



المجلة الجغرافية العربية

# التحليل المكاني للخدمات المصرفية في مدينة أنجمينا-جمهورية تشاد

(باستخدام نظم المعلومات الجغرافية)

"دراسة في الجغرافيا الاقتصادية"

مدرس الجغرافيا الاقتصادية بجامعة الملك فيصل بتشاد  
ونائب عميد كلية الدراسات العليا

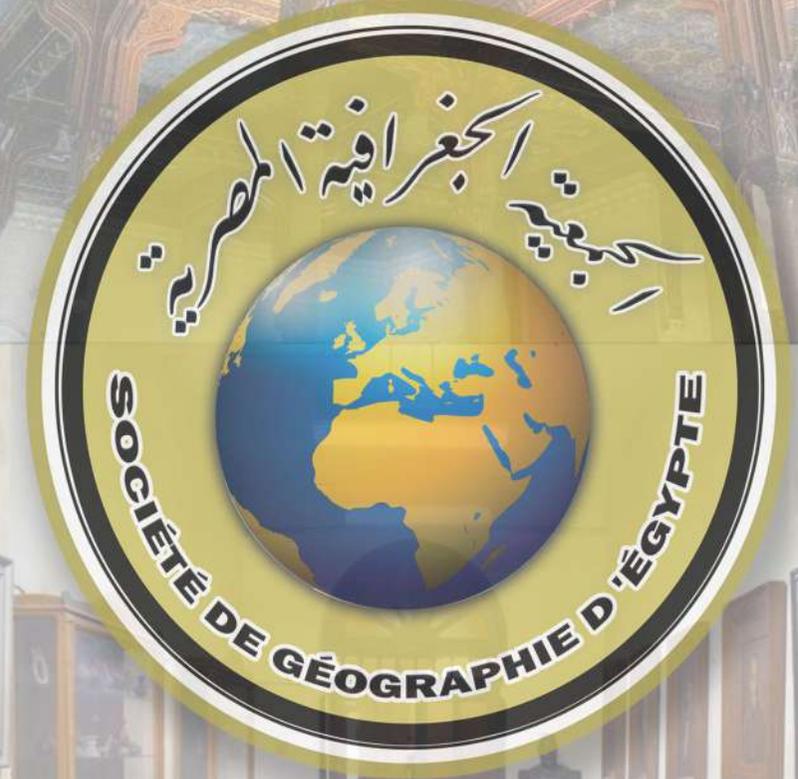
د. أمين إسماعيل بركة



العدد: مائة واثنان وثمانون

(سبتمبر ٢٠٢٣) عدد خاص

سلسلة بحوث جغرافية



الترقيم الدولي الموحد للطباعة: ١١١٠-١٩١١  
الترقيم الدولي الموحد الإلكتروني: ٢٦٨٢-٤٧٩٥



## المجلة الجغرافية العربية

تصدر عن الجمعية الجغرافية المصرية

### التحليل المكاني للخدمات المصرفية في مدينة أنجمينا - جمهورية تشاد

(باستخدام نظم المعلومات الجغرافية)

"دراسة في الجغرافيا الاقتصادية"

د. أمين إسماعيل بركة

مدرس الجغرافيا الاقتصادية بجامعة الملك فيصل بتشاد ونائب عميد كلية

الدراسات العليا

كافة حقوق النشر محفوظة للجمعية الجغرافية المصرية  
وجميع الأراء الواردة في بحوث هذه السلسلة تعبر عن آراء  
أصحابها ولا تعبر بالضرورة عن وجهات نظر الجمعية الجغرافية المصرية

الترقيم الدولي الموحد للطباعة: ١١١٠ - ١٩١١

الترقيم الدولي الموحد الإلكتروني: ٢٦٨٢ - ٤٧٩٥

الموقع على شبكة الانترنت: [www.egyptiangs.com](http://www.egyptiangs.com)

All rights reserved. This book is protected by copyright. No part of it may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted in any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording, or otherwise, without written permission from The Egyptian Geographical Society.

## قواعد النشر

تهدف هذه السلسلة إلى نشر البحوث الجغرافية الأصيلة التي يقوم بها الجغرافيون المصريون المتخصصون، بهدف تعريف المؤسسات العلمية العالمية والعربية، بالنشاط العلمي الذي تنتبها وتتوفر عليه الجمعية الجغرافية المصرية.

وتقوم بحوث هذه "السلسلة" على الدراسات الجغرافية الميدانية، وعلى البحوث التي تهتم بطرح رؤى جديدة في مناهج البحث الجغرافي وأساليبه، كما تعنى بالبحوث النفعية في مختلف مجالات الجغرافيا التطبيقية، وهو ما يتيح للجغرافيين العرب والأجانب الإطلاع على ما تقوم به الجمعية الجغرافية المصرية التي تعد أقدم الجمعيات الجغرافية في العالم العربي، كما تعد رائدة في إجراء البحوث والدراسات الجغرافية الجادة والأصلية.

وقد تتضمن بحوث هذه "السلسلة" ملخصات مكثفة لرسائل الماجستير والدكتوراة المجازة في الجامعات المصرية والعربية وغيرها.

ويشترط في البحوث التي تنشر ضمن هذه السلسلة مراعاة القواعد التالية:

- تقبل للنشر في هذه السلسلة البحوث التي تتسم بالأصالة وتسهم في تقدم المعرفة الجغرافية.
- يقدم مع البحوث المكتوبة باللغة العربية ملخص (Abstract) باللغة الإنجليزية. كما يقدم مع البحوث المكتوبة بلغة أجنبية ملخص باللغة العربية.
- لا يزيد البحث عن ١٥٠ صفحة، ويجوز لمجلس الإدارة استثناء البحوث الممتازة من هذا الشرط.
- يشترط ألا يكون العمل المقدم قد سبق نشره أو قدم للنشر في أية جهة أخرى.
- يقدم البحث في صورته الأخيرة المقبولة للنشر من ثلاث نسخ مرفقاً به اسطوانة ليزر (CD) مستخدماً إحدى برمجيات معالجة النصوص مع نظام ويندوز المتوافق مع IBM، على أن تكون الكتابة بينط ١٤ ومسافة ١ بين الأسطر، وتقدم الخرائط والصور والأشكال مستقلة محفوظة في صورة JPEG أو Tiff و Resolution ٢٠٠ فأكثر.
- يفضل أن تقدم الخرائط والأشكال البيانية بالألوان بحيث لا تتجاوز مساحتها (١٢ سم عرض × ١٨ سم طول)، وإن تعذر ذلك تقدم بالأبيض والأسود وفق القواعد الكارتوجرافية.
- يكتب الباحث اسمه واسم البحث في ورقة منفصلة ويكتفى بكتابة عنوان البحث فقط على رأس البحث مراعاة لسرية التحكيم.
- يعرض البحث على اثنين من المحكمين من كبار الأساتذة في مجال التخصص، وفي حالة اختلاف رأى المحكمين، يرسل البحث إلى محكم ثالث مرجح، وبناء على تقاريرهم يمكن قبول البحث للنشر أو إعادته للباحث لإجراء التعديلات أو التصويبات الضرورية قبل نشره.
- البحوث التي تقدم للنشر لا ترد إلى مقدميها سواء نشرت أو لم تنشر.
- تحتفظ الجمعية بحقوق النشر كاملة.
- يسلم للباحث ١٠ نسخ من بحثه بعد نشره، وإذا أراد نسخاً إضافية يسدد ثمنها طبقاً لسعر البيع الذي تحدده الجمعية.

## هيئة تحرير المجلة

رئيس مجلس إدارة المجلة	أ.د. محمد زكي السديمي
نائب رئيس مجلس إدارة المجلة ورئيس التحرير	أ.د. إسماعيل يوسف إسماعيل
مدير التحرير	أ.د. مصطفى محمد البغدادي
محرر تنفيذي	أ.م.د. محمد إبراهيم خطاب
محرر تنفيذي	أ.م.د. كامل مصطفى كامل
محرر تنفيذي	د. محمد ربيع عبدالظاهر
محرر تنفيذي	د. رشا حسين رمضان

## مجلس إدارة الجمعية الجغرافية المصرية

رئيس مجلس إدارة الجمعية	أ.د. محمد زكي السديمي
نائب رئيس مجلس إدارة الجمعية	أ.د. عبد الله علام عبده علام
أمين عام الجمعية	أ.د. إسماعيل يوسف إسماعيل
أمين صندوق الجمعية	أ.د. مسعد السيد أحمد بحيري
عضو مجلس إدارة الجمعية	أ.د. فتحي محمد أبو عيانة
عضو مجلس إدارة الجمعية	أ.د. أحمد حسن إبراهيم
عضو مجلس إدارة الجمعية	أ.د. أحمد السيد الزاملي
عضو مجلس إدارة الجمعية	أ.د. شحاتة سيد أحمد طلبة
عضو مجلس إدارة الجمعية	أ.د. مصطفى محمد البغدادي
عضو مجلس إدارة الجمعية	أ.د. عبد العظيم أحمد عبدالعظيم
عضو مجلس إدارة الجمعية	أ.د. عمر محمد علي محمد
عضو مجلس إدارة الجمعية	أ.د. سامح إبراهيم عبدالوهاب
عضو مجلس إدارة الجمعية	أ.د. عادل عبدالمنعم السعدني
عضو مجلس إدارة الجمعية	أ.د. عطية محمود الطنطاوي
عضو مجلس إدارة الجمعية	أ.د. عيبر إبراهيم عبدالله

## الهيئة الاستشارية

- أ.د. عبد الله يوسف الغنيم  
أ.د. نبيل سيد إمباي  
أ.د. فتحى عبد العزيز أبو راضي  
أ.د. فاروق كامل عز الدين  
أ.د. سعيد محمد عبده  
أ.د. محمد عبدالرحمن الشرنوبى  
أ.د. السعيد إبراهيم البدوي  
أ.د. جوده فتحى التزكمانى  
أ.د. كريم مصلح صالح  
أ.د. محمد نور الدين السبعائوي  
أ.د. عزة أحمد عبد الله  
أ.د. مسعد سلامة مندور  
أ.د. إبراهيم محمد علي بدوي  
أ.د. إبراهيم علي عبدالهادي غانم  
أ.د. محمد فوزي عطا  
أ.د. إيملي محمد حلمي حمادة  
أ.م.د. علي الدوسري
- أستاذ الجغرافيا الطبيعية بمركز البحوث والدراسات الكويتية  
أستاذ بقسم الجغرافيا كلية الآداب جامعة عين شمس  
أستاذ بقسم الجغرافيا كلية الآداب جامعة الاسكندرية  
أستاذ بقسم الجغرافيا كلية الآداب جامعة الزقازيق  
أستاذ بقسم الجغرافيا كلية البنات جامعة عين شمس  
أستاذ بقسم الجغرافيا كلية الآداب جامعة الفيوم  
أستاذ بقسم الجغرافيا كلية الدراسات الأفريقية العليا جامعة القاهرة  
أستاذ بقسم الجغرافيا كلية الآداب جامعة القاهرة  
أستاذ بقسم الجغرافيا كلية الآداب جامعة سوهاج  
أستاذ بقسم الجغرافيا كلية الآداب جامعة المنيا  
أستاذ بقسم الجغرافيا كلية الآداب جامعة بنها  
أستاذ بقسم الجغرافيا كلية الآداب جامعة المنصورة  
أستاذ بقسم الجغرافيا كلية الآداب جامعة دمياط  
أستاذ بقسم الجغرافيا كلية الآداب جامعة طنطا  
أستاذ بقسم الجغرافيا كلية الآداب جامعة بني سويف  
أستاذ بقسم الجغرافيا كلية الآداب جامعة المنوفية  
أستاذ مساعد بقسم الجغرافيا - جامعة الملك سعود - السعودية

