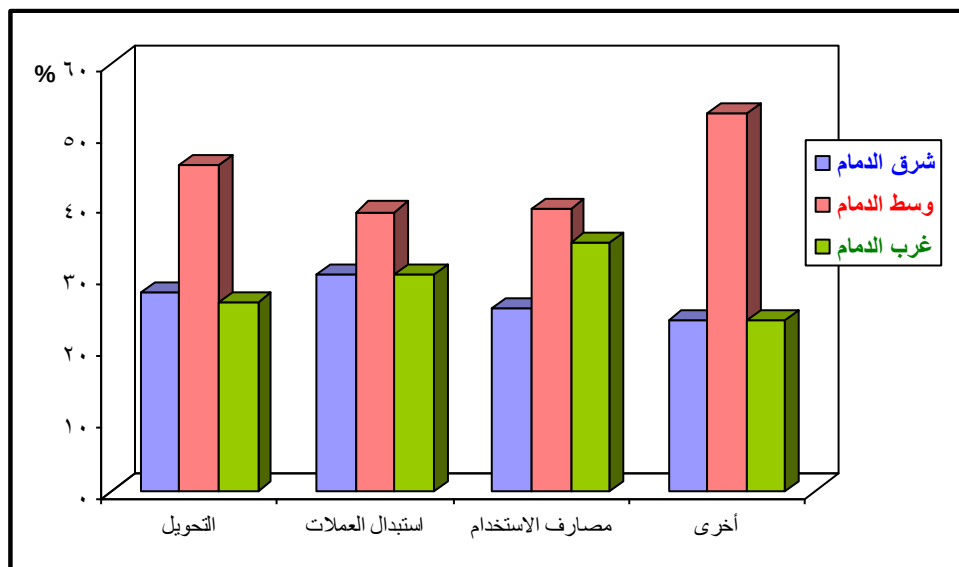
ج- استخدامات مكاتب الصرافة

ويوضح الجدول (١٤) والشكل (٢١) استخدامات ماكينة الصرافة حسب رأي عينه الدراسة.

جدول (١٤) التوزيع الجغرافي لاستخدامات مكاتب الصراف لمدينة الدمام حسب رأي عينه

نمط الاستخدام	شرق الدمام	%	وسط الدمام	%	غرب الدمام	%	جملة
التحويل	١٠٣	٢٧.٨	١٧.٨	٤٥.٨	٩٨	٢٦.٤	٣٧١
استبدال العملات	٢١	٣٠.٤	٢٧	٣٩.٢	٢١.٠٠	٣٠.٤	٦٩
مصارف الاستخدام	١١	٢٥.٦	١٧	٣٩.٥	١٥.٠٠	٣٤.٩	٤٣
أخرى	٤	٢٣.٩	٩	٥٣.٠٠	٤.٠٠	٢٣.٩	١٧
الجملة	١٣٩	٢٧.٨	٢٢٣	٤٤.٦	١٣٨	٢٧.٦	٥٠٠





شكل (٢١) توزيع استخدامات مكاتب الصراف لمدينة الدمام حسب رأى عينة ٢٠١٨ ويتضح من الجدول والشكل أن:

- أكثر استخدامات مكاتب الصرافة بمدينة الدمام هو تحويل الأموال حيث مثل أكثر من ثلاثة أرباع الاستخدامات الخاصة بمكاتب الصرافة حسب رأى عينة الدراسة حيث تركز هذا الاستخدام بأحياء وسط مدينة الدمام نظرا لتركز المكاتب بها لتمثل ٦٣.٦% من جملة مكاتب الصرافة بالدمام علاوة على انخفاض المساحة ليرتفع فيها نصيب الفرد من مكاتب الصرافة وانخفاض معدلات التباعد.
- جاء استخدام مكاتب الصراف في استبدال العملة لتمثل ١٣.٨% من جملة الاستخدام وإن تركزت أيضا بأحياء وسط الدمام ثم أحياء غرب الدمام ووصل أدنى استخدام لمكاتب الصرافة في استبدال العملات بأحياء شرق الدمام.
- جاء استخدام مكاتب الصرافة في دفع تكاليف الاستقدام والزيارات لتمثل ٨.٦% من جملة استخدامات مكاتب الصرافة حيث تركزت بأحياء وسط الدمام وتوسعت بأحياء غرب الدمام وانخفضت إلى حد كبير بأحياء شرق الدمام.



- وأخيرا جاءت الاستخدامات الأخرى لتمثل ٣.٤% من جملة استخدام مكاتب الصرافة حيث أشار بعض من عينة الدراسة إلى استخدام مكاتب الصراف في كل العملات أو التعامل مع البنوك.

٢- معدل التردد الأسبوعي:

يختلف معدل التردد الأسبوعي لمستخدمي الخدمات المصرفية جدول (١٥) وشكل (٢٢) نتيجة لعدة متغيرات منها الوسيلة المصرفية (البنوك - الصراف الآلي - مكاتب الصرافة) إلى جانب القدرات الزمنية ما بين بداية ونهاية الشهر والعطلات الرسمية، وقد يكون نمط الاستهلاك من العوامل المساعدة على زيادة التردد الأسبوعي على الخدمات المصرفية بمدينة الدمام ويوضح الجدول التاسع معدل التردد الأسبوعي على الخدمات المصرفية بمدينة الدمام عام ٢٠١٨.

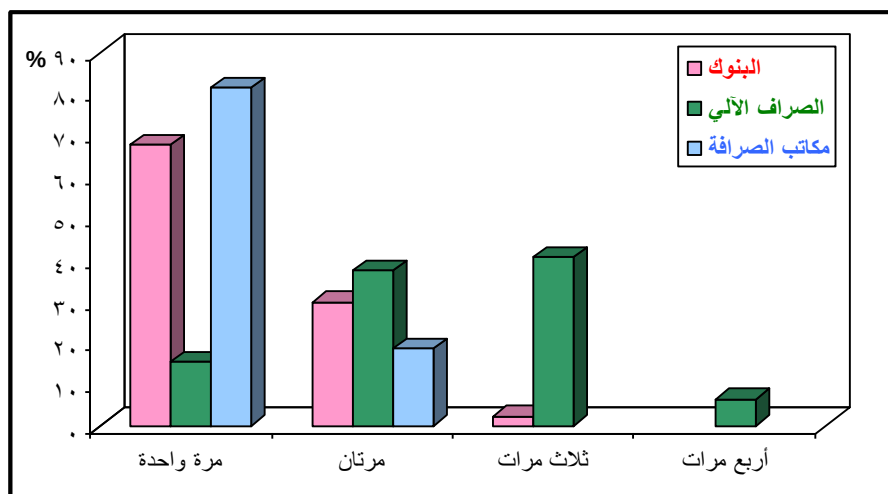
جدول (١٥) معدل التردد الأسبوعي للخدمات المصرفية بمدينة الدمام حسب رأي عينة الدراسة

٢٠١٨

الخدمة	مرة واحدة	%	مرتان	%	ثلاث مرات	%	أربع مرات	%	جملة
البنوك	٣٣٩	٦٧.٨	١٤٩	٢٩.٨	١٢	٢.٤	-	-	-
الصراف الآلي	٧٧	١٥.٤	١٨٧	٣٧.٤	٢٠٣	٤٠.٦	٣٣	٦.٦	٥٠.٠
مكاتب الصرافة	٤٠٧	٨١.٤	٩٣	١٨.٦	-	-	-	-	٥٠.٠
جملة	٨٢٣	٥٤.٩	٤٢٩	٢٨.٦	٢١٥	١٤.٣	٣٣	٢.٢	٥٠.٠

المصدر: الدراسة الميدانية





شكل (٢٢) معدل التردد الأسبوعي للخدمات المصرفية بمدينة الدمام حسب رأي عينة الدراسة ٢٠١٨ ويتضح من الجدول والشكل ما يلي:

- بالنسبة للمصارف: جاء التردد لمرة واحدة أسبوعياً ليمثل المرتبة الأولى بما يعادل ٦٧.٨% من جملة مستخدمي البنوك حسب عينة الدراسة يليه استخدام البنوك مرتين أسبوعياً ليمثل ٢٩.٨% من جملة عينة الدراسة والنسبتان تمثلان ٩٧.٦% من عينة الدراسة في حين لا تمثل معدل التردد ثلاث مرات فأكثر في الأسبوع سوى نسبة بسيطة تمثل ٢.٤% من جملة التردد على المصارف وأغلبهم لإيداع أموال خاصة بالشركات التي يعملون بها أو سحب أموال حسب رأي عينة الدراسة.

