

متطلبات استخدام البطاقة الائتمانية في القطاع المصرفي العراقي

دراسة في بعض المصارف العاملة في مدينة الحلة

م.م . رشا عباس عبود

جامعة كربلاء / كلية الإدارة والاقتصاد

المستخلص

شهد النظام النقدي والمصرفي في القرن العشرين تطورات وتغيرات متسارعة وحاسمة ، أدت إلى ظهور بوادر بناء نظام نقدي دولي جديد ، إذ ظهرت أدوات نقدية تدار وفق آليات وقواعد جديدة دعمها التطور الحاصل في مجال الالكترونيات الدقيقة الذي استغل في مجال الخدمات والمبادلات لا سيما في عرض خدمات الجهاز المصرفي ، إذ استخدم فيها جملة من الخدمات على رأسها بطاقات الدفع الالكتروني كوسيلة دفع هامة في الأعمال المصرفية . لذا يهدف هذا البحث إلى دراسة متطلبات استخدام البطاقة الائتمانية في القطاع المصرفي العراقي والوقوف على واقع الحال في هذا القطاع الحيوي من خلال التركيز على مشكلة مفادها ضعف كم ونوع الخدمة المقدمة في هذه المصارف ، وقد تم تطوير استمارة استبيان لجمع البيانات تأسست على فرضية مفادها "لا تتوفر متطلبات استخدام البطاقة الائتمانية في القطاع المصرفي العراقي" وقد أظهرت النتائج بان بعض المتطلبات تتوفر لكن بنسب لا ترقى إلى مستوى الطموح .

abstract

The banking and money system in the twentieth century witnessed rapid and crucial changes and developments . Which lead to the appearance of signs constructing a new international money system . New money tools appeared . these tools are run by new rules and mechanisms supported by the development in the mini electronics used in services and exchanges especially in introducing banking services . some services such as electronic pay cards are used as important payment means in banking business.

The study aims at studying the requirement of using credit card in the Iraqi banking sector and studying this live Sector in through the concentration on the problem which states that service in these bank is weak in quantity and quality .Questionnaire is set to collect data and based on the

hypothesis" the requirement of using credit cards in the Iraqi banking sector are not available" some results show that some requirements exist, but in percentages

المقدمة

لقد ظهرت بطاقة الائتمان في مطلع العقد الثاني من القرن العشرين وفي سنة ١٩٥٠ ادخل الأمريكي " Diner " هذه البطاقات في المجال التجاري والخدمي واستخدمها كوسيلة دفع هامة في الأعمال المصرفية وازداد استخدامها مع ازدياد فوائد ومزايا بطاقات الدفع الالكتروني (سرعة إجراء المبادلات- تجنب مخاطر حمل النقود - فعالية الدفع) وخاصة عند بناء شبكة الانترنت (internet) كما ازداد التعامل بها في داخل الدولة الواحدة أو بين الدول المختلفة لدرجة إنها أصبحت بديلاً عن النقود كوسيط في عقد الصفقات والمبادلات .

المبحث الأول : منهجية البحث

أولاً/ مشكلة البحث :-

بالرغم من مساهمة التكنولوجيا الحديثة في تسريع عجلة الابتكارات المالية إلا إن هناك ضعف في كم ونوع الخدمة المقدمة من قبل المصارف العراقية وذلك لعدم اعتمادها الأساليب التقنية الحديثة في العمل المصرفي ومنها بطاقات الائتمان . إذ يحتمل أن تعاني المصارف العراقية من مشكلة عدم تلبية متطلبات استخدام البطاقة الائتمانية وعليه فإن مشكلة البحث تتمحور حول التساؤل الآتي :-

- هل تتوفر متطلبات استخدام البطاقة الائتمانية .

ثانياً / فرضية البحث

يمكن تلخيص فرضية البحث بالآتي :-

لا تتوافر متطلبات استخدام البطاقة الائتمانية في القطاع المصرفي العراقي .

ثالثاً / أهمية البحث :-

يستمد هذا البحث أهميته من النمو الكبير والانتشار الواسع لبطاقات الائتمان في السنوات الأخيرة بإذ أصبحت تحل محل النقود الحقيقية ، بل والشيكات في التداول والتي كانت بمثابة ضرورة فرضها واقع التطور في مختلف دول العالم ، ونتيجة لتضاعف عدد مستخدمي البطاقة الائتمانية أدى ذلك إلى سعي بعض المصارف إلى توفير مهارات وكفايات وبنى تحتية قوية من أجل تحسين واقع الخدمة المصرفية في ظل هذا التطور وتوفير الاستعدادات المستقبلية اللازمة في هذا المجال .

رابعاً / أهداف البحث :-

يسعى البحث إلى تحقيق جملة من الأهداف أهمها :-

التعرف على التقنيات الحديثة المستخدمة كوسيلة للدفع .

تقديم إطار مفاهيمي عن البطاقة الائتمانية .

تقديم مجموعة من المقترحات التي تهدف إلى إدخال البطاقة الائتمانية في العمل المصرفي العراقي .

خامساً/ أسلوب جمع البيانات .

من أجل الحصول على المعلومات والبيانات اللازمة ، لتحقيق أهداف البحث ، فقد اعتمدت الباحثة في تغطيتها للجانب النظري على مجموعة من المصادر وباللغتين العربية والانكليزية ذات الصلة بموضوع البحث.

أما الجانب التطبيقي : فقد اعتمدت الباحثة على استخدام استمارة الاستبيان (ملحق رقم ١) كأداة رئيسة في جمع البيانات والتي كانت من النوع المركب وظهر ذلك واضحاً من خلال طبيعة الأسئلة والتي يمكن تقسيمها إلى جزأين الأول خاص بالأسئلة المتعلقة بالعوامل الديموغرافية كالعمر والجنس والمؤهل العلمي وغيرها من المحاور الشخصية بينما تناول الجزء الثاني الأسئلة الخاصة بمتطلبات استخدام البطاقة الائتمانية والتي كانت مكونة من (24) فقرة وقد تم إفراغها ضمن مقياس (11

رتبة) وقد تم توزيع (70) استمارة استبيان على موظفي بعض المصارف العاملة في مدينة الحلة استرد منها (55) استمارة أي بنسبة 78.5%.