National & Kapodistrian University of Athens  
Faculty of Geology and Geoenvironment, Greece

Dr. Niki Evelpidou



## فهرس المحتويات

م	العنوان	ص
	المستخلص	١
	مقدمة	٢
١	أهمية الموضوع	٣
٢	إشكالية الدراسة	٣
٣	منطقة الدراسة	٤
٤	أهداف الدراسة	٦
٥	تساؤلات الدراسة	٦
٦	فرضيات الدراسة	٧
٧	المناهج والأساليب	٧
٨	الدراسات السابقة	٨
٩	محتويات الدراسة	١٠
	أولاً: التوزيع الجغرافي للبنوك بمدينة أنجمينا	١١
	١. نمط توزيع المصارف بمدينة أنجمينا	١٤
	٢. نمط التوزيع المكاني وفقاً لشبكة الطرق	٢٥
	٣. كثافة البنوك	٢٩
	٤. كثافة الطرق	٣٠
	٥. الاتجاه العام لتوزيع الطرق Linear Directional Mean	٣٢
	ثانياً: المعطيات الجغرافية المؤثرة على التوزيع المكاني للبنوك	٣٣
	١. موقع خدمة البنوك داخل منطقة الدراسة	٣٣
	٢. الخدمات وعلاقتها بتوزيع البنوك بمنطقة الدراسة	٣٦
	٣. السكان	٤٤
	٤. المواقع المقترحة للتوزيع الجغرافي الأمثل للبنوك	٥١
	٥. المواقع المقترحة للصرافات الآلية	٥٥

٥٧	ثالثاً: تحليل الدراسة الميدانية
٥٧	١. نوع عينة الدراسة
٥٨	٢. فئة عينة الدراسة
٥٨	٣. محل السكن
٦٠	٤. المستوى التعليمي
٦٠	٥. المهنة
٦١	٦. بداية التعامل مع المصارف
٦٢	٧. سبب اختيار المصرف
٦٣	٨. عام التعامل مع البنك
٦٤	٩. أسباب ترك البنك والانتقال إلى آخر
٦٥	١٠. زمن التغيير
٦٦	١١. امتلاك حساب في بنك آخر
٦٧	١٢. تاريخ فتح الحساب في البنك الأخير
٦٨	١٣. توزيع أفراد العينة على المصرف
٦٩	١٤. زمن الوصول إلى الخدمة سيرا على الأقدام
٧٠	١٥. الزمن المستغرق للوصول إلى أقرب ماكينة/ جهاز صرف آلي سيرا على الأقدام
٧١	١٦. موقف المستبانين من فتح بنك جديد لفتح حساب فيه
٧١	١٧. وسيلة الذهاب إلى المصارف
٧٢	١٨. سبب اختيار الوسيلة
٧٣	١٩. الزمن المستغرق للسحب أو الإيداع بمقر المصرف
٧٤	٢٠. الرضا عن الخدمات المقدمة
٧٤	٢١. أسباب عدم الرضا
٧٥	٢٢. استخدام الماكينة الآلية/ الجهاز الآلي
٧٦	٢٣. أسباب عدم استخدام الآلة
٧٧	٢٤. السحب من ميكنة تابعة لبنك آخر

٧٧	٢٥. سبب استخدام المكيينة التابعة لبنك آخر
٧٨	٢٦. تماشى خدمات الصرّاف الآلي مع رغبات الزبائن
٧٩	٢٧. صعوبات استخدام الآلة
٧٩	٢٨. مشكلات الزبون مع المصرف
٨٠	٢٩. كفاية خدمات المصارف
٨١	٣٠. أسباب عدم كفاية الخدمات المصرفية
٨١	٣١. ضمان السرية والخصوصية للعميل
٨٢	٣٢. شعور الزبائن بالأمان عند التعامل
٨٢	٣٣. عدم الشعور بالأمان
٨٣	٣٤. صعوبات استخدام ماكينة/ جهاز الصراف الآلي
٨٤	٣٥. الصعوبات التي تواجه العميل؛ عند استخدام ماكينة/ جهاز الصراف الآلي
٨٦	النتائج والتوصيات
٨٩	المصادر والمراجع
٩٢	الملخص باللغة الإنجليزية

### فهرس الأشكال

ص	العنوان	م
٤	موقع منطقة الدراسة	١
٦	التقسيم الإداري لمدينة أنجمينا حسب البلديات	٢
١٢	أسماء البنوك والشوارع المرتبطة بها ومواقعها الفلكية بمنطقة الدراسة	٣
١٣	التوزيع المكاني للبنوك بمدينة أنجمينا	٤
١٥	متوسط البنوك والمركز المتوسط للبنوك بمنطقة الدراسة	٥
١٦	متوسط البنوك أي Central Feature بمنطقة الدراسة	٦
١٦	المركز المتوسط أي Mean Center للبنوك بمنطقة الدراسة	٧
١٨	التوزيع المكاني للبنوك حسب تقنية المسافة المعيارية الأولى	٨
١٨	التوزيع المكاني للبنوك حسب تقنية المسافة المعيارية الأولى والثانية	٩

١٩	التوزيع المكاني للبنوك حسب تقنية المعيارية الأولى، والثانية، والثالثة	١٠
٢١	الاتجاه العام لتوزيع البنوك بمدينة أنجمينا	١١
٢١	الاتجاه العام لتوزيع البنوك بمدينة أنجمينا	١٢
٢٣	قياس المسافات الفاصلة بين المراكز والنقاط الأخرى (عامل صلة الجوار (Nearest Neighbor Ratio)	١٣
٢٥	توزيع البنوك حسب تقنية الحرم المكاني بمدينة أنجمينا	١٤
٢٧	توزيع البنوك على الشوارع حسب تقنية الحرم المكاني للطرق الرئيسية بمنطقة الدراسة	١٥
٢٨	توزيع البنوك على الطرق الرئيسية حسب البعد بأكثر من ١٠٠ متر	١٦
٢٨	توزيع البنوك على الطرق الرئيسية حسب البعد بأكثر من ١٠٠ متر	١٧
٣٠	التوزيع المكاني لكثافة البنوك بمنطقة الدراسة	١٨
٣١	التوزيع المكاني لكثافة الطرق بمدينة أنجمينا	١٩
٣٢	الاتجاه العام لتوزيع وانتشار الطرق بمنطقة الدراسة	٢٠
٣٣	الاتجاه العام لتوزيع وانتشار الطرق بمنطقة الدراسة	٢١
٣٦	التوزيع الجغرافي لمواقع الفنادق بمنطقة الدراسة	٢٢
٣٧	التوزيع الجغرافي لمواقع البنوك والفنادق في حدود مسافة ال ١٠٠٠ متر	٢٣
٣٧	التوزيع المكاني للفنادق وعلاقتها بالبنوك بمنطقة الدراسة	٢٤
٣٩	التوزيع المكاني للبنوك/ المصارف حسب قربها من الأسواق في حدود مسافة ١٠٠٠ متر	٢٥
٤٠	المواقع الفلكية للأسواق بمنطقة الدراسة	٢٦
٤٠	التوزيع الجغرافي للأسواق وعلاقتها بالبنوك بمنطقة الدراسة	٢٧
٤٢	التوزيع المكاني والفلكي للجامعات بمنطقة الدراسة	٢٨
٤٣	التوزيع المكاني للبنوك حسب قربها من الجامعات في حدود مسافة ال ١٠٠٠ متر	٢٩
٤٣	التوزيع الجغرافي للجامعات وعلاقتها بالبنوك بمنطقة الدراسة	٣٠
٤٦	التطور العددي للسكان بمنطقة الدراسة	٣١

٤٧	معدل نمو سكان مدينة أنجمينا	٣٢
٤٧	التوزيع الجغرافي لسكان مدينة أنجمينا	٣٣
٤٩	التوزيع المكاني لكثافة السكان والبنوك/ المصارف بمدينة أنجمينا	٣٤
٥٠	التوزيع المكاني لكثافة السكان والبنوك/ المصارف بمنطقة الدراسة	٣٥
٥٢	التوزيع المكاني للبنوك المقترحة بمدينة أنجمينا	٣٦
٥٣	التوزيع المكاني للبنوك المقترحة بمدينة أنجمينا	٣٧
٥٦	التوزيع المكاني للصرافات الآلية المقترحة بمدينة أنجمينا	٣٨

### فهرس الجداول

ص	العنوان	م
١٩	تحليل المسافة المعيارية لتوزيع البنوك في مدينة أنجمينا	١
٣٤	توزيع البنوك وفروعها	٢
٤٦	التطور العددي لسكان مدينة أنجمينا	٣
٥٢	البنوك الفعلية والمقترحة	٤
٥٧	نوع عينة الدراسة	٥
٥٨	فئة عينة الدراسة	٦
٥٩	محل السكن	٧
٦٠	المستوى التعليمي	٨
٦١	مهنة عينة الدراسة	٩
٦٢	بداية التعامل مع المصارف	١٠
٦٣	سبب إختيار المصارف	١١
٦٤	عام التعامل مع البنك	١٢
٦٥	أسباب ترك البنك/ المصرف والانتقال إلى آخر	١٣
٦٦	زمن التغيير	١٤
٦٧	امتلاك حساب في بنك آخر	١٥
٦٨	تاريخ فتح الحساب في البنك الأخير	١٦
٦٩	توزيع أفراد العينة على المصرف	١٧