- أما بالنسبة لمعدل التردد على ماكينات الصراف الآلي : فجاء التردد ثلاث مرات فأكثر أسبوعياً ليمثل ٤٠.٦% من معدل التردد على ماكينات الصراف الآلي ويرجع ذلك لكثرة الطلب عليها حيث إن معظم مستخدمي الصراف الآلي يسحبون أموالهم حسب احتياجاتهم الأسبوعية ، ثم جاء التردد مرتين أسبوعياً ليمثل ٣٧.٤% من جملة التردد على ماكينات الصراف الآلي حسب رأي عينة الدراسة وبالتالي فالنسبتان يمثلان أكثر من ٤/٣ الاستخدام ثم جاء معدل التردد مره في الأسبوع ليمثل المرتبة الثالثة من معدلات التردد على ماكينات



الصراف الآلي ليمثل ١٥.٤% من جملة التردد ، وأخيرا جاء التردد أربع مرات فأكثر في المرتبة الأخيرة من معدل التردد ليمثل ٦.٦% من جملة التردد علي ماكينات الصراف الآلي بالنسبة لمكاتب الصرافة:

يلاحظ من دراسة معدل التردد على مكاتب الصرافة أن معظم التردد يكون مرة واحدة أسبوعيا بما يعادل ٩٥.٤% من جملة التردد على مكاتب الصرافة نظرا لقلة التردد عليها لارتباطها بتحويل الأموال خصوصا الأسبوع الأخير والأول من الشهر أو لدفع تكاليف الاستقدام والدعوة حسب رأي عينة الدراسة بينما يمثل التردد مرتين أسبوعيا نحو ٤.٦% من جملة عينة المترددين على مكاتب الصرافة وقد يكون السبب رغبة البعض في تحويل أجزاء من مدخراته أو تحويل أموال من وجهة نظره إلى أن يسافر فيكون معه أموال مرة واحدة.

٣- كفاءة الوصول للخدمات المصرفية:

ونشير فيها إلى التكلفة الزمنية للوصول إلى الخدمة ووسيلة النقل المستخدمة:

أ- التكلفة الزمنية:

ويقصد بها الوقت المستغرق للوصول إلى الخدمة ويرجع ذلك لعدة عوامل منها القرب والبعد من الخدمات المصرفية، وكثافة الانتشار، وسائل النقل المستخدمة، ويوضح الجدول (١٦) والشكل (٢٣) المسافة الزمنية للوصول إلى الخدمات المصرفية.

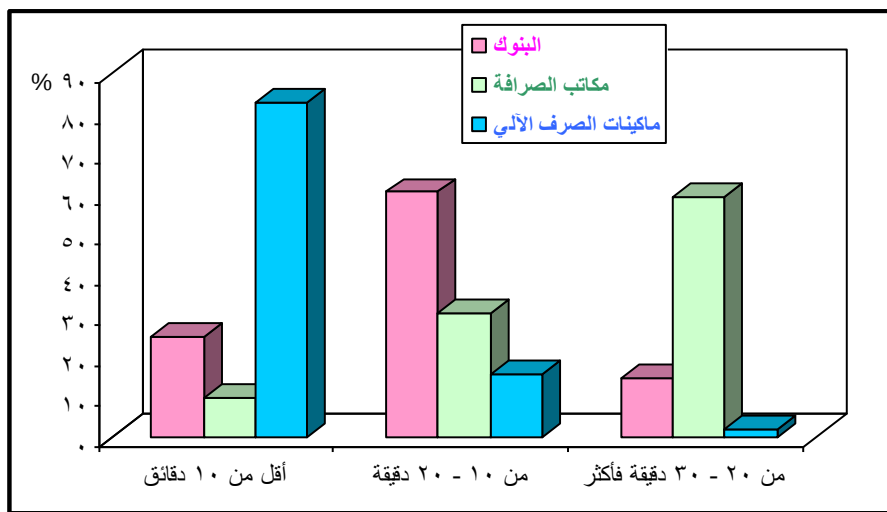
جدول (١٦) المسافة الزمنية للمترددين على الخدمات المصرفية بعينة الدراسة بمدينة الدمام

المدة الزمنية	أقل من ١٠ دقائق	%	١٠ - ٢٠ دقيقة	%	٢٠ - ٣٠ دقيقة فأكثر	%	جملة
البنوك	١٢٤	٢٤.٨	٣٥٣	٦٠.٦	٧٣	١٤.٦	٥٠٠
مكاتب الصرافة	٤٩	٩.٨	١٥٤	٣٠.٨	٢٩٧	٥٩.٤	٥٠٠
ماكينات الصرف الآلي	٤١٣	٨٢.٦	٧٧	١٥.٤	١٠.٠٠	٢.٠٠	٥٠٠
الجملة	٥٨٦	٣٩.١	٥٣٤	٣٥.٦	٣٨٠	٢٥.٣	١٥٠٠

المصدر: الدراسة الميدانية والنسب من حساب الباحث



ويتضح من الجدول سهولة وكفاءة الوصول للخدمات المصرفية بمدينة الدمام حيث جاءت فئة أقل من ١٠ دقائق كزمن للوصول إلى الخدمات المصرفية لتمثل ٣٩.١% حسب رأي عينة الدراسة حيث تفاوتت الخدمة حسب نمطها علي أحياء مدينة الدمام فبينما وصلت الخدمة إلي أقصى ارتفاع لها لخدمة الصراف الآلي نتيجة طبيعية لكثافة التوزيع - الانتشار علي أحياء من مدينة الدمام ،توسطت الخدمة البنكية لتمثل ٢٤.٨ % يليها مكاتب الصرافة وهذا توزيع منطقي نظرا لطبيعة التوزيع الهرمي للخدمات المصرفية حيث تزداد الأعداد لماكينات الصراف الآلي لتمثل ٤٧٩ ماكينة صراف آلي انخفضت أعداد البنوك لتمثل ١١.٤ ٥ فرعا للبنوك ثم جاء مكاتب الصرافة بعدد ١١ مكتب صرافة فقط . أي إن العلاقة عكسية بين أعداد الخدمات المصرفية ونوع الخدمة فكلما زاد العدد قلت المسافة وبالتالي الزمن المستغرق، كما يتضح أن الزمن المستغرق (١٠ - ٢٠) دقيقة للوصول إلى الخدمات المصرفية مثل المرتبة الثانية لتمثل ٣٠.٦ % حسب رأي عينة الدراسة وأخيرا جاء الزمن المستغرق (٢٠ - ٣٠) دقيقة فأكثر لتمثل ٢٥.٣ % حسب رأي عينة الدراسة وإن تركزت في خدمات مكاتب الصرافة والتي تمثل ٦٠% من الزمن المستغرق للوصول إلى الخدمات المصرفية نظرا لتباعدها وتشتتها.



ب- وسيلة النقل المستخدمة:

تختلف وسيلة النقل المستخدمة للوصول إلى الخدمات المصرفية حسب الحالة الاقتصادية والقرب والبعد عن الخدمات المصرفية والقرب من مراكز التسويق والترفيه والمولات بمدينة الدمام. ويوضح الجدول (١٧) والشكل (٢٤) وسائل النقل المستخدمة للوصول إلى الخدمات المستخدمة حسب رأي عينة الدراسة بمدينة الدمام ٢٠١٨

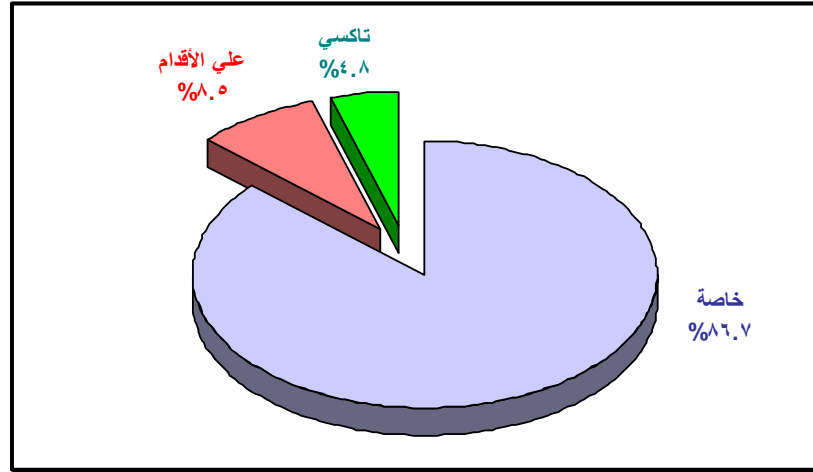
جدول (١٧) وسائل النقل المستخدمة للوصول للخدمات المصرفية حسب رأي عينة الدراسة بمدينة الدمام ٢٠١٨