سادساً- اختبارات استمارة الاستبيان

الصدق : ويعني أن تكون أداة القياس مناسبة للغرض الذي وضعت من أجله. وقد تم التحقق من الصدق الظاهري من خلال عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين في قسمي الإدارة والإحصاء . أما فيما يخص صدق المحتوى فقد تم ترتيب فقرات الاستبانة تصاعدياً واختير 27% من أعلى الدرجات و 27% من أدناها ، وفي ضوء ذلك تم حساب الفروق بين المجموعتين ، إذ وجد أن هنالك فروق معنوية بينها بمستوى دلالة (0.05) وكانت قيمة T المحسوبة (9.032) مقارنة بقيمة T الجدولة والبالغة (1.98).

سابعاً / حدود البحث

١- الحدود المكانية : لصعوبة إجراء البحث في جميع فروع القطاع المصرفي في القطر لذا فقد اقتصر البحث على بعض وليس كل الفروع العاملة في مدينة الحلة والمتمثلة بمصرفي الرشيد ٥ والرافدين ١٠٣

وكذلك المصارف المتخصصة (الزراعي، الصناعي، العقاري) بالفضلا عن مصرف الاقتصاد وبغداد الأهليين وذلك لعدم استجابة الكثير منها بسبب زحمة الزبائن وكثرة المعاملات المصرفية في المدة التي وزعت بها الاستثمار .

٢- الحدود الزمانية : تم إجراء البحث خلال المدة 2008/7/1 إلى 2008/10/1

ثامناً / أساليب التحليل الإحصائي :

تم استخدام الأساليب الإحصائية في أدناه بالاعتماد على نظام (Microsoft Excel) الإحصائي:

- ١- النسب والتكرارات وذلك لأجل توزيع خصائص أفراد العينة في المصارف عينة البحث .
 - ٢- الوسط الحسابي لأجل التعرف على آراء موظفي المصارف عينة البحث حيال مدى توفر متطلبات استخدام البطاقة الائتمانية في القطاع المصرفي العراقي والمتمثلة بالمتطلبات البشرية والتكنولوجية والتشريعية والمالية ومتطلبات الوعي ومتطلبات التخطيط .
 - ٣- الانحراف المعياري كما استخدم الانحراف لقياس تشتت قيم استجابات الأفراد عن الوسط الحسابي .
- معامل الاختلاف المعياري يستخدم هذا الأسلوب لأجل تحديد مدى العلاقة بين فقرات الاستبانة.

المحور الثاني : -الإطار النظري للبحث

أولاً / تعريف البطاقة الائتمانية

قبل التعرف على المفهوم المالي لبطاقة الائتمان لابد في البداية من التعرف على مفهومها اللغوي إذ عرفت البطاقة لغوياً بأنها "رقبعة توضع في الثوب فيها رقم الثمن بلغة أهل مصر" (الرازي ،1982: 56)
ومن هذا يتضح إن معنى البطاقة في اللغة الورقة ثم تطورت وأصبحت تصنع من المعدن ثم صنعت من البلاستيك بإذ يكتب عليها الرقم والاسم .

أما الائتمان : افتعال من الأمان ، وهو أن كل طرف مؤتمن ، من قبل الطرف الآخر . (أبو زيد ،1995: 1) .

أما مالياً فتعرف البطاقة بأنها " بطاقة من البلاستيك أو على شكل شريحة الكترونية تعطي لصاحبها فرصة الحصول على الائتمان الذي يريده، ضمن شروط محددة ، وبموجب حصول العميل على بطاقة الائتمان فإنه قد يستخدمها داخل بلده أو خارجه ، إذ يكون بإمكانه شراء بضائع أو تذاكر طائرة أو دخول مطاعم بدون القيام

بالدفع الفوري نقداً على إن تتم عملية السداد خلال مدة 25 يوم من استلامه الفواتير بدون دفع أية فوائد ، أما إذا دفع العميل قيمة الفواتير بعد المدة المحددة فإنه سيتحمل معدل فائدة عن كل مدة تأخير .

(رشيد وجودة ، 1999 : 123)

أو إنها " بطاقة تخول حاملها الحصول على مختلف السلع والخدمات من مجهزين معينين مقابل الدفع إلى الجهة التي قامت بإصدار البطاقة (المصارف على الأغلب) وبمبالغ يتم الاتفاق على تحديدها بين حامل البطاقة والجهة التي قامت بإصدارها " (Goetting & Gorham ,2006: 20) .

ثانياً / تاريخ البطاقة الائتمانية :-

إن الدور المهم الذي وصلت إليه وسائل التبادل والتعامل في عالمنا المعاصر وبيئة المال والأعمال لم يكن ابتكاراً من ابتكارات العصر الحديث بل إن له جذوره الموعلة في القدم إذ كانت وسيلة التبادل بين الناس قديماً هي " المقايضة " ثم تدرجت لهم الحال إلى اختراع (النقود السلعية) الملح - الطعام - الذهب - الفضة . ثم تدرجت إلى العملات الورقية وبعد نشأة المصارف ظهرت بما يعرف بـ "الشيكات" كوسيلة دفع جاهزة .

وأدى تنامي السوق المالي ، والتطور الكبير في نواحي الحياة المختلفة ، إلى ظهور ما يعرف بـ "البطاقة الائتمانية" بعدها وسيلة الدفع الأكثر والأسرع فعالية من "الشيك" ومن هنا جاءت البداية الحقيقية لظهور ونشأة " البطاقة " .
(أبو زيد ، 1995 : 4)

إذ حددها بعضهم بعام 1914 عندما بادرت بعض الفنادق في التعامل مع زبائنهم المتميزين لتسهيل معاملاتهم واختصار الوقت لهم .

ثم قامت بإصدارها بعض محلات الوقود والمحلات التجارية واستمر العمل بها حتى خلال الحرب العالمية الثانية وفي عام 1949 لاقت سوق البطاقات رواجاً فتكونت أول شركة متخصصة في إصدارها وهي "داينرز كلوب " واقتصرت في نشاطها على إصدار بطاقة لرواد المطاعم ثم ظهرت بطاقة أمريكان اكسبريس وبطاقة كارد بلنش أما في عام 1951 انتقلت فكرة البطاقات إلى البنوك التجارية في أمريكا التي أخذت بتطويرها وتنويعها .

ثم ظهرت فكرة بطاقة الائتمان في عقد السبعينيات ونشطت نشاطاً كبيراً ثم تأسست جمعية تعاونية فأصدرت البنوك بواسطتها "بطاقة فيزا" وهي مع سابقتها أكثر البطاقات انتشاراً .