٧٠	زمن الوصول إلى الخدمة سيرا على الأقدام	١٨
٧١	الزمن المستغرق للوصول إلى أقرب ممكنة صرف آلي سيرًا على الأقدام	١٩
٧١	موقف المستبانيين من فتح بنك جديد لفتح حساب فيه	٢٠
٧٢	وسيلة الذهاب إلى المصارف	٢١
٧٣	سبب اختيار الوسيلة	٢٢
٧٤	الزمن المستغرق للسحب أو الإيداع بمقر المصرف	٢٣
٧٤	الرضا عن الخدمات المقدمة	٢٤
٧٥	أسباب عدم الرضا	٢٥
٧٥	استخدام المكيينة الآلية	٢٦
٧٦	أسباب عدم استخدام الآلة	٢٧
٧٧	السحب من ميكنة تابعة لبنك آخر	٢٨
٧٨	سبب استخدام المكيينة التابعة لبنك آخر	٢٩
٧٨	تماشى خدمات الصراف الآلي مع رغبات الزبائن	٣٠
٧٩	صعوبات استخدام الآلة	٣١
٨٠	مشكلات الزبون مع المصرف	٣٢
٨٠	كفاية خدمات المصارف	٣٣
٨١	أسباب عدم كفاءة الخدمات المصرفية	٣٤
٨٢	ضمان السرية والخصوصية للعميل	٣٥
٨٢	شعور الزبائن بالأمان عند التعامل	٣٦
٨٣	عدم الشعور بالأمان	٣٧
٨٣	صعوبات استخدام ماكينة/ جهاز الصراف الآلي	٣٨
٨٥	الصعوبات التي تواجه العميل عند استخدام ميكنة الصراف الآلي	٣٩

## المستخلص:

تطُرقت هذه الدراسة لتحليل المكاني لخدمات البنوك في مدينة أنجمينا؛ فقد أصبح من الضروري في العالم المعاصر وجود البنوك، وضرورة توزيعها الجغرافي العادل، واختارت الدراسة مدينة أنجمينا مكاناً للدراسة؛ كونها عاصمة الدولة، ومركزها المالي والسياسي.

وعلى الرغم من وجود ثمانية وثلاثين مركزاً لخدمات البنوك بها؛ إلا أن الدراسة توصلت إلى نتيجة مفادها أن المدينة تحتاج إلى المزيد من البنوك؛ إذ إن مساحة المدينة ٤٦٣,٢٤ كم<sup>٢</sup>، وبلغ مجموع سكانها ١٥٩٢٢٥٨ نسمة، ما يُحتم عليها ضرورة أداء وظيفتها الإدارية والتي من خلالها تخدم الظهير المحيط بها، وتهدف الدراسة إلى تحليل التوزيع المكاني لخدمات البنوك بمنطقة الدراسة، وتقييم الواقع الراهن لتلك الخدمة، ومعرفة رضا الزبون عنها.

واستخدمت الدراسة العديد من المناهج على رأسها: المنهجين الأصولي والوظيفي، بالإضافة إلى استعمال نظم المعلومات الجغرافية، واختارت من بين برامج تلك التقنية المراكز المتوسطة، والمسافة المعيارية، والجار الأقرب؛ للوصول إلى تحقيق أهداف الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى نتائج عديدة منها: تمركز البنوك في دائرة ضيقة، وترك مساحات شاسعة من المدينة محرومة من الخدمة، وقد اتضح أن الزبائن غير راضين عن الأداء الحالي للخدمات المصرفية، ويرون عدم كفايتها، ورداءة خدمتها، فقد قدمت الدراسة جملة من التوصيات، منها: ضرورة أخذ معايير التوزيع المكاني العادل لخدمات البنوك بعين الاعتبار، ووضع رغبات الزبائن واحتياجاتهم ضمن الأولويات عند تقديم الخدمة، وتحسين أساليب التعامل، والتوجيه، والإرشاد، وضمان الخصوصية، والسرية للعميل، وتوسيع نطاق خدمة الصراف الآلي.

**الكلمات المفتاحية:** التوزيع الجغرافي، التوزيع الفعلي، صلة الجوار، التحليل المكاني، الخدمات المصرفية.

(المجلة الجغرافية العربية، المجلد (٥٤)، العدد (١٨٢)، عدد خاص، سبتمبر ٢٠٢٣، ص ١ - ٩٢)

## مقدمة:

تُعَدُّ الخدمات المصرفية في الوقت الراهن من أهم الخدمات والمؤشرات الاقتصادية التي يُقاس بها مدى تطور المكان وتَخَلُّفِهِ؛ وذلك لاعتماد الكثير من سكان المدن على المؤسسات المصرفية، والعمليات البنكية المختلفة: كالسحب أو الإيداع أو التحويل وغيرها من العمليات الحيوية التي تهْمُ العميل.

وبات جلياً إسهام مقاييس التحليل الجغرافي وأدواته في معرفة العلاقات المكانية وتفسيراتها بين متغير جغرافي ما، وبين المتغيرات الجغرافية الأخرى الموجودة في المكان، ويُستخدَمُ ذلك من أجل التعرف إلى نمط التوزيع المكاني للظواهر الجغرافية، وأسباب ذلك التوزيع، ومعرفة الخصائص المكانية للظاهرة، والوقوف على مُشكلاتها، وتحديد مدى رضا العميل، وقدرة الخدمات المصرفية على تلبية رغبات الزبائن، ومحاولة كشف المؤثرات والمعوقات، من أجل تلافي المشكلات، واقتراح البديل الأنسب؛ وذلك وفقاً للمعايير الموضوعية لهذه الخدمة، وأصبح واضحاً لدى المَعْنِيَيْنِ بعلم الجغرافيا دور تطبيقات نظم المعلومات الجغرافية، وقدرتها في إجراء عمليات التحليل المكاني وتفسير العلاقات المكانية للظواهر الجغرافية داخل الحيز الجغرافي للوحدة الجغرافية قيد الدراسة، وأظهر الواقع الراهن أن العلاقات المكانية متشابكة ومتداخلة إلى حد كبير، ولا تخلو من التعقيد أحياناً؛ وذلك لارتباطها بمجموعة عريضة من القياسات المكانية التي تُبَيِّنُ سلوكها، وتوضح مدى ارتباطها بالظواهر الأخرى التي تشاركها المكان.

وتعد مدينة أنجمينا أهم مدن تشاد؛ كونها العاصمة القومية ذات الوزن السياسي، والاقتصادي والديموغرافي الأكبر على الإطلاق مقارنة بالمدن الأخرى، بجانب كونها العاصمة الإدارية والمالية لتشاد، ويرجع اختيارها مكاناً للدراسة لكونها المدينة الأولى التي انتشرت فيها المؤسسات المصرفية، وبها تتركز مقار البنوك، وأغلب الفروع التابعة لها. وتتبع أهمية الدراسة من أن مدينة أنجمينا تضم الكمّ الأعظم من الأنشطة الاقتصادية ذات الصلة بالعمليات المصرفية. فضلاً عن كونها تضم المؤسسات، والهيئات الحكومية الكبرى التي تحتاج باستمرار - إلى الخدمات المصرفية.

## ١. أهمية الموضوع:

يُمْكِنُ إجمالاً أهمية الدراسة في النقاط التالية:

- تُعَدُّ الخدمات المصرفية، والمالية من أهم الخدمات التي تُقَدِّمُ للسكان في الوقت الراهن، إلى جانب الخدمات الأخرى كمحطات الوقود، والخدمات التعليمية، والصحية.
- يُعَدُّ القطاع المصرفي من أهم الركائز الاقتصادية؛ نظراً للدور المحوري الذي يؤديه في التنمية الاقتصادية، والاجتماعية.
- التوسع العمراني المستمر للمدينة؛ وذلك نتيجة الهجرة المتزايدة لسكان المدن والأرياف إليها.

## ٢. إشكالية الدراسة:

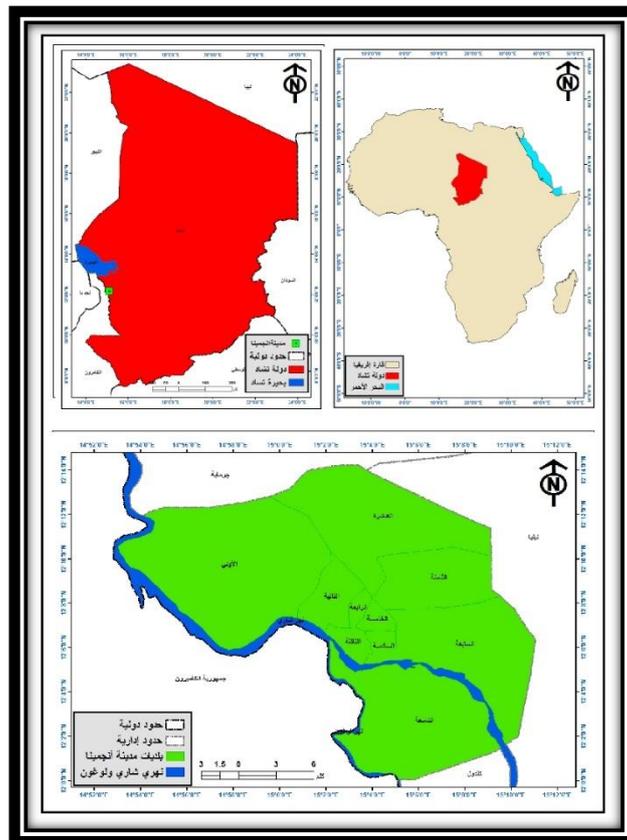
تَكْمُنُ إشكالية الدراسة في التوزيع المكاني للخدمات المصرفية بمدينة أنجمينا، فعلى الرغم من وجود ثمانية وثلاثين موقعاً يُقدم الخدمات المصرفية لزبائن البنوك؛ إلا أن توزيعها الجغرافي غير مناسب؛ إذ تتركز بشكل لافت في دائرة ضيقة من الدوائر البلدية التي تتألف منها مدينة أنجمينا؛ حيث لوحظ انتشار حوالي ٤٧,٣٧٪ منها في دائرتين، وهاتان الدائرتان تُعَدَّان من أصغر الدوائر من حيث المساحة الجغرافية؛ فحين تصل مرافق هذه الخدمة إلى أدنى مستوياتها في بعض الدوائر ذات الرقعة الجغرافية الواسعة كالدائرة الأولى.

واتضح من الدراسة الميدانية أن بعض الدوائر غير مشمولة تماماً بالخدمة، ويُعَدُّ التوزيع المكاني للخدمة، واختيار الموقع المناسب لها من أهم المعايير التي يجب وضعها في الاعتبار قبل إقامة المنشأة، ويبدو أن التوزيع المكاني للمصارف وفروعها لا يتوافق مع المعايير الجغرافية لتوزيع الخدمات، وتَوَدُّ الدراسة أن تكشف عن نمط توزيعها، وارتباطها بأهم المتغيرات الجغرافية: كالكثافة السكانية، والطرق الرئيسية ومراكز الأنشطة الاقتصادية، والمؤسسات الحيوية الأخرى؛ ومن ثمَّ فإن الدراسة تحاول التعرف إلى مدى تطابق توزيع مقارِّ الخدمات المصرفية بتلك المعايير بمدينة أنجمينا.