الوسيلة	خاصة	على الأقدام	تاكسي	الجملة
العدد	١٣٠١	١٢٧	٧٢	١٥٠٠
النسبة	٧٦.٧	٨.٥	٤.٨	١٠٠

المصدر: الدراسة الميدانية

ويتضح من الجدول (١٧) والشكل (٢٤) أن أكثر الوسائل المستخدمة للوصول إلى الخدمات المصرفية هو السيارات الخاصة لتمثل ٨٦.٧ من عينة الدراسة ويرجع ذلك إلى ارتفاع نسبة مالكي السيارات الخاصة وشركات السيارات مع ارتفاع معدلات الأمان لوجود شركات التأمين الفعالة ثم جاءت وسيلة المشي على الأقدام لتمثل ٨.٥ % من وسائل النقل المستخدمة وخصوصا للتردد علي ماكينات الصراف الآلي نظرا للكثافة العددية للصراف الآلي حيث تضم المدينة ٤٧٩ ماكينة صراف آلي مع سهولة استخدامها مع جميع البنوك دون حساب أية إضافة علي المستخدم وأخيرا جاءت وسيلة التاكسي لتمثل ٤.٨ % من عينة الدراسة خصوصا البنوك ومكاتب الصرافة .





شكل (٢٤) وسائل النقل المستخدمة للوصول للخدمات المصرفية حسب رأي عينة الدراسة بمدينة الدمام ٢٠١٨ ج-وقت الذروة والركود :

تختلف ساعات التردد على الخدمات المصرفية حسب النوع، وأوقات العمل، ونمط الاستهلاك، والعطلات الرسمية بما يظهر في الجدول (١٨) والشكل (٢٥).

جدول (١٨) فترات الذروة والركود للخدمات المصرفية بمدينة الدمام عام ٢٠١٨

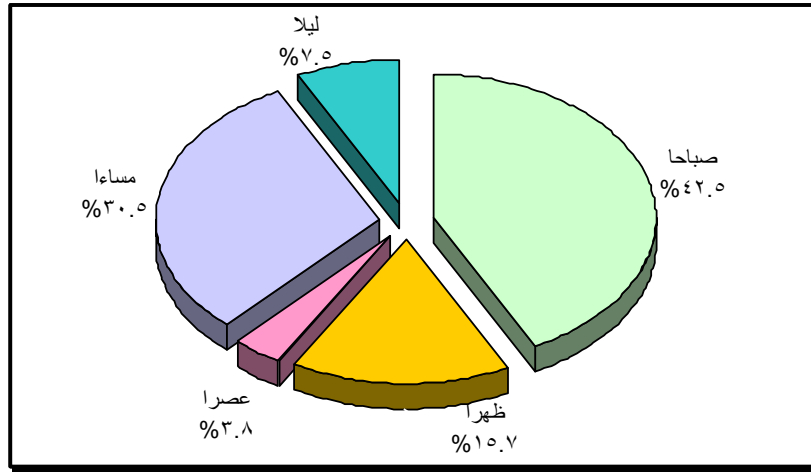
المرتبة	%	العدد	الفترة الزمنية
١	٤٢.٥	٦٣٧	صباحا
٣	١٥.٧	٢٣٦	ظهرا
٥	٣.٨	٥٧	عصرا
٢	٣٠.٥	٤٥٧	مساء
٤	٧.٥	١١٣	ليلا
-	١٠٠	١٥٠٠	جملة

المصدر: الدراسة الميدانية



من تحليل أرقام الجدول والشكل يتبين أن:

- فترات الذروة والركود لاستخدام الخدمات المصرفية بمدينة الدمام تختلف من فترة إلى أخرى حيث جاءت الفترة الصباحية في المرتبة الأولى مما يعادل ٤٢.٥% وذلك لأن هذه الفترة تكون البنوك ومكاتب الصرافة تعمل في نفس الوقت إلى جانب أن جميع الفئات النوعية والعمرية يناسبها هذا الوقت للذهاب إلى الأعمال أو الكليات التعليمية.



شكل (٢٥) فترات الذروة والركود للخدمات المصرفية بمدينة الدمام عام ٢٠١٨

- جاءت الفترة المسائية في المرتبة الثانية لتمثل ٣٠.٥% بسبب راحة الموظفين في القطاع الخاص ونهاية الدوام للقطاع الحكومي وخصوصا للبنوك ومكاتب الصرافة وعلى الرغم من ذلك يفضل بعض مستخدمي الخدمات المصرفية هذه الفترة نظرا للزحام في الفترة الصباحية أحيانا إلى جانب شراء مستلزماتهم الحياتية خصوصا فئة المغتربين.
- أما فترة الظهر فجاءت في المرتبة الثالثة بما يعادل ١٥.٧% من أوقات الذروة حسب رأي عينة الدراسة حيث تعد هذه الفترة مكمل للفترة السابقة، ثم جاءت فترة الليل لتمثل ٧.٥% من أوقات الذروة وهي فترة مناسبة لبعض الفئات لشراء احتياجاتهم اليومية أو الأسبوعية.



- وأخيرا جاءت فترة العصر لتمثل المرتبة الأخيرة بما يعادل ٣.٥% من أوقات الذروة والركود حسب رأي عينة الدراسة نظرا لتوقف العمل بالبنوك ومكاتب الصرافة، علاوة على راحة الموظفين.

د- اختيار نوع الخدمات المصرفية وأسبابه

كذلك يختلف الطلب على الخدمات المصرفية حسب نوعه بما يظهر في الجدول (١٨) والشكل (٢٥).

جدول (١٨) التوزيع الجغرافي لأسباب تفضيل الخدمات المصرفية حسب رأي عينة الدراسة

أسباب التفضيل	البنوك	%	الصراف الآلي	%	مكاتب الصرافة	%	جملة
قريب من السكن	٢٦١	٥٢.٢	٣١٢	٦٢.٤	٨٧	١٧.٤	٦٦٠
قريب من العمل	١٣٧	٢٧.٤	١١٣	٢٢.٦	٨٩	١٧.٩	٣٣٩
ارتفاع معدلات الأمان	٧٠	١٤.٠٠	٣٤	٦.٨	٢٠١	٤٠.٢	٣٠٥
سهولة التعامل	٣٠	٦.٠٠	١٢.٠٠	٢.٤	١٠١	٢٠.٢	١٤٣
أخرى	٢	. 4	٢٩.٠٠	٥.٨	٢٢	٤.٤	٥٣
جملة	٥٠٠	١٠٠	٥٠٠	١٠٠	٥٠٠	١٠٠	١٥٠٠

المصدر: الدراسة الميدانية

شكل (٢٥) أسباب تفضيل الخدمات المصرفية حسب رأي عينة الدراسة عام ٢٠١٨ ويستخلص من الجدول والشكل ما يلي:

❖ **البنوك** : مثل موقع البنك بالقرب من البيت السبب الرئيسي في اختيار البنك ليمثل ٥٢.٢% من أسباب تفضيل بنك عن آخر ثم قرب البنك من العمل كان السبب الرئيسي لاختيار البنك ليمثل ٢٧.٤% من أسباب التفضيل ثم ارتفاع معدلات الأمان ليمثل ١٧% ثم سهولة التعامل لتمثل ٦% من أسباب الاختيار حسب رأي عينة الدراسة ، وجاءت أسباب أخرى لتمثل ٤.٤% من أسباب تفضيل بنك دون آخر مثل تحويل مرتبات أو المصالح الخاصة التي يعمل بها الموظفون إلي آخره ، كذلك اتضح من الدراسة الميدانية أن البنك الأهلي يليه البنك



الراجحي ثم سامبا كانت أكثر فروع البنوك التي يتعامل معها سكان مدينة الدمام ، ثم جاء فروع الأخرى لتتساوي إلي حد كبير في نسب تعاملها مع سكان وشركات مدينة الدمام .