ثالثاً / الجهات المصدرة للبطاقة الائتمانية (محمود، 2005: 6-7) (أبوزيد، 1995: 7)

منذ ظهور البطاقات المختلفة المستخدمة في النشاطات النقدية والمصرفية برزت مؤسسات أو منظمات تكون صاحبة الترخيص أو الرعاية لها ، وقد أصدرتها على درجات حسب حدودها الائتمانية المنخفضة ، أو العالية المرتفعة ، وقد جعل لها أوصاف مميزة ، وهي كما يلي :-

منظمة الفيزا العالمية Visa ومركزها مدينة "لوس انجلوس" بولاية كاليفورنيا الأمريكية إذ تمنح تراخيص إصدار ثلاثة أنواع من البطاقات هي :-

بطاقة الفيزا الذهبية .

بطاقة الفيزا الفضية .

بطاقة الفيزا إلكترون .

- منظمة **أمريكان اكسبريس American express** وتصدر من مجموعة بنوك أمريكان اكسبريس

على مستوى العالم وتمنح تراخيص إصدار ثلاثة أنواع من البطاقات هي :-

بطاقة أمريكان اكسبريس الخضراء .

بطاقة أمريكان اكسبريس الذهبية .

بطاقة أمريكان اكسبريس الماسية .

- منظمة **ماستر كارد Master cards** ومركزها في مدينة سانت لويس بنيويورك الأمريكية وتصدر بنوعين

:-

• بطاقة ماستر كارد لرجال الأعمال .

• بطاقة ماستر كارد العادية .

- **منظمات أخرى**

توجد العديد من المنظمات في العالم تصدر مختلف البطاقات ، لكن هذه البطاقات ليست واسعة الانتشار

عالمياً ومحددة النشاط التي تقوم به منها :-

• منظمة ريكاردو الأوروبية .

• منظمة دايترز كلوب اليابانية .

ومما تقدم إن الصفة التي تميز هذه البطاقات إنها برزت في أماكن تركز النشاط التجاري والمالي.

رابعاً / أنواع بطاقات الائتمان

اوجد التعامل التجاري عدداً من البطاقات التي يبدو هناك تشابه كبير في شكلها الخارجي، ولكن الاختلاف يكمن في وظيفة كل منها . فمن هذه البطاقات ما يعد وسيلة وفاء ومنها يجمع وسيلتي الوفاء والائتمان معاً، وهي كما يلي :-

(المولى، 2006: 4)

١- بطاقة الخصم Debit Card

تقوم على فكرة قيام حاملها بوفاء ثمن السلع والخدمات التي يحصل عليها ، من بعض المحلات التجارية المعتمدة لدى الجهة المصدرة للبطاقة ، وتقوم هذه الأخيرة تحويل ثمن البضائع تلك من حساب حامل البطاقة إلى حساب التاجر وهي في النهاية أداة وفاء .

٢- بطاقة الحساب charge Car

تتيح لحاملها الشراء على الحساب وتسديد فواتيره من هذا الحساب بمجرد إرسال الفاتورة إلى المصرف ، ولا يتحمل جراء ذلك أي فوائد كما هو الحال بتسديد فواتير الهاتف وأقساط التأمين وفواتير الكهرباء لكن يترتب على حاملها إلى تأخير السداد زيادة مالية ، وهي الصورة الأصلية لبطاقة الائتمان . وهي أداة ائتمان وأداة وفاء معاً .

٣- البطاقة الائتمانية credit card

وهي بطاقة تتيح لحاملها إمكانية تسديد سحبيات البطاقة على دفعات شهرية، مع استيفاء فوائد شهرية على المبالغ غير المسددة، بعد الأخذ بعين الاعتبار مدة السماح والتي قد تصل إلى (٥١) يوماً، ويتم تجديد حد الائتمان (السقف المحدد من البنك) بقدر ما يتم تسديدة من دفعات لحساب البطاقة ضمن حدود الائتمان (إسماعيل، 2007: 10)

خامساً / أطراف البطاقة الائتمانية

للبطاقة الائتمانية عدة أطراف فقد حددت بما يلي :- (الفوزان ، 2006: 3-2)

١- المنظمة العالمية : وهي التي تملك العلامة التجارية للبطاقة ، وتقوم بالأشراف على إصدار

البطاقات وفق اتفاقيات خاصة مع البنوك المُصدرة ، ومن أشهرها (فيزا ، ماستر كارد ،أمريكان اكسپريس)

٢- **مصدر البطاقة** : هو البنك أو المؤسسة التي تصدر البطاقة بناءً على ترخيص معتمد من المنظمة العالمية بصفته عضواً فيها .

١- **قابل البطاقة** : وهو التاجر الذي يتعاقد مع مصدر البطاقة على تقديم السلع والخدمات التي يطلبها حامل البطاقة .

٢- **حامل البطاقة** : وهو عميل البنك الذي صدرت البطاقة باسمه أو حُوّل باستخدامها .

٣ -**البنوك الأخرى** : وذلك كبنك التاجر الذي يتسلم مستندات البيع من التاجر ، ويقوم بمتابعة تسديد البنوك الأعضاء للديون المترتبة على استخدام البطاقة مقابل رسوم يأخذها من التاجر .
وهذه الأطراف قد تنقص بحسب تعامل البنك المصدر وحامل البطاقة . وغالباً ما تنحصر العلاقة بين أطراف التعاقد على البطاقات في ثلاثة أنواع ، لوجود ثلاثة أطراف وهي كما يلي :- (الزحيلي،2004:12,13,14)

١ - العلاقة بين مصدر البطاقة وحاملها :-

هي علاقة إقراض ، يتمكن بها حامل البطاقة من سحب المبلغ بالقدر المحدد له بالاتفاقية .

٢ - العلاقة بين حامل البطاقة والتاجر:-

هي علاقة بيع وشراء السلع والبضائع وتقديم المواد الاستهلاكية في المطاعم ، أو علاقة إجارة وأستأجار في الفنادق ، ويحيل حامل البطاقة التاجر على مُصدر البطاقة لاستيفاء الثمن أو الأجرة

٣ - العلاقة بين مصدر البطاقة والتاجر

هذه العلاقة تجارية محضة ، قائمة على أساس الوكالة بأجر ، إذ يعد البنك المصدر للبطاقة وكلياً للتاجر في قبض استحقاقات قيمة المبيعات من حاملي البطاقات وضمها إلى حسابه ، كما انه وكيل عنه في السحب من رصيده ، فيما هو مستحق عليه من بضاعة مرتجعة .

سادساً / آلية عمل البطاقة الائتمانية

يمكن لبطاقة الائتمان أن تؤدي مهامها التي أنيطت بها كما يلي :- (محمود،2005: 3)

(الحسيني والدوري،2006: 38)

١- يقدم المتعامل طلباً بالحصول على البطاقة من المصرف ، ويتضمن المعلومات الضرورية

والمحددة من قبل المصرف.