## ٣. منطقة الدراسة:

## أ. موقع منطقة الدراسة :

يظهر من الشكل (١) أن مدينة أنجمينا تقع ضمن المناطق الواقعة بين دائرتي عرض ١٢.٠٠٣ - ١٢.٢٣٤ درجة شمالاً، وخطي طول ١٤.٨٨٦ - ١٥.١٩١ درجة شرقاً، ويُلاحظ من الشكل (١) أيضاً أن مدينة أنجمينا يَحَدُّها من الشرق محافظة اللينا، ومن الغرب والشمال الغربي نهري شاري ولوغون، ومن الشمال محافظة الجرمية بإقليم حجر لميس، ومن الجنوب والجنوب الغربي محافظة كندل، ومن الغرب الحدود الدولية الفاصلة بين تشاد شرقاً والكاميرون غرباً، ومن مميزات أنها تقع في أقصى الطرف الغربي لجمهورية تشاد على الحدود الدولية الفاصلة بين جمهورية تشاد شرقاً، وجمهورية الكاميرون غرباً، وتبلغ المساحة الكلية لمدينة أنجمينا حوالي (٤٦٣.٢٤) كم<sup>٢</sup>.



المصدر: اعتماداً على بيانات الأطلس الجغرافي لتشاد.

شكل (١) موقع منطقة الدراسة

## ب . التقسيم الإداري:

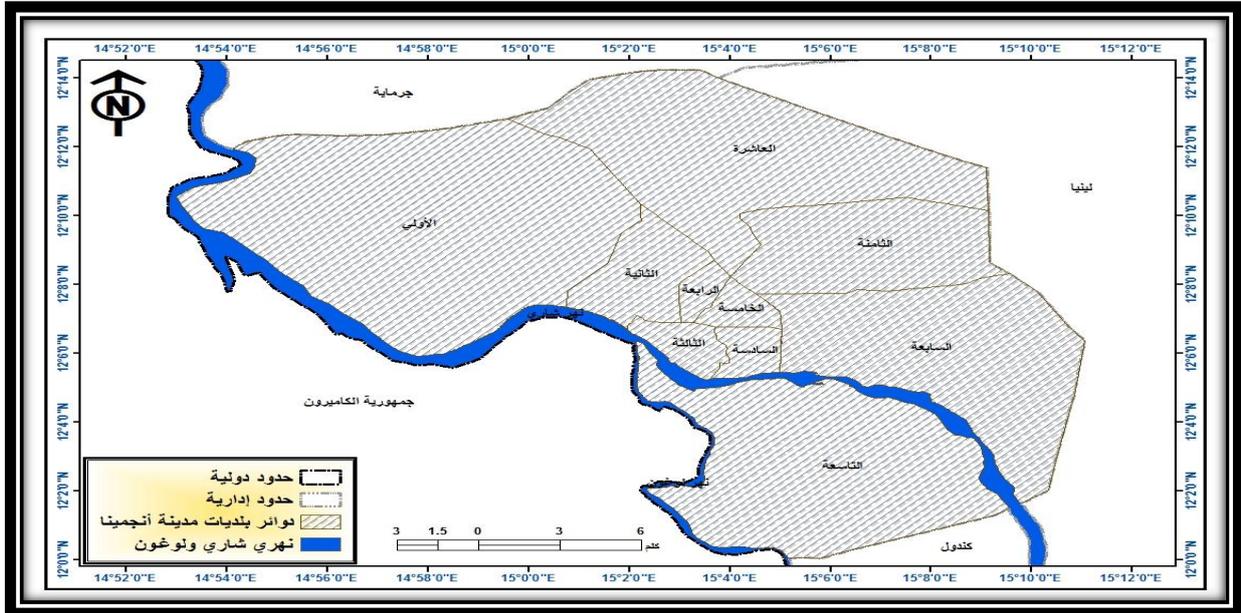
يتضح من الشكل (٢) أن مدينة أنجمينا تنقسم إلى عشر دوائر بلدية، الدائرة الأولى مساحتها ١٣٢,٤٤٥ كم<sup>٢</sup>، حيث تمثل ٢٩,١٩٪ من المجموع الكلي لمساحة المدينة، ويقطنها نحو ١٢٥,٨٥٨ نسمة بنسبة ٨,٠٧٪ من مجموع سكان المدينة لعام ٢٠٢٠م، والدائرة الثانية مساحتها تزيد عن ١٧,٨٠٧٢ كم<sup>٢</sup> تمثل ٣,٩٢٪ من مجموع مساحة المدينة، ويقطنها ما يربو على ٩٩١٧٥ نسمة، أي: بنسبة ٦,٣٥٪ من مجمل سكان المدينة.

والدائرة الثالثة تبلغ مساحتها ٦,٦٠٨٥ كيلومتر مربع، وهذه المساحة تمثل نحو ١.٤٥ فقط من المجموع العام من مساحة المدينة، ويقطنها نحو ٩٤٦٥٧ نسمة يُمثلون حوالي ٦,٠٦٪ من المجموع الكلي لسكان منطقة الدراسة، أما الدائرة الرابعة فبلغت مساحتها ٣,٥٥٥ كيلو متر مربع، تمثل نحو ٠,٧٩٪ فقط من المساحة الكلية لمدينة أنجمينا، ويسكنها نحو ١٢,٠٦٠٩ نسمة، أي: نسبة ٧,٧٣٪، وهذا يدل على أنها ذات كثافة سكانية مرتفعة. بينما الدائرة الخامسة بلغت مساحتها نحو ٤,٩٣٩٨ كيلو متر مربع تمثل نحو ١,٠٨٪ من المجموع العام للمساحة الكلية ويقطنها نحو ١٦٨٩٤٣ نسمة، يمثلون نحو ١٠,٨٣٪، في حين بلغت مساحة الدائرة السادسة نحو ٥,٣٧٧٦ كيلو متر مربع، بنسبة تصل إلى حوالي ١,١٨، ومجموع سكانها نحو ٧٦,١٤٧ نسمة يمثلون ٤,٨٧٪ من جملة سكان مدينة أنجمينا.

وبلغت مساحة الدائرة السابعة ٧٢,٣٨٥٤ كيلو متر مربع، حيث تمثل ١٥,٩٤٪ من المجموع الكلي لمساحة أنجمينا، وعدد سكنها نحو ٣٧٣٥٩١ نسمة، تصل نسبتهم إلى حوالي ٢٣,٩٤٪ من مجموع سكان المدينة، كما بلغت مساحة الدائرة الثامنة ٤٠٠٢٥٤٠ كيلومتر مربع، وتمثل نحو ٨,٧٨٪ من مجمل مساحة المدينة ويقطنها حوالي ٣٠٩٠٠٨ نسمة، يمثلون ١٩,٨٠٪.

أما الدائرة التاسعة، وتُعد من الدوائر كبيرة المساحة؛ إذ بلغت مساحتها نحو ٨٥,٧٤٦٠ كيلو متر مربع، وهي تمثل نحو ١٩,٨٠٪ من مجمل مساحة مدينة أنجمينا، ويقطنها نحو ٦٨٤٩٦ نسمة يمثلون نحو ٤,٣٩٪ من مجموع سكان مدينة

انجمينا، بينما الدائرة العاشرة بلغت مساحتها ٨٤,٧٤١ كيلو متر مربع، وتمثل نحو ١٨,٦٨٪، ويقطن بها ١٢٣٩٢٢ نسمة؛ أي بنسبة تصل إلى حوالي ٧,٩٦٪ من المجموع العام لسكان مدينة أنجمينا.



المصدر: اعتماداً على بيانات الأطلس الجغرافي لتشاد.

شكل (٢) التقسيم الإداري لمدينة أنجمينا حسب البلديات

#### ٤. أهداف الدراسة:

- تحليل التوزيع المكاني للخدمات المصرفية بمدينة أنجمينا.
- معرفة العلاقات المكانية بين الخدمات المصرفية والعوامل المرتبطة بتوزيعها.
- تقييم الواقع الراهن للخدمات المصرفية وتحديد مشكلاتها.
- التعرف على مدى رضا العميل عن الخدمة وتلبية لرغباته.
- تقديم مقترح للتوزيع الأمثل لمرافق الخدمات المصرفية.

#### ٥. تساؤلات الدراسة:

تتمثل تساؤلات الدراسة فيما يلي :

- ما نمط التوزيع الجغرافي لمرافق الخدمات المصرفية بمدينة أنجمينا؟
- ما أهم المشكلات التي تواجه العملاء أثناء المعاملات المصرفية؟
- ما مدى رضا الزبائن عن الخدمات المصرفية المقدمة؟

- ما السبل الكفيلة بتحسين أداء المصارف، وتذليل العقبات في التعامل مع المصارف؟

- ما العوامل الجغرافية التي تتحكم في توزيع المصارف؟

#### ٦. فرضيات الدراسة:

- للتوزيع المكاني لمرافق الخدمات المصرفية لا يتماشى مع المعايير الموضوعية لهذه الخدمة.

- يوجد العديد من المتغيرات الجغرافية التي تتحكم في نمط التوزيع الراهن للخدمات المصرفية.

- الخدمات المصرفية المقدمة حالياً لا تلبي احتياجات الزبائن.

- يمكن تحسين أداء الخدمات المصرفية؛ إذا وضعت معايير التوزيع المكاني للخدمات المصرفية في الاعتبار عند توزيع الخدمة، أو إعادة توزيعها.

#### ٧. المناهج والأساليب:

أولاً: مناهج الدراسة:

اتبعت الدراسة في تحليلها للبيانات والمعلومات مناهج عديدة أولها المنهج الإقليمي لمعرفة توزيع ظاهرة البنوك لمنطقة الدراسة ومعالجتها في إطار جغرافي محدد إدارياً، المنهج الأصولي، استخدمت الدراسة المنهج الأصولي في التعريف بالظروف الطبيعية كالموقع الجغرافي والفلكي لمدينة أنجمينا بجانب العوامل البشرية التي لعبت دوراً في توزيع واستغلال خدمات المصارف وتحديد مواقع السكن والخدمات الأخرى، والمنهج الوظيفي وقد استخدمته الدراسة في معرفة التركيب الوظيفي لخدمات المصارف والتحقق من مدى ثبات وظيفة خدمة المصارف من عدمها.