❖ **الصراف الآلي :** وكذلك يظهر أرقام الجدول السابق أسباب اختيار سكان مدينة الدمام ماكينات الصراف الآلي عن الآخر حيث أعرب ٦٢.٤ % من عينة الدراسة أن قرب ماكينة الصراف الآلي من المنزل كان السبب الرئيسي في استخدام الصراف الآلي يليه قرية من العمل ليمثل ٢٢.٦ % من أسباب تفضيل الصراف الآلي ثم كانت أسباب أخرى مثل انخفاض الأعطال ووجود الصراف الآلي في أماكن التسويق والترفيه من أسباب المساعدة في نمط استخدام الصراف الآلي ، وأخيرا جاءت سهولة التعامل كسبب رئيسي من أسباب تفضيل بالنسبة لمستخدمي ماكينات الصراف الآلي بمدينة الدمام .

❖ **مكاتب الصرافة :** ينتشر بمدينة الدمام ١١ مكتب للصرافة حيث تختلف نسبة المستفيدين من مكتب إلي آخر ويرجع ذلك إلي عدة عوامل كالتالي - جاءت ارتفاع معدلات الأمان السبب الرئيسي لتفضيل مكتب صرافة عن غيره ليمثل ٤٠.٣ % ثم جاءت سهولة التعامل لتمثل ٢٠.٢ % من أسباب تفضيل مكتب عن آخر ثم جاء قرب مكتب الصرافة من العمل ليمثل ١٧.٨ % وهو نسبة قريبة من النسب الأخرى وهو قرب المكتب من العمل ليمثل ١٧.٤ % من جملة عينة الدراسة كما أشار بعض عينة الدراسة وجود عوامل أخرى مشجعة لاستخدام مكتب صرافة عن آخر مثل سعر البيع والشراء والمصداقية كانت أسباب أخرى ساعدت علي استخدام مكتب صرافة دون غيره كما اتضح من الدراسة الميدانية أن مكتب صرافة الراجحي هو أكثر المكاتب استخداما بمدينة الدمام يليه صراف الرياض للعملاء الأجنبية ثم الزامل للصرافة ثم يغلف لصرف العملات ثم صالة الراجحي للتمويل والتجارة ، وأخيرا جاء مكتب إرسال ليمثل المرتبة الأخيرة في رتب تفضيل مكتب صرافة عن غيره حسب رأي عينة الدراسة بمدينة الدمام.



هـ- مستويات الرضا:

تعد معرفة مستويات الرضا عن الخدمات المصرفية من الأمور المهمة في الجغرافية وذلك للمشاركة في علاج المشكلات التي تواجه هذا القطاع الحيوي لتحقيق رغبة المستخدم، ويوضح الجدول (٢٠) مستويات رضا سكان مدينة الدمام عن الخدمات المصرفية عام ٢٠١٨

جدول (٢٠) التوزيع الجغرافي لمستويات الرضا عن الخدمات المصرفية عام ٢٠١٨

مستويات الرضا	شرق الدمام	%	وسط الدمام	%	غرب الدمام	%	جملة
ضعيف	٤٥	٩.٤	٧٤	١٢.٦	٩٩	٢٢.٣	١٩٨
متوسط	١٠٨	٢٢.٧	١٣٢	٢٣.٦	١٠١	٢٣.٦	٣٥٠
جيد	٣٢٣	٦٧.٩	٣٧٦	٦٣.٨	٢٤٢	٥٤.١	٩٥٢
جملة	٤٧٦	١٠٠	٥٨٢	١٠٠	٢٨٣	١٠٠	١٥٠٠

المصدر الدراسة الميدانية

ويتضح من الجدول السابق والشكل تباين كفاءة مستويات الرضا عن الخدمات المصرفية بمدينة الدمام حسب رأي عينة الدراسة حيث يظهر الجدول ارتفاع مستويات الرضا بدرجة جيدة عن الخدمات المصرفية لتمثل ٦٣.٥% من عينة الدراسة حيث زادت بأحياء بلدية وسط الدمام لزيادة أعداد الخدمات المصرفية مع انخفاض المساحة الكلية بها يليه أحياء شرق الدمام لتمثل ٣٧.٦% ثم أحياء غرب الدمام لتمثل ١٨.٩% من جملة عينة الدراسة.

- جاءت مستويات الرضا بدرجة متوسطة تحتل المرتبة الثانية بما يعادل ٣٧.٦% من عينة الدراسة حيث تساوت النسب إلى حد كبير على بلديات مدينة الدمام
 - جاءت مستويات الرضا بدرجة ضعيفة لتمثل المرتبة الثالثة بما يعادل ١٨.٩% من عينة الدراسة حيث زادت درجة عدم الرضا بأحياء غرب وسط الدمام وانخفضت بأحياء شرق الدمام.
- يلاحظ مما سبق أن مستويات الرضا عن الخدمات المصرفية تتباين داخل مدينة الدمام حيث ارتفعت معدلات الرضا بدرجة جيدة ومتوسطة في المنطقة المركزية والقريبة منها ثم تقل كلما



ابتعدنا واتجهنا إلى هوامش المدينة الدراسة، مما يستدعي معه تدعيم الخدمات المصرفية وعلاج مشكلاتها والمشاركة في تخفيف رغبات سكان مدينة الدمام.
رابعاً: خصائص مستخدمي الخدمات المصرفية بمدينة الدمام
 ونشير منها إلى الخصائص الآتية:

١- التركيب النوعي:

ويقصد به التقسيم إلى ذكور وإناث ويوضح الجدول التالي التركيب النوعي لعينة الدراسة بمدينة الدمام عام ٢٠١٨

جدول (٢١) التركيب النوعي لعينة الدراسة عام ٢٠١٨

النوع	ذكور	إناث	جملة	نسبة النوع
العدد	٨٩٣	٦٠٧	١٥٠٠	١٤٧
النسبة	٥٩.٥	٤٠.٥	١٠٠	-

المصدر: الدراسة الميدانية

ويلاحظ من الجدول أن عدد الذكور يقترب من ٦٠ % من عينة مستخدمي الخدمات المصرفية بنسبة نوع تصل إلى ١٤٧ % ومرد ذلك كثرة التردد على الخدمات المصرفية لكون الرجال هم الذين يقومون بمعظم احتياجات الأسرة علاوة على طبيعة المجتمع الذي يؤثر على زيادة استخدامات الخدمات المصرفية للذكور مقارنة بمعدل استخدام الإناث لها بمدينة الدمام مع العلم أن معظم البنوك لها مداخل خاصة بالنساء بمدينة الدمام وتسمى بنوك نسائية.

٢- التركيب العمري:

وهو من الدراسات المفيدة في التخطيط لسكان الأنشطة الاقتصادية والاجتماعية ويوضح الجدول (٢٢) التركيب العمري لعينة الدراسة بمدينة الدمام عام ٢٠١٨ من الجدول يتضح أن

- شيوع استخدام الخدمات المصرفية بين جميع فئات السن بمدينة الدمام حيث يرتفع بين فئة الشباب حيث جاءت الفئة العمرية من (٢٠ - ٤٠) عاما في المرتبة الأولى من عينة الدراسة



لتمثل ٥١.٨ % تليها الفئة من "٤٠ - ٦٠" لتمثل ٣٢.٨ % من جملة عينة الدراسة، والنسبتان يمثلان (٨٤.٦ %) من عينة الدراسة ويرجع ذلك كون هاتين الفئتين أكثر الفئات العاملة سواء في الحكومة أو القطاع الخاص أو حتى الطلبة الذين يحصلون علي مبالغ مادية كل شهر من الدولة إلي جانب المقيمين بغرض العمل بمدينة الدمام في الوظائف المختلفة.