- ٢- يتقصى البنك سمعة المتعامل الائتمانية ويمنحه البطاقة إذا كانت سمعته مشجعة ويتحصل عليها المتعامل عن طريق الاتصال بالبنك وذلك بتقديم وثائق معينة مثل الضرائب المدفوعة وشيكات برصيد .
- ٣- عندما يحصل المتعامل على البطاقة يتمكن من استعمالها وذلك بإبرازها عند شراء السلع والخدمات ، ويقوم البائع بملء نموذج معين بقيمة البضائع (أي فاتورة) باسم المشتري ويوقع البائع ويوقع عليها حامل البطاقة (أي المشتري) إقراراً منه بالشراء بموجب هذه البطاقة .
- ٤- يجمع التاجر كافة النماذج التي باع بموجبها في ذلك الشهر ، ويسلمها للبنك أو لأقرب فرع له وتدفع القيمة في حساب هذا المحل وفي نفس اليوم وبعد خصم العمولة (أي 30 من الشهر) بدفع الفواتير للبنك المصدر للبطاقة ويسدد المبالغ مع خصم 5% .

٥- يستعمل البنك الفواتير المقدمة له من أجل معرفة قيمة مشتريات كل عميل باستعمال الإعلام

الآلي ويدون النتائج الآتية يومياً :-

- الرصيد المدين إذا كان الرصيد فيه أموال وتخصم مباشرة .
- والرصيد صفر تقيد في رصيد المدين دون حساب الفوائد .
- وأخيراً فإنه في نهاية كل شهر يرسل البنك إلى المتعامل (ويقارن هذا الأخير بين الفواتير التي بحوزته والوثيقة المقدمة من قبل البنك) قائمة بالفواتير الخاصة بالمشتريات يطلب منه سدادها كلياً أو جزئياً خلال 25 يوم من ذلك التاريخ دون فوائد أو مصاريف وبعد هذه المدة . يبدأ البنك في حساب الفوائد بمعدل 1.5% .

سابعاً / مزايا ومشاكل البطاقة الائتمانية

للبطاقة الائتمانية العديد من المزايا لمختلف الأطراف التي تتعامل بها ويمكن تقسيمها إلى ما يلي:-

١- **بالنسبة لحاملها** : يتمتع حامل البطاقة الائتمانية بائتمان مجاني يتراوح بين (25) و (55) يوماً

وذلك بالفضلا عن تخفيض حاجته إلى التعامل بالنقود ، وما يتبع ذلك من مخاطر كما تساعده

على ترشيد استهلاكه وضبط ميزانيته العائلية . (الحسيني والدوري ، 2000: 40)

٢- بالنسبة للتاجر :

- أ- زيادة عدد الزبائن عن طريق حملات الدعاية التي يقوم بها مصدر البطاقة بذكر اسمه في حملة الدعاية للشراء منه أو عن طريق الحوافز والمنافع التي توفرها جهة الإصدار لحاملها .
- ب- أفضل للتاجر من مخاطر الاحتفاظ بالنقود لديه في المحل ، من السطو والاعتداء عليه .
- ج- تميز التاجر القابل للبطاقة على أقرانه من التجار الذين لا يقبلونها وهذه ميزة التنافس و المباشرة .
- د- يزيد من مبيعاته ويحصل على أمواله بغض النظر عما إذا دفع العميل ما يستحق عليه أو لم يدفع .
- (أبو زيد ، 1995 : 13)

٣- بالنسبة للبنك :

- يمثل النظام في حد ذاته إشهارا للبنك مما يعطيه عائدات عالية ، وكذلك ضمان عدد كبير من حاملي البطاقات كزبائن دائمين للبنك، وإجبار المحلات التجارية على فتح حسابات لدى البنك لأن التاجر مضطر لذلك.
- (محمود ، 2005 : 4)
- وعلى الرغم من كل هذه المزايا إلا إن هناك العديد من المشاكل (رشيد وجودة ، 1999 : 124)و (الحسيني والدوري ، 2000 : 41) أهمها :-
- ١- احتمال عدم دقة البائع في كتابة الفواتير أو جمعها إذ قد يقوم العميل بإرجاع ذلك إلى عدم دقة أعمال المصرف .
 - ٢- التكلفة العالية نسبياً على العميل في حالة عدم استعمال البطاقة الائتمانية ، فيدفع العميل مبلغ بسيط في سبيل الحصول عليها لكن في ظل عدم حصوله على أي خدمة أو منفعة من ائتمانها فستكون تكاليفها عالية .
 - ٣- سرقة البطاقة الائتمانية أو ضياعها ، وهذا قد يؤدي إلى أن تستخدم البطاقة من قبل أطراف

أخرى .

٤- استخدام البطاقة لإغراض استهلاكية قد يؤثر في عملية خلق انطباع لدى الجمهور بان البنوك

تشجع هذه الاتجاهات وتنميتها .

٥- الخطر على سيولة المصرف نظراً لكبر حجم التعامل .

٦- المنافسة من قبل الجهات الأخرى التي تصدر بطاقات خاصة بها كمحطات البنزين، شركات

الطيران الخ مما قد يقلل من حجم المتعاملين مع المصرف .

ثامناً / مقومات نجاح بطاقة الائتمان

هناك مجموعة من مقومات النجاح والاستمرار في العمل المصرفي منها :- (محمود، 2005: 5)

(الحسيني والدوري ، 2000: 43-42)

١- **كثرة المتعاملين** : فكلما كان عدد المتعاملين كبيراً كلما كانت فرص النجاح والاستمرار لهذا

النظام أكثر ملائمة .

٢- **الدقة في اختيار المتعاملين** : أي التأكد من سمعة كل متعامل فكلما كانت التحريات دقيقة و

حقيقية يكون القرار في منح البطاقة للمتعامل جيداً سواء بالقبول أو بالرفض .

٣- **تعدد المحلات** التجارية المشاركة في النظام والدقة في اختيارها لان عدد المتعاملين كبيراً جداً

وبالتالي تعدد المحلات التجارية وتنوعها لا سيما المحلات ذات السمعة الجيدة وذات السلع و

الخدمات المتنوعة والتي لها استهلاك واسع .

٤- **نظام رقابي محكم** : ويتولى مسؤولية الرقابة والمتابعة في التأكد من أداء الأعمال وتدقيق العمليات

الحسابية بدقة بهدف تقليل الديون المعدومة أو المشكوك في تحصيلها .