ثانياً: الأساليب:

- أسلوب التحليل المكاني: تستخدم الدراسة العديد من الأساليب منها أسلوب التحليل المكاني؛ إذ تستكشف من خلاله مواقع الخدمات المصرفية، والعلاقة المتبادلة بينها وبين المتغيرات الجغرافية الأخرى، ومعرفة تفاعلاتها، ويمكن من خلاله معرفة التوزيع المكاني للخدمة المصرفية وتحديد مدى عدالة التوزيع من عدمها، وكذلك المساواة من عدمها في التوزيع ومعرفة إمكانية

الوصول إلى هذه الخدمة؛ بجانب ذلك فإن هذا الأسلوب لديه اهتمام خاص باستخدام النماذج الجغرافية، كنموذج الموقع الأمثل في توزيع الخدمات المصرفية.

- أسلوب الدراسة الميدانية: تعتبر الدراسة الميدانية في الجغرافيا الاقتصادية من أهم الأساليب في جمع البيانات وقد تمت هذه الدراسة خلال الفترة الممتدة من شهر يونيو حتى شهر أغسطس عام ٢٠٢٣م، وكانت في شكل إعداد نموذج استبيان، وكان الغرض الأساسي من هذه الاستبانة هو سد الفجوة الحاصلة في نقص البيانات الصادرة من الجهات ذات الصلة بخدمات المصارف والقاء الضوء على توزيعها الجغرافي ومدى رضا المخدومين عن هذه الخدمة.
- التحليل الإحصائي المكاني: يستخدم هذا الأسلوب؛ في تحديد مركزية الخدمة، وتحديد درجة انتشارها أو تمركزها، فضلاً عن تحديد اتجاه توزيعها داخل منطقة الدراسة، ويستخدم في تحديد نطاق التخصيص المساحي لمواقع الخدمات المصرفية، وتحليل كثافة الخدمة، وتحديد مناطق نفوذها.
- الأسلوب الخرائطي: استعانت الدراسة بالأسلوب الخرائطي في تفسير الظاهرة قيد الدراسة، كما استخدمت نظم المعلومات الجغرافية؛ في إنتاج الخرائط، وتحديد الجار الأقرب، والمسافة المعيارية، والتوزيع الاتجاهي للخدمة المصرفية.

#### ٨. الدراسات السابقة:

- دراسة عبد الله بخيت صالح (٢٠٢٠)، تناولت هذه الدراسة إمدادات مياه الشرب بمدينة أنجمينا مستهدفة إلقاء الضوء على أهمية هذه المستقرة البشرية المهمة، وخدمة مياه الشرب بها؛ وذلك من خلال تتبعه لوضع عمليات استخراج مياه الشرب وأساليب معالجتها ونقلها وتخزينها، وأبرز المشكلات المرتبطة بها، وتوصلت الدراسة إلى نتائج منها أن مدينة أنجمينا من نقص حاد في خدمة إمداد المياه، وبرغم تسهم شركة المياه التشادية في توفير خدمة وتوزيع وتزويد سكان مدينة أنجمينا بمياه الشرب.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها، ضرورة توفير مياه مأمونة للشرب، وتحسين مرافقها.

وقد استفاد الباحث من الأساليب التي استخدمتها هذه الدراسة لتحقيق أهدافها ومنهجيتها في معالجة البيانات والمعلومات.

- دراسة الدويكات، وديان (٢٠٢١)؛ هدفت الدراسة إلى الكشف عن نمط التوزيع المكاني للمباني البنكية في مدينة إربد، وتحليل المتغيرات والقوى التي أثرت في تشكيل هذا النمط، واستخدمت الدراسة المنهج التاريخي في تتبع مراحل تطور وانتشار البنوك في المدينة، ومدى ارتباطها بمراحل نمو المدينة والتنظيم المكاني والعمراني لها.

وأظهرت النتائج استمرار سيطرة منطقة الأعمال المركزية على مرافق الخدمات المالية، والمصرفية، في المدينة، أوصت الدراسة بضرورة مراعاة واعتماد المعايير الجغرافية في توزيع الخدمات المصرفية.

بعد الاطلاع هذه الدراسة اتضح للباحث أنها استخدمت الأسلوبين الخرائطي والاحصائي بجانب استخدام التحليل العاملي لبلوغ غاياتها، وقد استفاد الباحث من الأساليب والمنهجية التي اتبعها الباحث في دراسته هذه.

- دراسة نعينع (٢٠٢٠)، تناولت الدراسة التحليل الجغرافي للخدمات المصرفية في مدينة كفر الدوار، من خلال وصف المصارف وتطورها، وبيان توزيعها الجغرافي، واستخدامات المصارف، وماكينات الصراف الآلي، ورحلة العملاء، وخصائصهم، ومستويات رضاهم، ومشكلات المصارف، وحلولها المقترحة.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها؛ أن توزيع المصارف وماكينات الصراف الآلي بمدينة كفر الدوار تميل إلى التركيز بمنطقة وسط المدينة وقبلية السكة الحديد، وتشغل المصارف بالمدينة مساحة محدودة لا تتجاوز ٢م١٨٩٠؛ مما يظهر تضائل الاهتمام بها، كما سجلت مشكلات الزحام الشديد وطول مدة الانتظار أهم المشكلات التي يعاني منها العملاء في المصارف.

بعد الاطلاع على هذه الدراسة؛ اتضح أن الدراسة انتهجت أسلوباً فريداً جمعت فيه العديد من المناهج والأساليب العلمية لتحقيق أهداف الدراسة والوصول نتائج تغيد مجتمع الدراسة، وقد استفادت الدراسة الحالية من تلك الدراسة طريقة استخدامها لتمثيل الظواهرات على الخرائط وأسلوب تحليلها لبيانات الدراسة الميدانية.

- دراسة بدر الدين (٢٠٢١)، تتناولت الدراسة التحليل الجغرافي للخدمات المصرفية في مدينة دمنهور، وهدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على توزيع المصارف بالمدينة ومدى كفايتها لخدمة السكان، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج منها تركيز ماكينات/أجهزة الصرف الآلي في منطقتي وسط المدينة التجاري وقلبها، وأوصت الدراسة بضرورة تحسين الخدمات المقدمة للعملاء من داخل مقر المصرف، وضرورة بنداومة الحرص على تغذية ماكينات/أجهزة الصرف الآلي بمختلف فئات النقود، بالإضافة إلى التوصية بالتوسع في استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية وعدم الاكتفاء بسحب النقود فقط.

ويوجد العديد من عناصر التشابه بين هذه الدراسة والدراسة الحالية؛ ما يجعلها مفيدة للباحث في جوانب عديدة لاسيما الجانب المتعلق بالدراسة الميدانية المتمثلة في الاسبانه من حيث الاعداد والتحليل، وأساليب تمثيل البيانات التي تم جمعها إحصائياً.

#### ٩. محتويات الدراسة:

تحقيقاً لأهداف الدراسة والوصول إلى نتائج تخدم مجتمع الدراسة تم تناول

الموضوع من خلال العناصر التالية:

#### أولاً: التوزيع الجغرافي للبنوك بمدينة أنجمينا:

١. نمط توزيع المصارف بمدينة أنجمينا.

٢. نمط التوزيع المكاني وفقاً لشبكة الطرق.

٣. كثافة البنوك.

٤. كثافة الطرق.

٥. الاتجاه العام لتوزيع الطرق.

ثانياً: المعطيات الجغرافية المؤثرة على التوزيع المكاني للبنوك

١. موقع خدمة البنوك داخل منطقة الدراسة.

٢. الخدمات وعلاقتها بتوزيع البنوك (الفنادق، الأسواق، الجامعات).

٣. السكان

٤. المواقع المقترحة للتوزيع الجغرافي الأمثل للبنوك

٥. المواقع المقترحة للصرافات الآلية

ثالثاً: تحليل الدراسة الميدانية

الاستبانة

النتائج والتوصيات.

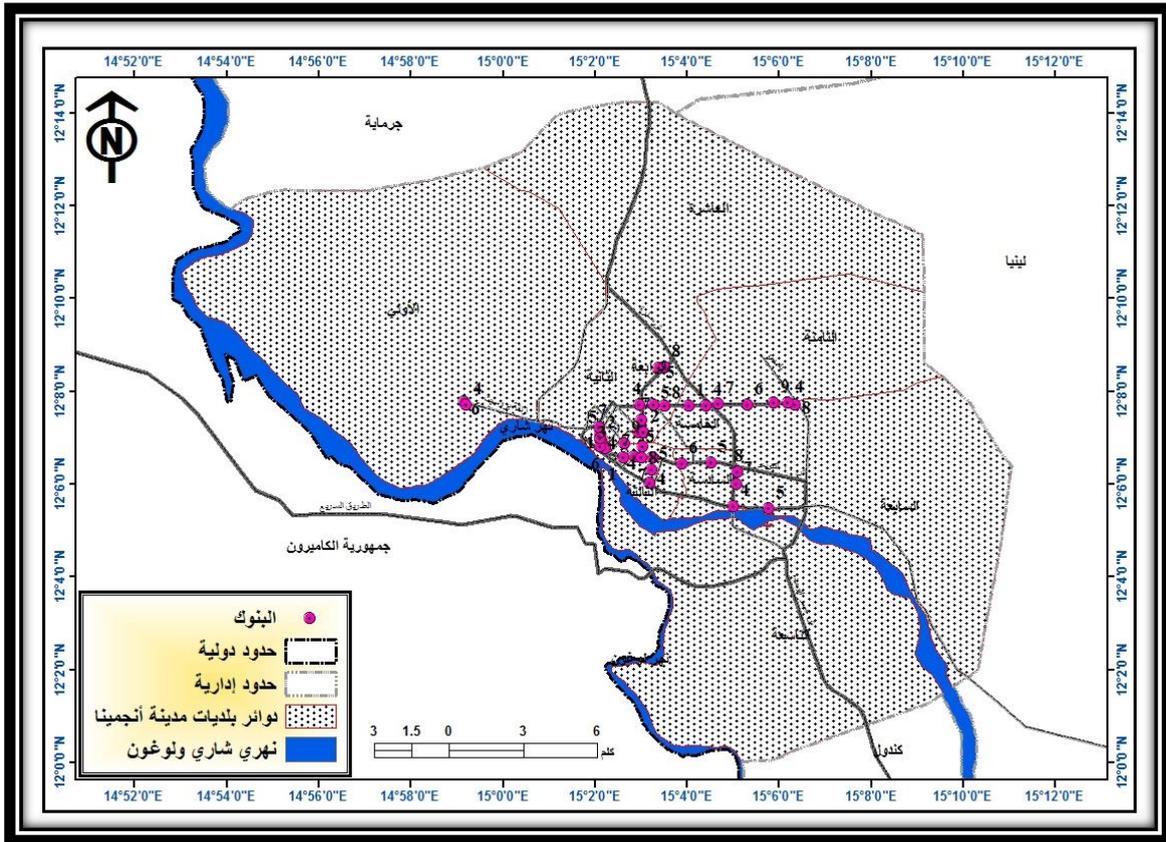
أولاً: التوزيع الجغرافي للبنوك بمدينة أنجمينا:

يُعدُّ تحليل مواقع البنوك ودراستها، وتوزيعها ضمن الحيز المكاني، من أعظم وسائل المقارنة المكانية بين توزيعات المتغيرات الجغرافية الأخرى، ويعد ذلك نقطة الانطلاق؛ لفهم النمط التوزيعي لتلك المتغيرات، وتوضيح الواقع الحالي للواقع الذي عليه الظاهرة، ويُعبّرُ ذلك عن النتيجة النهائية لمجموعة العلاقات المكانية التي أفضت إلى تموضعها بهذه الصورة، وأصبح من الضروري على القائمين على الخدمات -أيًا كان نوعها- أن يستعينوا بدراسة توزيع الخدمات؛ للابتداء على الوجه الصحيح، أو إعادة توزيعها على نحو يخدم المجتمع، ويكشف جوانب الخلل الذي تعاني منه الخدمة، وتحديد مدى احتياجات ساكني المنطقة، وأنه مناسب من حيث الكثافة، أو العدد؛ فيساعد ذلك على معالجة الأخطاء التي وقعت في أثناء توزيع مواقع الخدمة.