جدول (٢٢) التركيب العمري لعينة الدراسة بمدينة الدمام عام ٢٠١٨

الفئة العمرية	اقل من ٢٠ عام	٢٠ - ٤٠ عام	٤٠ - ٦٠ عاماً	٦٠ فأكثر	الجملة
العدد	١٦٤	٧٧٧	٤٩٢	٦٧.٠٠	١٥٠٠
النسبة	١٠.٩	٥١.٨	٣٢.٨	٤.٥	١٠٠

المصدر: الدراسة الميدانية، والنسب من حساب الباحث

- جاءت الفئة أقل من ٢٠ عاماً في المرتبة الثالثة لتمثل ١٠.٩ % من عينة الدراسة ويرجع ذلك إلى حصول الطلبة والطالبات على مبالغ مادية ، وبالتالي يستخدمون الخدمات المصرفية خصوصاً البنوك والصراف الآلي والبنوك الإلكترونية.
- وأخيراً جاءت الفئة المتقدمة في العمر ٦٠ عاماً فأكثر لتمثل ٤.٥ % من جملة عينة الدراسة وهو أمر طبيعي مع تطور المرحلة العمرية للإنسان.

٣- الحالة الاجتماعية:

ويوضح الجدول (٢٣) الحالة الاجتماعية لعينة الدراسة بمدينة الدمام ٢٠١٨

جدول (٢٣) الحالة الاجتماعية لعينة الدراسة بمدينة الدمام ٢٠١٨

الحالة الاجتماعية	أعزب	متزوج	مطلق	أرمل	جملة
العدد	١٦٧	١٢٠٣	٤٣	٨٧	١٥٠٠
النسبة	١١.١	٨٠.٢	٢.٩	٥.٨	١٠٠

المصدر: الدراسة الميدانية والنسب من حساب الباحث

ويستخلص من الجدول السابق الخصائص الآتية:



- تصدر المتزوجون المرتبة الأولى في استخدام الخدمات المصرفية لتمثل ٨٠.٢% من جملة عينة الدراسة وهذا أمر طبيعي نظرا لكثرة الطلبات الملقاة على عاتق هذه الفئة.
- جاءت فئة العُزاب لتحتل المرتبة الثانية لتمثل ١١.١% من جملة عينة الدراسة لأن هذه الفئة أيضا من الفئات المستخدمة للأساليب التكنولوجية إلى جانب تضم الطلاب والذين يحصلون على إعانات مالية من الدولة مما يستلزم معه التعامل مع الخدمات المصرفية.
- جاءت فئة الأرمال لتحتل المرتبة الثالثة بما يعادل ٥.٨% من جملة عينة الدراسة، وأخيرا جاءت فئة المطلقين لتمثل ٢.٩% من جملة عينة الدراسة المستخدمة للخدمات المصرفية بمدينة الدمام.

٤- الحالة التعليمية:

يعد التعليم من الأسس المهمة التي تعكس المستوى الفكري والثقافي ثم يؤثر على استخدام الخدمات المصرفية بما يظهر في الجدول (٢٤).

جدول (٢٤) الحالة التعليمية لعينة دراسة مدينة الدمام ٢٠١٨

جملة	فوق جامعي	جامعي	متوسط	يقرأ ويكتب	الحالة التعليمية
	٥٧	٨٩٧	٣٦٣	١٨٣	العدد
١٠٠	٣.٨	٥٩.٨	٢٤.٢	١٢.٢	النسبة

المصدر: الدراسة الميدانية والنسب من حساب الباحث

وتظهر أرقام الجدول السابق أن فئة الجامعي تمثل المركز الأول بما يقرب من ٦٠% من عينة الدراسة نظرا للهجرة بفرض العمل مع اهتمام الدولة بالتعليم للذكور والإناث على حد سواء وإن ارتفعت بالنسبة للإناث عن الذكور تليها فئة التعليم المتوسط لتمثل ٢٤.٢% من عينة الدراسة والنسبتان تمثلان ٨٤% من عينة الدراسة، ثم جاءت فئة يقرأ ويكتب لتمثل ١٢.٢% من عينة الدراسة.



وأخيرا جاءت فئة فوق الجامعي لتمثل ٣.٨ % من عينة الدراسة وبالتالي فالعلاقة طردية بين المتعلمين حسب درجاتهم العلمية واستخدامهم للخدمات المصرفية باستثناء فئة فوق الجامعي نظرا للطبيعة الخاصة بهذه الفئة والملاحظ من دراسة الحالة العملية انعدام فئة الأميين في عينة الدراسة المستخدمة للخدمات المصرفية.

٥- الوظيفة:

تحدد نوعية الوظيفة عدد مرات التردد على الخدمات المصرفية وإمكانية التعامل معها. ويوضح الجدول التالي التركيب الوظيفي لعينة الدراسة المستخدمة للخدمات المصرفية عام ٢٠١٨ جدول (٢٥) التركيب الوظيفي للمستفيدين من الخدمات المصرفية بمدينة الدمام عام ٢٠١٨

الحالة الوظيفية	طالب	حكومي	قطاع خاص	أعمال حرة	معاش	جملة
العدد	٢١٤	٥٨٥	٥٦٤	٧٥	٦٧	١٥٠٠
النسب	١٤.٣	٣٨.٦	٣٧.٦	٥.٠٠	٤.٥	١٠٠

المصدر: الدراسة الميدانية، والنسب من حساب الباحث

ويتضح من الجدول السابق ما يلي:

- شيوع استخدام الخدمات المصرفية في كل المهن بمدينة الدمام تقريبا حيث تصدر العاملون في الحكومة المرتبة الأولى لتمثل ٣٨.٦ % من جملة عينة الدراسة وذلك للتعاملات البنكية أو الصراف الآلي علي وجه الخصوص.
- جاءت فئة القطاع الخاص لتمثل المرتبة الثانية بما يعادل ٣٧.٦ % من عينة الدراسة وذلك أيضا لتحويل المرتبات واستخداماته المصرفية، وشراء احتياجاتهم الحياتية.
- جاءت فئة الطلاب لتحل المرتبة الثالثة بما يعادل ١٤.٣ % من جملة عينة الدراسة بسبب اهتمام الدولة بالتعليم وصرف مكافآت شهرية للجامعيين بمدينة الدمام.
- جاءت فئة أعمال حرة لتحل المرتبة الرابعة من عينة الدراسة وبالتالي ارتفاع معدل التردد على الخدمات المصرفية للاستخدامات المختلفة.



- أخيرا جاءت فئة المعاش لتحثل المرتبة الأخيرة بما يعادل ٤.٥ % من جملة عينة الدراسة وذلك بسبب اعتمادهم على غيرهم في معظم احتياجاتهم الشخصية.

٦- مستوى الدخل:

الدخل من المحددات الرئيسية في عملية استخدام الخدمات المصرفية بما يظهر في الجدول (٢٦).

جدول (٢٦) مستويات الدخل بالآلف ريال بمدينة الدمام حسب رأي عينة الدراسة ٢٠١٨

مستوي الدخل	اقل من ٤	٨-٤	٨-١٢ فأكثر	جملة
العدد	٤٥٥	٢٣٦	٨٠٩	١٥٠٠
النسبة	٣٠.٣	١٥.٧	٥٤.٠٠	١٠٠

المصدر: الدراسة الميدانية والنسب من حساب الباحث

ونستقري من الجدول السابق مدي الأثر الواضح للدخل في استخدامات ومعدل التردد على الخدمات المصرفية حيث يلاحظ ما يلي:

- جاءت الفئة المرتفعة الدخل " ٨٠٠٠ فأكثر " لتحثل المرتبة الأولى لتمثل ٥٤% من جملة عينة الدراسة وبالتالي فالعلاقة طردية بين الدخل ومعدل التردد والاستخدام للخدمات المصرفية.
- جاءت فئة الدخل المنخفض اقل من " ٤٠٠٠ " ريال لتحثل المرتبة الثانية بما يعادل ٣٠.٣ % من جملة عينة الدراسة ويرجع السبب في ذلك أن معظم هذه الفئة من خارج المملكة من المقيمين بغرض العمل وبالتالي ارتفاع معدل التردد على الخدمات المصرفية للتحويل أو قضاء احتياجاتهم الحياتية أو الطلبة الذين يحصلون على مكافأتهم الشهرية.
- جاءت الفئة المتوسطة الدخل (٤٠٠٠ - ٨٠٠٠ ريال شهريا " لتمثل ١٥.٧ % من جملة عينة الدراسة.