البساطة والوضوح : يتسم هذا النظام بالبساطة وعدم التعقيد ، كما إن السعي لشيوعها سوف

يعزي الجمهور للاستفادة من هذه الخدمات .

٥- توفر درجة عالية من الوعي المصرفي : يمكن من إعطاء المعلومات الخاصة باستعمال البطاقة الائتمانية .

تاسعاً / المتطلبات الضرورية لاستخدام البطاقة الائتمانية

إن البطاقة الائتمانية بوصفها تقانة مالية حديثة تتطلب تغييراً جذرياً في ثقافة المصرف ، وذلك من خلال العمل على تغيير الأسلوب التسويقي القائم فيه ، وإعطاء مصلحة الزبون المرتبة الأولى بين الأولويات ، وكذلك التخلي عن الأسلوب التسويقي التقليدي .

إذ إن تحقيق هدف هذه التقانة لا يمكن إن يتحقق إلا إذا توفرت جملة من المتطلبات التي تعد بمثابة التربة الصالحة والمرتكزات الأساسية لتطبيقها ، إذ إن هذه المتطلبات من شأنها إن تشير إلى الحقائق الأساسية التي ينبغي إن يركز إليها عند الشروع باستخدام هذا الأسلوب تطبيقياً في مختلف المصارف ، ومنها عينة البحث .

يلاحظ من خلال الاطلاع على الدراسات والبحوث السابقة ذات الصلة بموضوع البحث ، لا توجد هناك أي متطلبات لذا ارتأت الباحثة إلى وضع مجموعة من المتطلبات والتي تبين وجهة نظرها وهي كالاتي

١- المتطلبات البشرية :-

بعد إن توجهت الأنظار إلى التطورات والتغيرات المتسارعة والتي ظهرت على أثرها أدوات نقدية تدار وفق الآلات الالكترونية ومنها بطاقة الائتمان أصبح من الضروري لهذه التقنية أن تحتاج إلى كوادر بشرية مدربة ومهياة على كيفية التعامل مع الزبائن بكل لطف وأمانة وكذلك امتلاكها للإمكانات الفكرية والعلمية التي تساعدها على استخدام التقانات الحديثة وتعليمها للزبائن .

٢- المتطلبات التكنولوجية والمعلوماتية :-

لكي تعمل البطاقة الائتمانية لابد من أن تتوفر لدى المصارف التكنولوجيا المناسبة لذلك والمتمثلة بأجهزة الصراف الآلي وغيرها من التقنيات التي تساعد عمل البطاقة الائتمانية .

وقبل ذلك لابد من أن تتوفر لدى المصارف قاعدة غنية بالمعلومات التي تمكنها من إصدار بطاقة الائتمان والتي تتضمن معلومات عن تجارب المصارف التي عملت بهذا المجال وعن أنواع البطاقات الائتمانية وكذلك معلومات معلومات عن الزبائن وكيفية التعامل مع حاجاتهم .

٣-متطلبات تشريعية :-

وحتى يتم العمل بالبطاقة الائتمانية لابد من وجود التشريعات القانونية التي تساعد المصرف على إصدار البطاقة الائتمانية ومواجهة الأخطار التي تحيط بها مثل (السرقه ، الضياع الخ)

٤-المتطلبات المادية والمالية :

إن المصارف التي تعمل بنظام بطاقة الائتمان يجب أن تمتلك فروع متعددة وكافية على تقديم هذه الخدمة وكذلك المقدرة المالية على تحمل تكاليف إصدارها بالفضلا عن إن تكون هناك جهود تنسيقية مع المتاجر والمحلات التي تمتلك القدرة في التعامل مع بطاقة الائتمان .

٥-متطلبات الوعي :-

في مجتمع لم يعهد له التعامل بخدمات مصرفية حديثة ومتطورة مثل البطاقة الائتمانية لابد ان يكون هناك توعية للزبائن من خلال عقد ندوات لشرح أهمية البطاقة الائتمانية للزبائن وكيفية التعامل بها في حال إذا تعرضت للسرقه أو الضياع .

٦-متطلبات التخطيط :-

إن لكل منظمة نظرة إستراتيجية لإعمالها لذلك لابد أن يكون ضمن سياسة المصارف وضع خطط إستراتيجية لتحسين واقع الخدمة المصرفية متمثلة باستخدام بطاقة الائتمان كمساهمة منها في إرضاء الزبائن وكذلك تقليل الوقت اللازم للتعاملات المالية .

عاشرا / الخدمة المصرفية

عرفت الخدمة بأنها منتج غير ملموس لا يمكن خزنها تتميز بعدم إمكانية لمسها عن مقدمها (المساعد ، 2003 ، 92)

أوهي منتجات غير ملموسة تشمل وثيقة عمل لمطابقة الاحتياجات والجهد الذي يقدمه صاحب الخدمة ولا تحتوي بالضرورة على شيء مادي يمتلكه طالبها (Dibb,1994 ,230)

أما الخدمة المصرفية فقد عرفت بأنها "فعاليات غير ملموسة تقدم للزبائن على شكل قيمة مالية " (Median , 2 , 1996)

وتعد المصارف هي أهم جهة تقدم الخدمات المالية للزبائن وتعتمد إمكانياتها في تقديم الخدمات المالية على مقدار الطلب الذي يحدده الزبون وهي تعمل على تقديم الخدمات بكفاءة وبأسعار تنافسية وللخدمات المصرفية أنواع منها إدارة العملة وأسعار الصرف ، خصم الأوراق التجارية وتقديم القروض للمشاريع ، قبول الودائع ،

دعم النشاطات الحكومية الخاصة بالانتماء ، القيام بإعمال الوصاية والأمان ، حماية الموجودات ذات القيمة كالذهب ، الحسابات الجارية أو الودائع تحت الطلب ، تقديم استشارات مالية ، القيام بالإعمال الاستثمارية كالاستثمار بالأوراق المالية ، بيع وثائق التأمين ، تقديم معاشات التقاعد وإدارة صناديق الاستثمار المشترك ، تأجير المعدات للغير مقابل أجور تعود للمصرف وغيرها من أنواع الخدمات المصرفية المستحدثة تظهر بين مدة وأخرى بشكل مستمر ومما يدعم مركز المصرف المالي والسوقي (Rose ,1999 :8-11)

المبحث الثالث / تحليل نتائج البحث

أولاً:- وصف خصائص العينة

للتعرف على بعض الخصائص الديموغرافية لعينة البحث الجدول رقم (١) يوضح نسب هذه الخصائص