FID	Shape *	Id	الإسم	شارع	دائرة	اسم	N	E
0	Point	1	ORA Bank	شارل ديغول	الدائرة الثالثة	ORA Bank	15° 2' 8.425" E	12° 6' 57.627" N
4	Point	1	ORA Bank	شارل ديغول	الدائرة الثالثة	ORA Bank	15° 2' 37.783" E	12° 6' 34.663" N
17	Point	1	ORA Bank	تمبليباي	الدائرة الخامسة	ORA Bank	15° 4' 3.997" E	12° 7' 41.159" N
20	Point	2	CBT	شارل ديغول	الدائرة الثالثة	البنك التجاري المتشادي	15° 2' 8.055" E	12° 6' 59.076" N
28	Point	2	CBT	مالدوم بدأ عبا	الدائرة الرابعة	البنك التجاري المتشادي	15° 3' 4.655" E	12° 7' 7.388" N
36	Point	9	البنك الزراعي التجاري	بولمبيدو	الثانية	البنك الزراعي التجاري	15° 2' 39.074" E	12° 6' 52.609" N
37	Point	9	البنك الزراعي التجاري	تمبليباي	الثامنة	البنك الزراعي التجاري	15° 5' 54.154" E	12° 7' 45.657" N
9	Point	4	SGT	مالدوم بدأ عباس	الدائرة الثالثة	الشركة العامة - تشاد	15° 3' 2.533" E	12° 6' 48.283" N
10	Point	4	SGT	شارل ديغول	الدائرة الثالثة	الشركة العامة - تشاد	15° 2' 7.557" E	12° 6' 48.952" N
13	Point	4	SGT	موبوتو	الدائرة الثالثة	الشركة العامة - تشاد	15° 3' 11.628" E	12° 6' 1.008" N
14	Point	4	SGT	موبوتو	الدائرة السابعة	الشركة العامة - تشاد	15° 5' 1.428" E	12° 5' 30.336" N
18	Point	4	SGT	تمبليباي	الدائرة الخامسة	الشركة العامة - تشاد	15° 4' 26.346" E	12° 7' 41.360" N
23	Point	4	SGT	زنقة بروسيت	الدائرة الأولى	الشركة العامة - تشاد	14° 59' 13.031" E	12° 7' 42.897" N
24	Point	4	SGT	تمبليباي	الدائرة الثانية	الشركة العامة - تشاد	15° 2' 58.900" E	12° 7' 42.356" N
29	Point	4	SGT	تمبليباي	الدائرة الثامنة	الشركة العامة - تشاد	15° 6' 12.624" E	12° 7' 44.840" N
1	Point	5	Eco Bank	شارل ديغول	الدائرة الثانية	إيكي بنك	15° 2' 7.514" E	12° 7' 6.198" N
7	Point	5	Eco Bank	شارل ديغول	الدائرة السادسة	إيكي بنك	15° 4' 32.046" E	12° 6' 26.882" N
15	Point	5	Eco Bank	تمبليباي	الدائرة الرابعة	إيكي بنك	15° 3' 17.496" E	12° 7' 41.952" N
27	Point	5	Eco Bank	مالدوم بدأ عبا	الدائرة الثانية	إيكي بنك	15° 2' 58.003" E	12° 7' 6.442" N
31	Point	5	Eco Bank	موبوتو	الدائرة السابعة	إيكي بنك	15° 5' 47.158" E	12° 5' 27.723" N
33	Point	5	Eco Bank	مالدوم بدأ عبا	الدائرة الثانية	إيكي بنك	15° 3' 23.933" E	12° 8' 29.150" N
35	Point	5	Eco Bank	بوكاسا	الدائرة الثالثة	إيكي بنك	15° 3' 14.781" E	12° 6' 18.189" N
2	Point	6	UBA	ش البرازا	الدائرة الثالثة	بنك أفريقيا المتحدة	15° 2' 14.394" E	12° 6' 48.592" N
6	Point	6	UBA	شارل ديغول	الدائرة السادسة	بنك أفريقيا المتحدة	15° 3' 54.466" E	12° 6' 26.447" N
12	Point	6	UBA	زنقة بروسيت	الدائرة الأولى	بنك أفريقيا المتحدة	14° 59' 10.973" E	12° 7' 45.803" N
30	Point	6	UBA	تمبليباي	الدائرة السابعة	بنك أفريقيا المتحدة	15° 5' 19.797" E	12° 7' 42.321" N
5	Point	7	Bisic	شارل ديغول	الدائرة الثالثة	بنك الساحل والصحراء	15° 3' 15.542" E	12° 6' 34.161" N
11	Point	7	Bisic	شارل ديغول	الدائرة الثانية	بنك الساحل والصحراء	15° 2' 5.856" E	12° 7' 13.980" N
21	Point	7	Bisic	شارل ديغول	الدائرة الثالثة	بنك الساحل والصحراء	15° 2' 52.240" E	12° 6' 35.028" N
25	Point	7	Bisic	داسبي	الدائرة السابعة	بنك الساحل والصحراء	15° 6' 37.350" E	12° 6' 3.234" N
26	Point	7	Bisic	مالدوم بدأ عبا	الدائرة الرابعة	بنك الساحل والصحراء	15° 3' 1.660" E	12° 7' 23.190" N
32	Point	7	Bisic	تمبليباي	الدائرة الثامنة	بنك الساحل والصحراء	15° 4' 42.130" E	12° 7' 43.441" N
3	Point	3	BAC	شارل ديغول	الدائرة الثالثة	بنك دول إفريقيا المركزية	15° 2' 13.829" E	12° 6' 46.534" N
8	Point	8	BCC	داسبي	الدائرة السابعة	بنك شاري التجاري	15° 6' 34.020" E	12° 6' 11.268" N
16	Point	8	BCC	تمبليباي	الدائرة الرابعة	بنك شاري التجاري	15° 3' 31.324" E	12° 7' 40.791" N
19	Point	8	BCC	تمبليباي	الدائرة السابعة	بنك شاري التجاري	15° 6' 21.536" E	12° 7' 42.596" N
22	Point	8	BCC	شارل ديغول	الدائرة الثالثة	بنك شاري التجاري	15° 3' 1.532" E	12° 6' 34.233" N
34	Point	8	BCC	مالدوم بدأ عبا	الدائرة الرابعة	بنك شاري التجاري	15° 3' 32.429" E	12° 8' 31.070" N

المصدر: اعتماداً برنامج Arc Gis.

شكل (٣) أسماء البنوك والشوارع المرتبطة بها ومواقعها الفلكية بمنطقة الدراسة



المصدر: اعتماداً على برنامج Arc Gis.

شكل (٤) التوزيع المكاني للبنوك بمدينة أنجمينا

ويظهر من الشكل (٣) وجود ٣٨ موقعاً لخدمة المصارف بمدينة أنجمينا موزعة بين مقر رئيسي، وفرعي للبنوك المختلفة. ويستحوذ مصرف الشركة التشادية العامة (SGT) على ثمانية من مجموع هذه المرافق، أي بنسبة ٢١.٠٥٪ من مجمل مقار المصارف بالمدينة، ويلاحظ من الشكل أيضاً-؛ أن ٢٨.٢٠٪ من إجمالي مقار البنوك وفروعها المختلفة تركز على جانبي شارع شارل ديغول. ويأتي في المرتبة الثانية شارع (تمباباي)؛ حيث يتوزع على جانبه ثمانية بنوك تمثل ٢١.٠٥٪ من المجموع الكلي لمقار البنوك وفروعها بمنطقة الدراسة.

ويحتل شارع (مالدوم بدا عباس) المركز الثالث؛ إذ يتوزع على جانبه ستة مقاراً للبنوك أو فروعها، وهذا العدد يمثل حوالي: ١٥,٧٩٪ من المجموع العام لمراكز خدمة البنوك بمدينة أنجمينا، ويضم شارع (موبوتو) ثلاثة فروع لبنوك مختلفة أحدها تابع لـ (Eco Bank)، وفرعان يتبعان لبنك الشركة التشادية العامة (SGT).

ويتضح من التحليل المكاني لشكل تمركز مقار البنوك وفروعها بمدينة أنجمينا أن ثلاثة شوارع هي شارع (شارل ديغول)، وشارع (موبوتو) وشارع (مالدوم بدا عباس) هي التي تُهَيِّمُ على مراكز البنوك بشكل مطلق من حيث عدد الفروع ويظهر أن مقار البنوك وفروعها تتوزع في نطاق شبه متصل في وسط المدينة؛ هذا ما يؤكد تمركز مقار المصارف، وعدم تغطيتها لكافة مناطق المدينة.

### ١. نمط توزيع المصارف بمدينة أنجمينا:

يعد تحليل نمط توزيع أي متغير جغرافي ذا أهمية قصوى؛ إذ يساعد ذلك على التعرف إلى ما إذا كان التوزيع يُشكِّل نمطاً منتظماً أم عشوائياً، وفي كلا الحالين يعني وجود قُوَى وعوامل تَكْمُنُ خلف هذا التوزيع، فإن كان التوزيع سليماً؛ فيعني ذلك أن وراء ذلك عوامل إيجابية، وسلامة في العملية التخطيطية، وأما إذا كان التوزيع غير ذلك؛ فإنَّ الارتجالية -الناجمة عن سوء التخطيط- قد تكون العامل الأبرز الذي يقف وراء هذا التوزيع.