خامساً: مستقبل الخدمات المصرفية

إذا نظرنا إلى دور الجغرافيا في جوانب التخطيط المختلفة نجده كثيراً من حيث أهداف التخطيط نجد أن في كل هدف منها دور للجغرافيا (pacione,2000, p15). فالجغرافيا ساعدت التخطيط وسند له وهي بمثابة مصدر التغذية والتزويد للتخطيط (التركمانى، ٢٠٠٩، ٢٥٤) ونتناول هذا الجزء من خلال النقاط الآتية:

١- مشكلات البنوك:

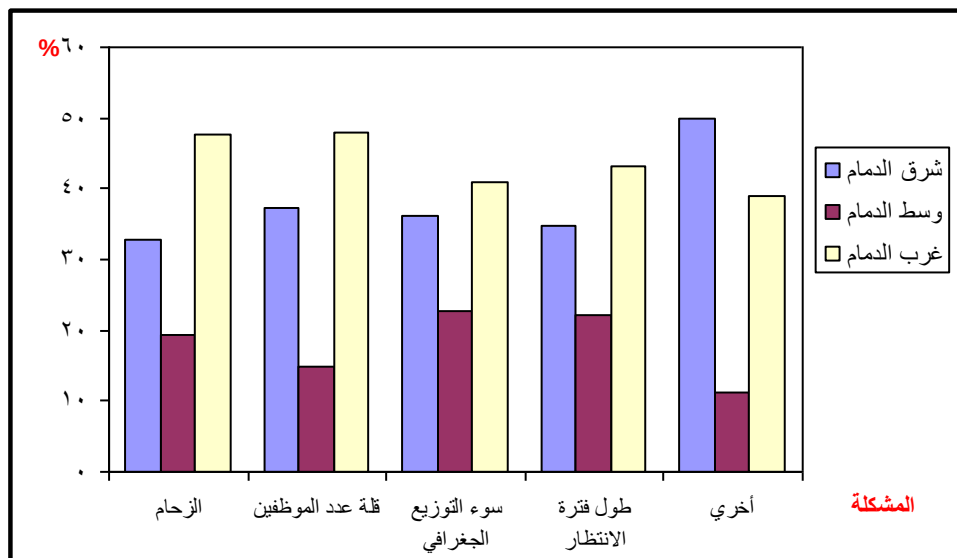
ويوضح الجدول (٢٧) والشكل (٢٧) مشكلات البنوك ببلديات مدينة الدمام عام ٢٠١٨ م.

جدول (٢٧) التوزيع النسبي لمشكلات البنوك بمدينة الدمام ٢٠١٨

البلدية/ المشكلة	شرق الدمام	وسط الدمام	غرب الدمام	جملة
الزحام	٣٢.٨	١٩.٤	٤٧.٨	١٠٠
قلة عدد الموظفين	٣٧.٢	١٤.٩	٤٧.٩	١٠٠
سوء التوزيع الجغرافي	٣٦.٣	٢٢.٨	٤٠.٩	١٠٠
طول فترة الانتظار	٣٤.٧	٢٢.١	٤٣.١	١٠٠
أخري	٥٠.٠٠	١١.١	٣٨.٩	١٠٠
جملة	٣٦.٠٠	١٩.٨	٤٤.٢	٥٠٠

المصدر: الدراسة الميدانية





شكل (٢٧) التوزيع النسبي لمشكلات البنوك بمدينة الدمام ٢٠١٨

ويتضح من الجدول والشكل أن أهم مشكلات البنوك حسب رأي عينة الدراسة تتمثل في:

- **طول فترة الانتظار:** وتصدرت أهم مشكلات البنوك بالدمام حسب رأي عينة الدراسة حيث زادت المشكلة بأحياء غرب الدمام ثم أحياء شرق الدمام بسبب انخفاض أعداد البنوك النسبي في المقابل انخفضت المشكلة إلى حد كبير بأحياء وسط الدمام حيث الزيادة النسبية في أعداد فروع البنوك المختلفة مع انخفاض المساحة الكلية لهذه الأحياء.
- **سوء التوزيع الجغرافي:** وتأتي في المرتبة الثانية في مشكلات البنوك بالدمام لتمثل ٢٥.٤% من جملة عينة الدراسة الخاصة بالبنوك حيث تركزت البنوك في المنطقة المركزية أو بالقرب منها حيث زادت المشكلة بأحياء غرب وشرق الدمام ويمكن تفسير ذلك أن بديل البنوك الإلكترونية واستخدامه داخل المنازل أصبح من الاستخدامات الرئيسية للسكان بالمملكة.



- ٢- **قلة عدد الموظفين:** احتلت المرتبة الثالثة في مشكلات البنوك بالدمام حيث زادت بأحياء غرب الدمام وشرقها وانخفضت بأحياء وسط الدمام بسبب زيادة أعداد البنوك مع انخفاض المساحة.
- ٣- **الزحام:** جاءت في المرتبة الرابعة من مشكلات البنوك بالدمام حيث زادت بأحياء غرب الدمام وشرقها وانخفضت بأحياء وسط الدمام.
- ٤- **وأخيرا جاءت المشكلات الأخرى** لتمثل ٣.٦ % من جملة عينة الدراسة الخاصة بالبنوك حيث أشار بعض عينة الدراسة إلى أن هناك مشكلات أخرى مثل قلة ساعات العمل حسب رأي عينة الدراسة.

٢- مشكلات الصراف الآلي:

ويوضح الجدول (٢٨) والشكل (٢٨) مشكلات الصراف الآلي بمدينة الدمام عام ٢٠١٨م. جدول (٢٨) التوزيع الجغرافي لمشكلات ماكينات الصراف الآلي بمدينة الدمام عام ٢٠١٨

الجملة	غرب الدمام	وسط الدمام	شرق الدمام	المشكلة
١٠٠	٣٥.٨	٣١	٣٣.٢	عدم وجود مبالغ صغيرة
١٠٠	٣٣.١	٤٤.٤	٢٢.٥	قلة أعداد الماكينات
١٠٠	٢٧.٩	٣٩.٥	٣٢.٦	السرقه
١٠٠	٣٨.٨	٤٣.٩	١٧.٣	سوء التوزيع
١٠٠	٣٠	٥٠	٢٠	الزحام
١٠٠	٣٤.٦	٣٩.٢	٢٦.٢	الجملة

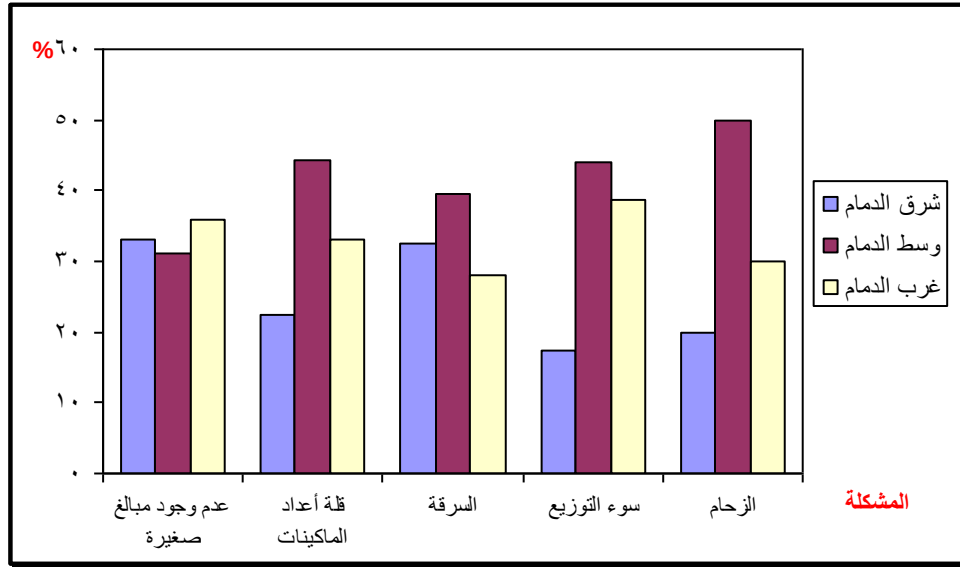
المصدر: الدراسة الميدانية والنسب من حساب الباحث.