جدول رقم (١) الخصائص الديموغرافية لعينة البحث

| العمر | | | | | | | | | | | |
|-------------------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|---------|----|-----------|------|
| ٢٥-٢٠ | | ٣٠-٢٦ | | ٣٥-٣١ | | ٤٠-٣٦ | | ٤٥-٤١ | | ٤٦- فأكثر | |
| العدد | % | العدد | % | العدد | % | العدد | % | العدد | % | العدد | % |
| 5 | 9 | 6 | 11 | 11 | 20 | 17 | 31 | 16 | 29 | 0 | 0 |
| الجنس | | | | | | | | | | | |
| ذكر | | | | | | أنثى | | | | | |
| العدد | | % | | العدد | | % | | العدد | | % | |
| 15 | 27.3 | 40 | 72.7 | | | | | | | | |
| الحالة الاجتماعية | | | | | | | | | | | |
| متزوج | | | | | | أعزب | | | | | |
| العدد | | % | | العدد | | % | | العدد | | % | |
| 42 | 76.4 | 13 | 23.6 | | | | | | | | |
| المؤهل العلمي | | | | | | | | | | | |
| ابتدائي | | ثانوي | | معهد | | كلية | | ماجستير | | دكتوراه | |
| العدد | % | العدد | % | العدد | % | العدد | % | العدد | % | العدد | % |
| 1 | 1.81 | 13 | 23.64 | 21 | 38.18 | 19 | 34.55 | 0 | 0 | 1 | 1.81 |
| سنوات الخدمة | | | | | | | | | | | |
| 5-1 | | 10-6 | | 20-11 | | 30-21 | | 40-31 | | | |
| العدد | % | العدد | % | العدد | % | العدد | % | العدد | % | العدد | % |

| | | | | | | | | | |
|----------------|---|---------|----|---------|----|---------|---|---------|---|
| 7.27 | 4 | 34.55 | 19 | 43.63 | 24 | 9.09 | 5 | 5.55 | 3 |
| المركز الوظيفي | | | | | | | | | |
| م ملاحظ | | م ملاحظ | | م ملاحظ | | م ملاحظ | | م ملاحظ | |
| العدد | | العدد | | العدد | | العدد | | العدد | |
| % | | % | | % | | % | | % | |
| 10.9 | 6 | 36.4 | 20 | 36.4 | 20 | 16.4 | 9 | | |

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج الحاسبة الإلكترونية .

يلاحظ من الجدول أعلاه مايلي :-

أن أغلب العاملين في المصارف عينة البحث تتراوح أعمارهم بين (٣٦ - ٤٠) سنة إذ تشكل هذه الفئة ما نسبته 31 % يليها بالتسلسل الأفراد العاملين الذين تتراوح أعمارهم بين (٤١-٤٥) سنة ،بنسبة 29 % أما بقية الفئات العمرية فتقع دون ذلك المستوى .

كما عبر الجدول عن نوع الجنس بالنسبة للعاملين إذ ظهر أن 72.7 % هم إناث وهم أكثر من نسبة الذكور التي بلغت 27.3 % .

أما من إذ الحالة الاجتماعية للعاملين فقد كانت 76.4 % من المتزوجين و 23.6 % من غير المتزوجين . ويلاحظ أيضا من الجدول أن 38.18 % من الذين يحملون شهادة المعهد يليها بالتسلسل الأفراد الحاصلين على شهادة الكلية بنسبة 34.55 % أما بقية المستويات التعليمية فتقع دون ذلك المستوى . وهذا بدوره يسهل من إصدار البطاقة الانتمانية لما يمتلكه موظفو المصارف من إمكانات علمية تساعد على استخدام التقانات الحديثة .

أما من إذ توزيع العينة على سنوات الخدمة فإن معظم العاملين هم من الأفراد الذين تتراوح خدمتهم ما بين (١١-٢٠) سنة ، إذ كانت نسبتهم 43.63 % يليهم الأفراد التي كانت خدمتهم ما بين (٢١-٣٠) أي بنسبة 34.55 % أما بقية فئات الخدمة فتقع دون ذلك المستوى .

ويلاحظ من هذا إن المصارف عينة البحث تمتلك نسبة كبيرة من العاملين الذين يتمتعون بالخبرة والمعرفة المصرفية الطويلة .

أما من إذ المركز الوظيفي فإن فئتي الملاحظ و م . المدير هي التي حصلت على أعلى نسبة وهي 36.4 % وهذا يعني إن هاتين الفئتين تشكل 72.8 % من حجم العاملين .

جدول رقم (٢)

توزيع أفراد العينة حسب عانديه ونوع المصرف والخدمات التي يقدمها

| عانديه المصرف | | | | | |
|----------------------------|------|-------|-------|---------------|-------|
| أهلي | | | حكومي | | |
| العدد | % | العدد | % | العدد | % |
| 44 | 80 | 11 | 20 | | |
| نوع المصرف | | | | | |
| تجاري | | | متخصص | | |
| العدد | % | العدد | % | العدد | % |
| 50 | 90.1 | 5 | 9.9 | | |
| الخدمات التي يقدمها المصرف | | | | | |
| ودائع | | إقراض | | خدمات متكاملة | |
| العدد | % | العدد | % | العدد | % |
| 2 | 3.64 | 2 | 3.64 | 51 | 92.73 |

المصدر/ من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية .

ونلاحظ من أعلاه أن 80 % من المشاركين في البحث يعملون في المصارف الحكومية وأن 20 % فقط يعملون مع المصارف الأهلية ولعل السبب في ذلك يعود إلى قدم المصارف الحكومية فضلا عن عدد الفروع المنتشرة في القطر التي تملكها هي أكبر من عدد فروع المصارف الأهلية

أما من إذ نوع المصرف الذي يعملون به فقد بلغ 90.1% من حصة المصارف التجارية و 9.9% للمصارف المتخصصة .

في حين نلاحظ إن الخدمات المتكاملة بلغت نسبة 92.73% وهي نسبة أكبر بكثير من المستويات الأخرى لتقديم الخدمة .

ثانياً: عرض وتحليل نتائج إجابات الأفراد بخصوص متطلبات بطاقة الائتمان

المحور الأول : المتطلبات البشرية

يوضح الجدول (3) التوزيعات التكرارية والمتوسط الموزون وشدة الإجابة والانحراف المعياري والاختلاف المعياري، إذ يتفق (68.67%) من أفراد العينة على وجود متطلبات البطاقة الائتمانية المرتبطة بالموارد البشرية وقد حصل هذا المؤشر على وسط حسابي موزون أكبر من الوسط الفرضي * بلغ (7.55) وانحراف معياري (2.20) ومعامل اختلاف (30.04%) وعند إرجاع هذا المؤشر إلى عناصره الأساسية نجد الآتي :-

أ- يتفق (65.45%) من أفراد العينة أن (موظفو المصرف يمتلكون الإمكانيات الفكرية والعلمية ولهم القدرة على) بينما كانت النسبة الباقية ترى غير ذلك ، وجاء هذا المتغير بوسط حسابي (7.2) وانحراف معياري (2.30) ومعامل اختلاف (31.07%) .