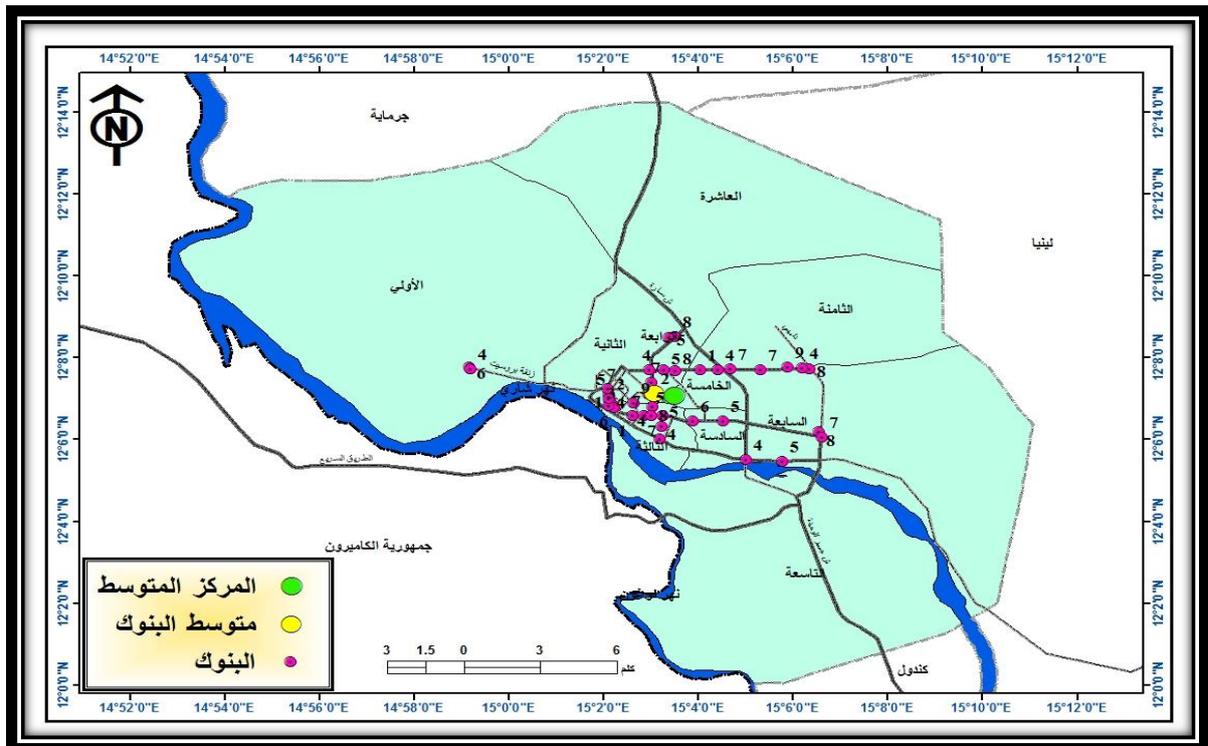
وقد وضع الجغرافيون مقاييس عديدة تُسْتخدَمُ في دراسة سمات توزيع المتغير الجغرافي قيد الدراسة وتحليله، وتحديد اتجاهاته المكانية من حيث التمركز أو التشتت حول قيمة معينة، وتمتلك نظم المعلومات الجغرافية مجموعة عريضة من المقاييس المكانية التي تساعد في توضيح صورة توزيع المتغير، وبيان نمطه بوجهه يضمن الوصول لنتائج بصورة تلقائية، دون إجراء القياسات، وتطبيق المعادلات الرياضية، ومن تلك المقاييس ما يأتي:

#### أ. الموقع المتوسط:

يُطلق عليه المركز الجغرافي المتوسط، أو النقطة الارتكازية الافتراضية المثالية؛ على اعتداد أن هذا المركز يمثل النقطة التي يتساوى حولها توزيع مفردات الظاهرة قيد الدراسة في جميع الاتجاهات، وقد تخلو من أي تمثيل للظاهرة؛ فهي نقطة ارتكاز تتحرك مع تغير ثقل توزيع الظاهرة مع الوقت (سمكري، يمان، ٢٠٠٨، ص

إن أداة المتوسط المكاني هي المقابل لحساب قيمة المتوسط الحسابي للبيانات المكانية، أي أنها تحدد أين يوجد الموقع الذي يُعدُّ متوسطاً جغرافياً لمواقع مفردات الظاهرة قيد الدراسة (داوود، ٢٠٠٨، ص ١٦٤)، فهو الموقع الذي يحتل الموضع المركزي بين النقاط؛ حيث تكون مجموع بُعْدَ النقاط عنه أقل من أي موقع آخر في الخريطة. (السماك، العزوي، ٢٠١١، ص ١٨٦). ويعد الموقع المتوسط أداة من أدوات التحليل الإحصائي المكاني للبيانات المكانية المضمنة ضمن برامج نظم المعلومات الجغرافية.

ويظهر من خلال الاستقراء وإجراء الحسابات أنه من أقل أنواع المقاييس الإحصائية التي تروم تحديد المركز المتوسط لأي توزيع مكاني للمتغيرات الجغرافية، وإبراز تمركزها من عدمه، متخذاً معدل الإحداثيات الجغرافية للعناصر التي يتألف منها المتغير المدروس، متجاوزاً تأثير الظواهر الجغرافية الأخرى على مشاهدات المتغير المعني.



المصدر: اعتماداً على برنامج Arc Gis.

شكل (٥) متوسط البنوك والمركز المتوسط للبنوك بمنطقة الدراسة

يتضح من الشكل (٥) الذي يبين مواقع المصارف؛ أن المركز المتوسط الذي يمثل مركز ثقل مقياس البنوك، وفروعها، ونقطة التمرکز الفعلي، متقاربان حدًّا التداخل في طرفيهما، أي الطرف الغربي للمركز المتوسط، والطرف الشرقي لمتوسط البنوك، ويظهر أن كلاً المركزين يقعان بالدائرة الثانية، ويختلف المركز المتوسط؛ من حيث المكان تبعًا لمقر البنك أو الفروع التابعة له.

FID	Shape*	Id	الاسم	شارع	دائرة	اسم	N	E
0	Point	2	بنك CBT	مالدوم بدأ عباس	الدائرة الرابعة	البنك التجاري التشادي	15° 3' 4.655" E	12° 7' 7.388" N

المصدر: اعتماداً على برنامج Arc Gis.

شكل (٦) متوسط البنوك أي Central Feature بمنطقة الدراسة

ومن خلال تحليل توزيع مواقع البنوك بمدينة أنجمينا، وبحساب متوسط البنوك، أي: Central Feature، اتضح أن البنك الذي يتوسط كل البنوك في المدينة؛ هو البنك التجاري التشادي الذي يقع في شارع (مالدوم بدأ عباس) بالدائرة الرابعة وإحداثياته كما بالشكل (٥).

FID	Shape*	Id	XCoord	YCoord
0	Point	0	147604.604656	1346633.50747

المصدر: اعتماداً على برنامج Arc Gis.

شكل (٧) المركز المتوسط أي Mean Center للبنوك بمنطقة الدراسة

وبعد استقراء مواقع البنوك بمدينة أنجمينا، وحساب خطوط الطول، ودوائر العرض لكل البنوك، تم حساب المركز المتوسط للبنوك أي: Mean Center، وهو عبارة عن نقطة تتوسط البنوك، وهي ليس من إحدى البنوك، تم حسابها عبر حساب متوسط خطوط الطول لكل البنوك، وحساب متوسط دوائر العرض لها؛ فكانت إحداثيات المركز المتوسط للبنوك هي ١٤.٧٦٠٤ لخطوط الطول و ١٣.٤٦٦٣ لدوائر العرض.

وهي تقع بالقرب من البنك المركزي لدول إفريقيا المركزية، وتبعد عنه بمسافة تقدر بحوالي ٧٦٠ متراً من ناحية الشرق.

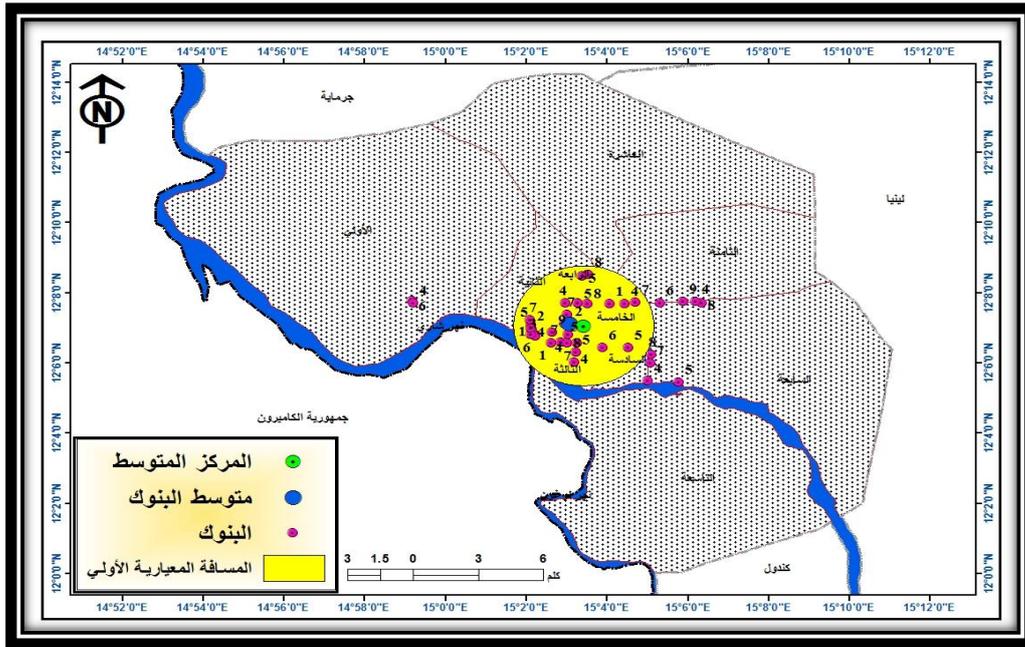
#### ب. المسافة المعيارية (Standard Distance):

وتعد المسافة المعيارية من أهم مقاييس التشتت للتوزيعات المكانية، ومن أكثرها استعمالاً لتوزيع المواقع حول مركزها المتوسط، وهي تتبع فلسفة الانحراف المعياري نفسها في التوزيعات غير المكانية، والمسافة المعيارية لأي توزيع مكاني نقطي هي الجذر التربيعي لمربع انحرافات إحداثيات النقاط مواقع النقاط عن المراكز المتوسطة لتلك النقاط، ويرمز لها SD (داوود، ٢٠١٢، ص ١٦٥).