ويتضح من الجدول السابق أن مشكلات الصراف الآلي بمدينة الدمام كما يلي:



- **عدم وجود عملة صغيرة:** واحتلت المرتبة الأولى في مشكلات الصراف الآلي حسب رأي عينة الدراسة حيث تساوت النسب إلى حد كبير على مستوى بلديات الدمام المختلفة وإن زادت نسبيا في أحياء غرب الدمام.
- **قلة عدد ماكينات الصراف الآلي:** وتأتي في المرتبة الثانية من مشكلات الصراف الآلي لتمثل ٢٨.٤% من جملة عينة الدراسة وإن زادت بأحياء وسط الدمام بسبب قلة أعداد الماكينات ثم أحياء غرب الدمام وشرقها.
- **سوء التوزيع:** جاءت في المرتبة الثالثة لتحل ١٩.٦: من جملة عينة الدراسة حيث زادت بأحياء وسط الدمام وانخفضت بأحياء غرب الدمام وصلت إلى أدنى حد لها بأحياء شرق الدمام.
- **السرقه:** جاءت في المرتبة الرابعة لتمثل ٨.٦ % من مشكلات الصراف الآلي بمدينة الدمام وإن اقتربت النسب على مستوى أحياء الدمام المختلفة.
- **أخيرا جاءت مشكلة الزحام** لتحل المرتبة الأخيرة من مشكلات الصراف الآلي بمدينة الدمام وانخفضت بأحياء شرق الدمام وغربها.





شكل (٢٨) مشكلات مكائنات الصراف الآلي بمدينة الدمام عام ٢٠١٨

٣- مكاتب الصرافة:

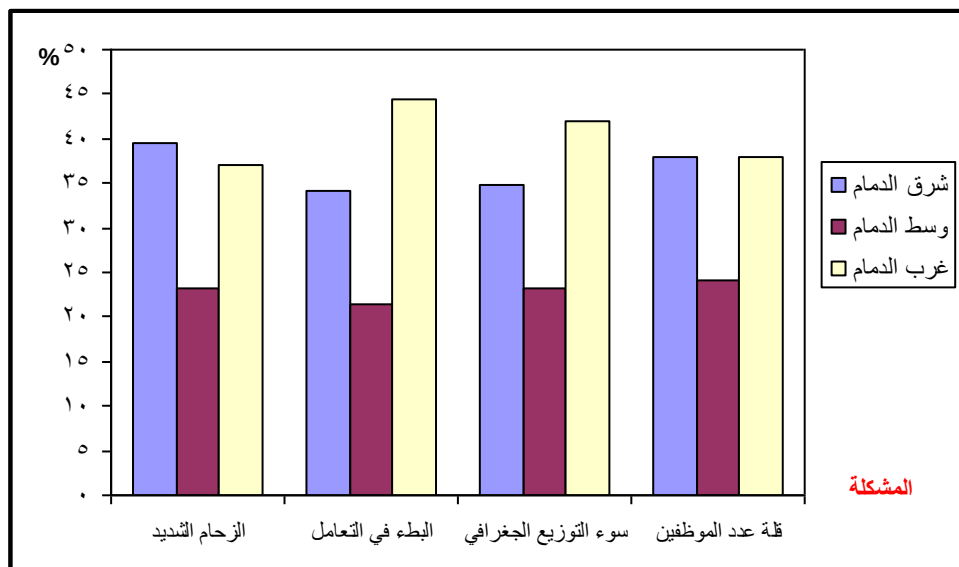
يوضح الجدول (٢٩) والشكل (٢٩) مشكلات مكاتب الصرافة بمدينة الدمام عام ٢٠١٨ م.

جدول (٢٩) التوزيع الجغرافي لمشكلات مكاتب الصرافة حسب عينة الدراسة بمدينة الدمام عام ٢٠١٨

المشكلة	شرق الدمام	وسط الدمام	غرب الدمام	جملة
الزحام الشديد	٣٩.٦	٢٣.٣	٣٧.١	١٠٠
البطء في التعامل	٣٤.١	٢١.٤	٤٤.٥	١٠٠
سوء التوزيع الجغرافي	٣٤.٨	٢٣.٣	٤١.٩	١٠٠
قلة عدد الموظفين	٣٧.٩	٢٤.٢	٣٧.٩	١٠٠
الجملة	٣٧.٩	٢٢.٨	٤٠.٢	١٠٠

المصدر: الدراسة الميدانية، والنسب من حساب الباحث





شكل (٢٩) مشكلات مكاتب الصرافة حسب عينية الدراسة بمدينة الدمام عام ٢٠١٨

ويتضح من الجدول السابق أن مشكلات مكاتب الصرافة بالدمام توزعت كالتالي:

- **الزحام الشديد:** احتلت المرتبة الأولى في مشكلات مكاتب الصرافة بمدينة الدمام لتمثل ٣٩.٤ % من جملة عينية الدراسة حيث زادت إلى حد كبير بأحياء شرق الدمام وغربها وانخفضت بصورة نسبية بأحياء وسط الدمام.
- **البطء في التعامل:** احتلت المرتبة الثانية من مشكلات مكاتب الصرافة بالدمام لتمثل ٣٤.٦ % من جملة عينية الدراسة حيث زادت بأحياء وسط الدمام بسبب الزيادة العددية للمكاتب مع انخفاض المساحة الكلية لهذه الأحياء.
- **قلة أعداد الموظفين:** جاءت في المرتبة الثالثة لتمثل ١٧.٤ % من عينية الدراسة حيث تساوت النسب بأحياء شرق وغرب الدمام وانخفضت بأحياء وسط الدمام.
- **سوء التوزيع الجغرافي:** احتلت المرتبة الرابعة والأخيرة لتمثل ٨.٦ % من جملة عينية الدراسة حيث ظهرت المشكلة بشكل واضح بأحياء شرق الدمام وغربها وانخفضت بأحياء وسط الدمام.



أما عن مستقبل الخدمات المصرفية: سوف يزداد مدي الاعتماد على الخدمات المصرفية والبنوك الإلكترونية خصوصا مع التطور الرهيب في تكنولوجيا المعلومات واستخداماتها بالخدمات المصرفية وهذا ما أيده وأكدته عينة الدراسة بالتمادي والزيادة في الاستخدام لضروراته وإمكاناته المختلفة والمشاركة في دفع عملية التنمية المستدامة وتحقيق الرؤية المختلفة للتنمية بالمملكة العربية السعودية



الخاتمة

- اتضح من الدراسة أن هناك تدرجا في مستوى الخدمات المصرفية بمدينة الدمام حيث تضم مدينة الدمام ١١٤ بنكا و ٤٧٩ ماكينة صراف آلي و ١١ مكتبا للصرافة.
- اتضح من توزيع الخدمات المصرفية بمدينة الدمام عدم تناسبها مع خريطتي كثافة كل من السكان والمباني بمدينة الدمام مما يستدعي زيادة الخدمات المصرفية في أحياء وأماكن الكثافات المرتفعة السكنية والسكانية بمدينة الدمام
- اتضح من التحليلات المكانية لتوزيع الخدمات المصرفية أن المركز المتوسط للبنوك تقع في حي البادية على الرغم من خلو الحي من الخدمات البنكية رغم توسطه مدينة الدمام، كما اتضح من المسافة المعيارية للبنوك أن ١١ بنكا من بنوك الدمام تقع خارج المسافة المعيارية، وأن اتجاه التوزيع يزداد ناحية الجنوب الغربي إلي الشرق كما اتضح أن نمط التوزيع حسب صلة الجواز تأخذ الشكل المجتمع.
- أما عن ماكينات الصرافة فقد اتضح من الدراسات المكانية لها أن المركز المتوسط يقع بحي غرناطة ويمثله صراف بنك الرياض وهو الأقرب لمركزية توزيع ماكينات الصراف الآلي بينما المسافة المعيارية ثبتت الدراسة وقوع ٤٥٠ ماكينة صراف آلي من المسافة المعيارية ولا يخرج خارج النطاق سوي ٢٩ صرافا آليا والاتجاه أيضا نحو الشرق وأن نمط التوزيع يأخذ شكل المجتمع.
- أما عن مكاتب الصرافة فالموقع الجغرافي للمتوسط المكاني يقع بحي غرناطة ومثل ماكينة تحويل الراجحي في حي البادية الأقرب إلى المركزية بالنسبة لمكاتب الصرافة بالدمام، وأن كل المكاتب تقع ضمن المسافة المعيارية واتفقت مكاتب الصراف مع الخدمات الأخرى في اتجاه التوزيع من الجنوب الغربي نحو الشرق.
- تبين من دراسة التحليل الكمي للخدمات المصرفية تباينها علي بلديات مدينة الدمام وإن وصلت في المتوسط إلي ٩١٧٠ نسمة / للبنك ٢٣٣٧ نسمة / ماكينة صراف آلي، ونحو