ب- يجد (67.10%) من الأفراد إن (موظفو المصرف يمتلكون القدرة والقابلية لتعليم الزبائن) وقد حصل هذا المؤشر على وسط حسابي (7.38) وانحراف معياري (2.29) ومعامل اختلاف (30.97%) في حين ترى النسبة المتبقية عكس ذلك .

ج- هناك ارتفاع طفيف في الوسط الحسابي الموزون للفقرة (x3) عن فقرات المؤشر الأخرى وقد بلغ (7.98) و بانحراف معياري (2.00) ومعامل اختلاف (27.02%) ، إذ بلغت شدة الإجابة لهذه الفقرة (72.56%) وهذا يعني إن (موظفو المصرف يتحلون بالأمانة الشخصية في)

د- حصلت الفقرة (x4) والتي تنص (يتمتع موظفو المصرف بمستوى علي من اللطف و....) على اتفاق (69.58%) من أفراد العينة وذلك بوسط حسابي (7.65) وهو أعلى من الوسط الفرضي وبانحراف معياري (2.22) ومعامل اختلاف (29.95%).

جدول رقم (٣)

يوضح التوزيعات التكرارية والمتوسط الموزون وشدة الإجابة والانحراف ومعامل الاختلاف لحدود

| معامل الاختلاف | الانحراف المعياري | شدة الإجابة | المتوسط الموزون | أفق بنسبة | | | | | | | | | | | ت |
|----------------|-------------------|-------------|-----------------|-----------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|----|
| | | | | 0 % | 10 % | 20 % | 30 % | 40 % | 50 % | 60 % | 70 % | 80 % | 90 % | 100 % | |
| %31.07 | 2.30 | 65.45 | 7.2 | 1 | 0 | 0 | 4 | 1 | 8 | 3 | 9 | 13 | 5 | 11 | X1 |
| %30.97 | 2.29 | 67.10 | 7.38 | 1 | 0 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 11 | 11 | 10 | 10 | X2 |
| %27.02 | 2.00 | 72.56 | 7.98 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 | 4 | 5 | 6 | 11 | 10 | 15 | X3 |
| %29.95 | 2.22 | 69.58 | 7.65 | 0 | 0 | 1 | 1 | 5 | 2 | 2 | 10 | 13 | 7 | 14 | X4 |
| %30.04 | 2.20 | 68.67 | 7.55 | | | | | | | | | | | | |

المتطلبات البشرية

المصدر / إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج الحاسبة الإلكترونية .

- الوسط الفرضي * = $2/1+11 = 6$ هو عبارة عن معدل أعلى درجة في المقياس (11) وأوطأ درجة فيه (1).

المحور الثاني : المتطلبات التكنولوجية والمعلوماتية

تشير معطيات الجدول (٤) والخاصة بالتوزيعات التكرارية وقيم الوسط الحسابي وشدة الإجابة ومعامل الانحراف والاختلاف المعياريين ، لفقرات المحور الثاني إن ما يقارب (53%) من الأفراد المبحوثين يتفقون على توفر هذه المتطلبات ، بينما النسبة المتبقية والبالغة (47%) يجدون عكس ذلك . وقد جاءت هذه الإجابات بوسط حسابي أدنى من الوسط الفرضي يبلغ (5.85) وبانحراف معياري (2.93) ومعامل اختلاف (39.50%) وعند النظر إلى الفقرات الأساسية نجد ما يأتي :-

أ- يتفق (55.86%) من أفراد العينة على إن (المصرف يمتلك التكنولوجيا اللازمة لإصدار.....) بوسط حسابي (6.15) وبانحراف معياري (2.75) ومعامل اختلاف (37.11%) .

ب- هناك انخفاض في الوسط الحسابي الخاص بهذه الفقرة والتي تنص على (يمتلك المصرف قاعدة معلوماتية تمكنه من إصدار.....) إذ بلغ (4.31) وبانحراف معياري (3.62) ومعامل اختلاف (48.82%) وينسبة اتفاق (39.17) من أفراد العينة .

ج- د- هـ حصلت الفقرات (x9,x8,x7) التي تقيس (يمتلك المصرف قاعدة معلوماتية تمكنه.....) ، وقام المصرف بدراسة تجارب المصارف التي أصدرت.....، وتتوفر لدى المصرف المعرفة الكافية بكل أنواع.....) على نسب أقل من المعدل ، إذ بلغت الأوساط الحسابية الموزونة لاستجابات المبحوثين حول الفقرات أعلاه (5.67, 5.42, 5.8) وانحرافات معيارية قدرها (3.27, 3.47, 2.74) ومعاملات اختلاف قدرها (36.92% , 46.83% , 44.12%) على الترتيب. وقد تبين إن الأوساط الحسابية الموزونة للفقرات أعلاه ، أقل من الوسط الفرضي البالغ (6)، مما يجعل الفقرات أعلاه غير واضحة بشكل كبير بالنسبة للمبحوثين وفقاً لوجهة نظرهم الشخصية إذ كانت نسبة اتفاق آرائهم حول الفقرات أعلاه (51.57, 49.25 , 52.73%) على الترتيب.

و- هناك ارتفاع في الوسط الحسابي الموزون للفقرة (x10) إذ بلغ (7.76) وبانحراف معياري (1.72) ومعامل اختلاف (23.21%) وقد بلغت شدة الإجابة (70.58%) وهذا يعني إن المصرف يمتلك معلومات واسعة ودقيقة عن الزبائن وكيفية التعامل مع حاجاتهم .

جدول رقم (٤)

يوضح التوزيعات التكرارية والمتوسط الموزون وشدة الإجابة والانحراف ومعامل الاختلاف لحدود

المتطلبات التكنولوجية ومعلوماتية

| معامل الاختلاف | الانحراف المعياري | شدة الإجابة | المتوسط الموزون | اتفق بنسبة | | | | | | | | | | | | ت |
|----------------|-------------------|-------------|-----------------|------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|---|
| | | | | 0 | 10 | 20 | 30 | 40 | 50 | 60 | 70 | 80 | 90 | 100 | | |
| | | | | % | % | % | % | % | % | % | % | % | % | % | | |
| %37.11 | 2.72 | 55.86 | 6.15 | 4 | 2 | 1 | 1 | 2 | 10 | 7 | 8 | 10 | 5 | 5 | X5 | |
| %48.82 | 3.62 | 39.17 | 4.31 | 15 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 6 | 5 | 5 | 4 | X6 | |
| %36.92 | 2.74 | 52.73 | 5.8 | 4 | 1 | 3 | 2 | 7 | 8 | 5 | 9 | 6 | 7 | 3 | X7 | |
| %46.83 | 3.47 | 49.25 | 5.42 | 11 | 1 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 6 | 11 | 10 | 2 | X8 | |
| %44.12 | 3.27 | 51.57 | 5.67 | 6 | 5 | 2 | 1 | 4 | 6 | 2 | 8 | 7 | 12 | 2 | X9 | |
| %23.21 | 1.72 | 70.58 | 7.76 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 6 | 5 | 11 | 12 | 9 | 11 | X10 | |
| %39.50 | 2.93 | 53.17 | 5.85 | | | | | | | | | | | | | |

المصدر / إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج الحاسبة الإلكترونية

المحور الثالث : المتطلبات التشريعية والقانونية

فيما يخص المتطلبات التشريعية والقانونية فإن نتائج تحليل إجاباتهم يلخصها الجدول (٥) إذ يشير إلى إن (68.37 %) من أفراد العينة يتفقون على هذه المتطلبات للبطاقة الائتمانية بوسط حسابي (7.52) وبانحراف معياري (2.35) ومعامل اختلاف (41.19 %) وعند إرجاع هذا المؤشر إلى عناصره الأساسية نجد ما يأتي :-

يتفق (67.27 %) من أفراد العينة على إن (الدولة توفر التشريعات القانونية المنظمة لإصدار) بوسط حسابي (7.4) وبانحراف معياري (2.12) ومعامل اختلاف (28.62 %).

بلغت نسبة اتفاق الأفراد على الفقرة (x12) من هذا المتطلب (67.27 %) والتي تنص على انه يتم (توفر الدعم والالتزام من قبل البنك المركزي بتبني) بوسط حسابي (7.4) وبتحرف معياري (2.44) ومعامل اختلاف (32.89) % .

ج- (70.58%) من أفراد العينة يتفقون على إن (توفر القوانين التي تسمح للمصرف بمواجهة ومعالجة المخاطر التي تحيط) بوسط حسابي (7.76) وبتحرف معياري (2.48) ومعامل اختلاف (33.43) % .

جدول رقم (٥)

يوضح التوزيعات التكرارية والمتوسط الموزون وشدة الإجابة والانحراف ومعامل الاختلاف لمحور

المتطلبات التشريعية والقانونية .

| معامل الاختلاف | الانحراف المعياري | شدة الإجابة | المتوسط الموزون | أفق بنسبة | | | | | | | | | | | ت |
|----------------|-------------------|-------------|-----------------|-----------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-----|
| | | | | 0 % | 10 % | 20 % | 30 % | 40 % | 50 % | 60 % | 70 % | 80 % | 90 % | 100 % | |
| %28.62 | 2.12 | 67.27 | 7.4 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 7 | 7 | 8 | 12 | 8 | 10 | X11 |
| %32.89 | 2.44 | 67.27 | 7.4 | 2 | 0 | 0 | 1 | 3 | 6 | 5 | 8 | 5 | 14 | 11 | X12 |
| %33.43 | 2.48 | 70.58 | 7.76 | 2 | 0 | 0 | 1 | 3 | 2 | 7 | 7 | 6 | 8 | 19 | X13 |
| %41.19 | 2.35 | 68.37 | 7.52 | | | | | | | | | | | | |

المصدر / إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية .

المحور الرابع : متطلبات مادية ومالية

يوضح الجدول (٦) التوزيعات التكرارية والمتوسط الموزون وشدة الإجابة والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف المعياري إذ تفصح نتائج الجدول عن وسط حسابي أعلى من الوسط الفرضي باتجاه المحور بصورة عامة بلغ (7.1) وبانحراف معياري (2.71) ومعامل اختلاف (36.39 %) وبأهمية نسبية (64.57 %) وهذا يدل على توفر هذه المتطلبات بنسبة جيدة ، وعند النظر إلى الفقرات الأساسية لهذا المحور نجد :-

- أ- يرى (57.19 %) من أفراد العينة انه (توفر المتاجر والمحلات التي تمتلك القدرة في) ، بوسط حسابي (6.29) وبانحراف معياري (3.28) ومعامل اختلاف (44.24 %).
- ب- يجد (67.77 %) من أفراد العينة أنه (تتوفر لدى المصرف الإمكانات المالية لتحمل تكاليف) ، بوسط حسابي (7.45) وبانحراف معياري (2.57) ومعامل اختلاف (34.70 %).
- ج- إن الوسط الحسابي الموزون للفقرة (x16) قد بلغ (7.56) وبانحراف معياري (2.24) ومعامل اختلاف (30.24 %) وقد بلغت شدة الإجابة (68.76 %) وهذا يعني إن (توجد لدى المصرف فروع عدة يمكن من خلالها....) كانت واضحة ومفهومة بالنسبة لإفراد العينة .

جدول رقم (٦)

يوضح التوزيعات التكرارية والمتوسط الموزون وشدة الإجابة والانحراف ومعامل الاختلاف لمحور المتطلبات المادية والمالية

| معامل الاختلاف | الانحراف المعياري | شدة الإجابة | المتوسط الموزون | أنتفج بنسبة | | | | | | | | | | | ت |
|----------------|-------------------|-------------|-----------------|-------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-----|
| | | | | 0 % | 10 % | 20 % | 30 % | 40 % | 50 % | 60 % | 70 % | 80 % | 90 % | 100 % | |
| 44.24% | 3.28 | 57.19 | 7.29 | 8 | 0 | 0 | 1 | 5 | 7 | 3 | 5 | 8 | 9 | 9 | X14 |
| 34.70% | 2.57 | 67.77 | 7.45 | 1 | 0 | 3 | 2 | 1 | 6 | 2 | 8 | 5 | 14 | 13 | X15 |
| 30.24% | 2.24 | 68.76 | 7.56 | 1 | 0 | 1 | 2 | 0 | 7 | 2 | 8 | 11 | 13 | 10 | X16 |
| 36.39% | 2.71 | 64.57 | 7.1 | | | | | | | | | | | | |

المصدر / إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج الحاسبة الإلكترونية .