- ١٢٣٤٥٥ نسمة / مكتب صرافة، كما اختلفت كثافة الخدمات المصرفية من ٣.٣ بنك / كم^٢ ، إلى ٢.٤٤ ماكينة صراف آلي / كم^٢ ، ونحو ٥٤.٢ % / مكتب صرافة .
- تباينت استخدامات الخدمات المصرفية على بلديات مدينة الدمام ما بين إيداع وسحب قروض واستبدال عملات وتحويل أموال للبنوك ، بينما جاء صرف المرتب وسحب الأموال وسداد الفواتير والتحويلات والاستعلام عن الرصيد وشحن الرصيد أهم استخدامات الصراف الآلي بمدينة الدمام، وجاءت استخدامات مكاتب الصرافة للتحويل واستبدال العملات ودفع تكاليف الاستقدام والزيارات أهم استخدامات مكاتب الصرافة بالدمام.
 - تباينت معدلات التردد والمسافة الزمنية على الخدمات المصرفية بمدينة الدمام وإن زادت بصورة واضحة بالنسبة للصراف الآلي كنتيجة طبيعية لكثرة الاستخدام وكانت وسيلة النقل الخاصة أكثر وسائل النقل استخداما للخدمات المصرفية بمدينة الدمام.
 - مثلت فترات الصباح والمساء أهم أوقات الذروة بالنسبة للمتكررين على الخدمات المصرفية بمدينة الدمام وجاءت فترة العصر كأدنى فترة للتردد على الخدمات المصرفية، كذلك اختلفت أسباب اختيار نوع الخدمات المصرفية من خدمة إلى أخرى حسب القرب والبعد من البيت والعمل وسهولة التعامل مع ارتفاع معدلات الأمان بمدينة الدمام.
 - ارتفعت مستويات الرضي عن الخدمات المصرفية بمدينة الدمام حيث بلغت نسبة الراضيين عن الخدمة بدرجة متوسطة وجيدة نحو ٨٧ % من عينة الدراسة، كما اتضح من الدراسة أن درجات الرضا ترتفع بالمنطقة المركزية وتقل كلما ابتعدنا إلى هوامش المدينة.
 - تعد مشكلة طول فترة الانتظار وسوء التوزيع الجغرافي وقلة عدد الموظفين أهم المشكلات البارزة ببنوك مدينة الدمام بينما مثلت مشكلات عدم وجود مبالغ نقدية صغيرة وقلة أعداد ماكينات الصراف الآلي وسوء التوزيع مع وجود السرقة والزحام أهم مشكلات ماكينات الصراف الآلي بمدينة الدمام.



- سجلت مشكلات الزحام الشديد ثم البطء في التعامل ثم قلة الموظفين ثم مشكلة سوء توزيع مكاتب الصرافة أهم مشكلات مكاتب الصرافة بمدينة الدمام.
- وفي النهاية خلصت الدراسة إلى أهم التوصيات نذكر منها:**
- زيادة أعداد فروع البنوك وماكينات الصراف الآلي ومكاتب الصرافة بما يتناسب مع المتغيرات الجغرافية الموقع- المساحة- عدد السكان - عدد المباني مع زيادة أعداد الموظفين بالبنوك وحسن المعاملة لمعالجة طول فترات الانتظار.
- يجب تغذية أماكن التسوق خصوصا السوق المركزي بالدمام بالخدمات المصرفية نظرا لكثرة عدد التردد والاستخدام من قبل سكان مدينة الدمام حيث يتبين من الدراسة الميدانية خلوه من الصراف الآلي.
- يجب تغذية مكينات الصراف الآلي بعملات نقدية صغيرة حسب معظم رأى عينة الدراسة
- تشديد الرقابة على مكاتب الصرافة لمراقبة أسعار البيع والشراء بمدينة الدمام.



المراجع والمصادر

❖ المراجع العربية: -

- ١- جمعة داوود، أسس التحليل المكاني في إطار نظم المعلومات الجغرافية، أسس نظرية، ج ١، المملكة العربية السعودية، ٢٠١٢.
- ٢- جوده فتحي التركماني، الجغرافية التطبيقية أسس ومجالات وتطبيقات، الطبعة الثالثة، ٢٠٠٨.
- ٣- شاكرك القزويني، محاضرات في اقتصاد البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر ١٩٩٢.
- ٤- شريف عبد السلام شريف، جغرافية الاتصالات السلكية في محافظه دمياط المجلة الجغرافية المصرية، العدد ٥٥، السنة ٢٢، القاهرة، ٢٠١٠.
- ٥- -----، مقاهي الإنترنت بمدينة دمياط دراسة في جغرافية الاتصالات، المجلة الجغرافية الخليجية، العدد ٧، ٢٠١٥.
- ٦- -----، شبكة الهاتف المحمول في محافظة بورسعيد دراسة في جغرافية الاتصالات، الجمعية الجغرافية المصرية، العدد ٥٨، السنة ٤٣، ج ٢، ٢٠١١.
- ٧- شعبان فرح، العمليات المصرفية وإدارة المخاطر - كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم تسيير، جامعة العويرة - الجزائر، ٢٠١٤.
- ٨- صفوح خير، الجغرافية موضوعها ومناهجها وأهدافها دار الفكر بدمشق سوريا، ٢٠٠٢.
- ٩- صلاح عبد الجابر عيسى، شبكة المعلومات كمصدر بيانات للدراسة العلمية، مجلة بحوث كلية الآداب، جامعة المنوفية، ٢٠١٠.
- ١٠- ضياء مجيد الموسوي، الاقتصاد النقدي، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، ١٩٩٨.
- ١١- عبد السلام عبد الستار إسماعيل، التقييم الجغرافي للإنترنت في مدينة العريش دراسة في جغرافية الاتصالات، المجلة الجغرافية العربية، الجمعية الجغرافية المصرية، ع ٥٩٤، السنة ٤٤، القاهرة، ٢٠١٢.
- ١٢- -----، التحليل المكاني للخدمات المصرفية في مدينة بورسعيد دراسة في جغرافية الاتصالات، المجلة الجغرافية المصرية، الجمعية الجغرافية المصرية، ٢٠١٧.
- ١٣- فتحى عبد العزيز أبو راضى، التوزيعات المكانية، دراسة في طرق الوصف الإحصائي، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، ١٩٩١.
- ١٤- فتحى محمد مصيلحي، جغرافية الخدمات الإطار النظري وتجارب عربيه - الطبعة الثانية، دار ماجد النشر والتوزيع، القاهرة، ٢٠٠٧.



- ١٥- قاسم الريداوي، المرجع في المشكلة السكانية التنموية، جامعه دمشق، ٢٠١٤.
- ١٦- محمد عبد القادر شنيشن، في جغرافية الاتصالات، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، ٢٠١٠.
- ١٧- محمود محمد جمال بشر، التحليل المكاني لتوزيع خدمات الدفاع المدني في محافظة مسقط باستخدام نظم المعلومات الجغرافية، الجمعية الجغرافية الكويتية، مجلة رسائل، عدد ٣٥٦، ٢٠١٠.
- ١٨- مصطفى إبراهيم محمد مصطفى، تقييم ظاهرة تحول البنوك التقليدية للمصرفية الإسلامية - دراسة تطبيقية عل بعض البنوك السعودية - ماجستير غير منشور كلية التجارة، جامعة الأزهر، ٢٠٠٦.
- ١٩- موسوعة المملكة العربية السعودية، المنطقة الشرقية، الجزء الأول، الرياض، مكتبة الملك عبد العزيز، ٢٠٠٧.
- ٢٠- مؤسسة النقد السعودي، - تقارير مختلفة، ٢٠١٤-٢٠١٧.

❖ المراجع الأجنبية:

- 21- Pacione, M, (2001) Urban Geography: A global perspectives, London, Rutledge.
- 22- Crange, M. (1998) Cultural Geography, London, Rutledge.
- 23- Miller, D & Salter, D, (2000) The Internet, New York Uni. Press
- 24- Jakle, D. R (1999): The Strategy of Equality. Allen and Unwin. London.
- 25- Ruprt, M, (2006) Ideologies of Globalization, London, Rutledge.
- 26- Sqrkin. D.L., (1989) The Economics of the postal system, Health Company, Massachusetts.
- 27- Warwick, E. & M. (2006) Geography of Globalization, Rutledge, New York, First Published.