وتتضح أهمية المسافة المعيارية في الدراسات الجغرافية عند ما يراد معرفة تشتت أو تركيز عناصر ظاهرة ما، معرفة مدى اقتراب أو ابتعاد السكان عن خدمة معينة، وتقدير المسافة المعيارية درجة تشتت أو تركيز النقاط حول مركز متوسطها (علي، ٢٠٢٢، ص ١٦٦٨).

وتهدف معرفة المسافة المعيارية في الدراسات الجغرافية إلى تحديد مدى تشتت الظواهر المدروسة؛ أي معرفة مدى اقترابها أو ابتعادها من السكان؛ لتقديم خدمة معينة من الخدمات.

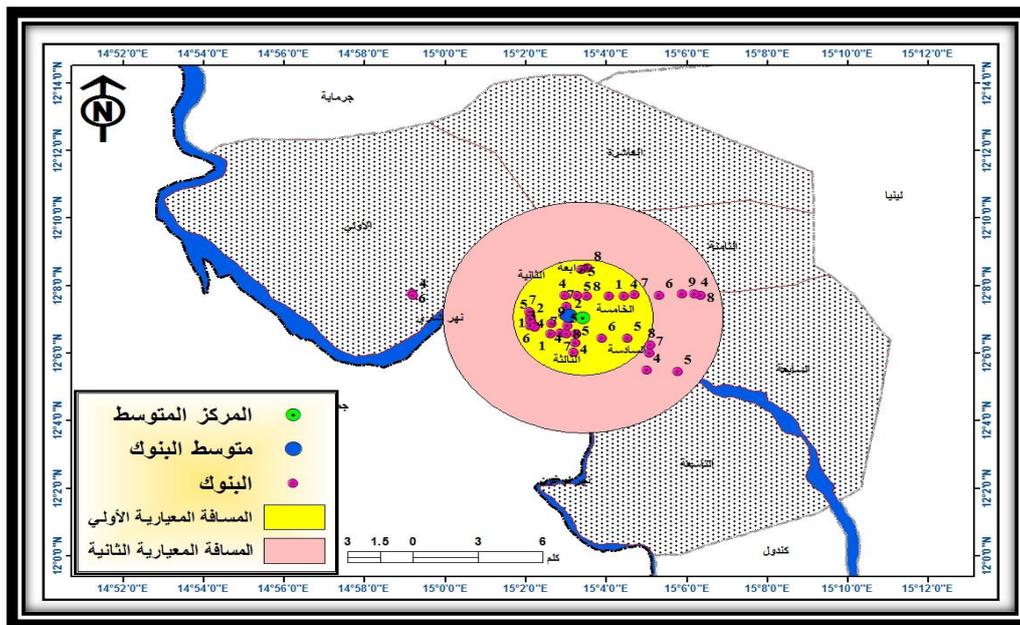
ومن خلال تحليل المسافة المعيارية ظهر أن تركيز معظم البنوك في دائرة مساحتها ٣١.٤٧٣ كلم مربع؛ أي ما يعادل ٦.٨٪ من مساحة المدينة، وطول نصف قطرها ٣.١٦٥ كلم، وعدد البنوك فيها ٢٨ بنكاً بنسبة ٧٣.٦٨ من مجموع البنوك بالمدينة، وهذا يدل على تركيز البنوك في وسط المدينة خاصة بالدوائر الثانية، الثالثة، الرابعة، الخامسة، والسادسة؛ وذلك كما في الشكل (٨).



المصدر: اعتماداً على برنامج Arc Gis.

شكل (٨) التوزيع المكاني للبنوك حسب تقنية المسافة المعيارية الأولى

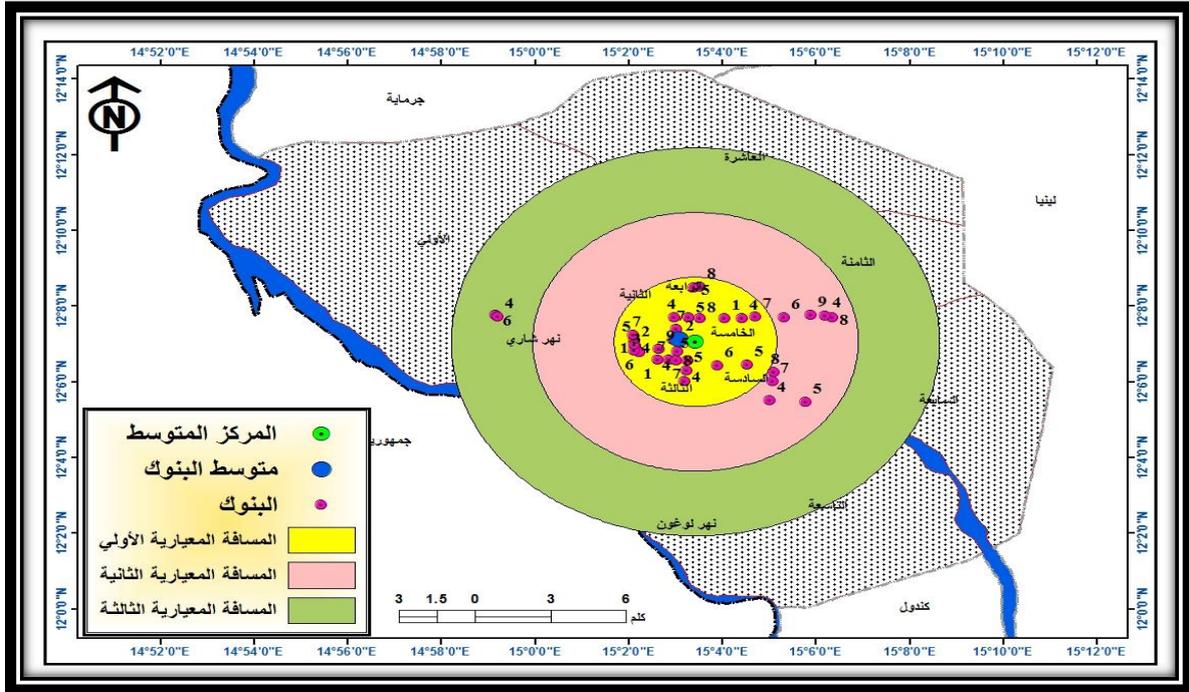
أما الجزء الباقي من البنوك يتوزع في دائرة مساحتها ١٢٥.٨٩٣ كلم مربع؛ أي: ما يعادل ٢٧.٤٪ من مساحة المدينة وطول نصف قطرها ٦.٣٣٠ كلم، وعدد البنوك فيها ٨ بنوك بنسبة ٢١.٠٥٪ من مجموع البنوك بالمدينة في الدائرتين السابعة، والثامنة؛ وذلك كما في الشكل (٩).



المصدر: اعتماداً على برنامج Arc Gis.

شكل (٩) التوزيع المكاني للبنوك حسب تقنية المسافة المعيارية الأولى والثانية

ونجد في الدائرة التي مساحتها ٢٨٣.٢٥٩ كلم مربع؛ أي ما يعادل ٦١.٦٪ من مساحة المدينة وطول نصف قطرها ٩.٤٩٦ كلم، وعدد البنوك فيها بنكان/ وعدد المصارف فيها مصرفان أي: بنسبة ٥.٢٦٪ من مجموع البنوك/ المصارف بالمدينة وهي -فقط- في الدائرة الأولى كما هو في الشكل (١٠).



المصدر: اعتماداً على برنامج Arc Gis.

شكل (١٠) التوزيع المكاني للبنوك حسب تقنية المعيارية الأولى، والثانية، والثالثة

جدول (١) تحليل المسافة المعيارية لتوزيع البنوك في مدينة أنجمينا

البنوك		المساحة		نصف القطر بالكيلومتر	المسافة المعيارية
النسبة %	العدد	النسبة %	المساحة كلم <sup>2</sup>		
٧٣,٧٠	٢٨	٦,٨	٣١,٤٧٣	٣,١٦٥	المسافة المعيارية الأولى
٢١,٠٥	٨	٢٧,٤	١٢٥,٨٩٣	٦,٣٣٠	المسافة المعيارية الثانية
٥,٢٥	٢	٦١,٦	٢٨٣,٢٥٩	٩,٤٩٦	المسافة المعيارية الثالثة
-	-	٤,٢	١٩,٢٢٤	-	المساحة خارج المسافات المعيارية
٪١٠٠	٣٨	٪١٠٠	٤٥٩,٨٤٩		المجموع

المصدر: اعتماداً على برنامج Arc Gis.

## ج. اتجاه التوزيع Direction/Distribution:

يعد اتجاه التوزيع مقياساً جيداً للحكم على اتجاه تشتت عناصر الظاهرة المدروسة؛ من حيث تحديد أبعاد المحورين (س، ص) عن المتوسط المكاني بوجه منفصل، بمعنى أن آلية قياس اتجاه التوزيع تشبه المسافة المعيارية؛ إلا أنه يظهر بشكل بيضاوي يحيط بعناصر الظاهرة المدروسة (باشا، ص ١٤٨٧).

يوجد تشابه كبير في طريقة قياس اتجاه التوزيع مع آلية عمل المسافة المعيارية، بيد أنه يعد أدق من المسافة المعيارية؛ إذ نتج عنه آلية عمله شكلاً قريباً من الشكل الدائري، والذي يمكن أن يسمى بالشكل البيضاوي له المركز نفسه، بيد أنه يختلف في حسابه، ويتخذ اتجاه التوزيع الفعلي للبنوك/ المصارف بمدينة أنجمينا الاتجاهين: الشرقي، والغربي للدائرة الأولى، ويتموضع زُكُنه الشرقي بالدائرة السابعة، وبداخله تتوزع البنوك في اتجاهات ومحاور متعددة، ونلاحظ من الشكل (١١) أن البنوك الواقعة إلى الجنوب، والغرب، والجنوب الغربي من متوسط البنوك تتخذ محوراً جنوبياً - شمالياً، وتتخذ البنوك الواقعة إلى الشمال من متوسط البنوك محوراً شريطياً يمتد من الشرق إلى الغرب مسايرة شارع ديقول. وتتخذ البنوك الواقعة إلى الجنوب الشرقي من متوسط البنوك، اتجاهين مختلفين اتجاهًا شرقياً - غربياً، واتجاهًا جنوبياً - شمالياً.

ونلاحظ من الشكل (١١) -أيضاً-؛ أن الشكل البيضاوي الناتج عن معادلة اتجاه التوزيع مركزه المركز المتوسط، والسبب في ذلك اختلاف أو تشتت في قيم مسافة الانحراف المعياري، ويقترّب الشكل البيضاوي من الشكل الدائري؛ إذا كان توزيع الظاهرة شبه متوازن في جميع الجهات، وقد يكون شكلاً بيضاوياً طولياً أقرب للشكل المستطيل؛ إذا كانت الظاهرة التي أتى تمثيلها، وتتوزع باتجاه معين أكثر من اتجاه آخر.

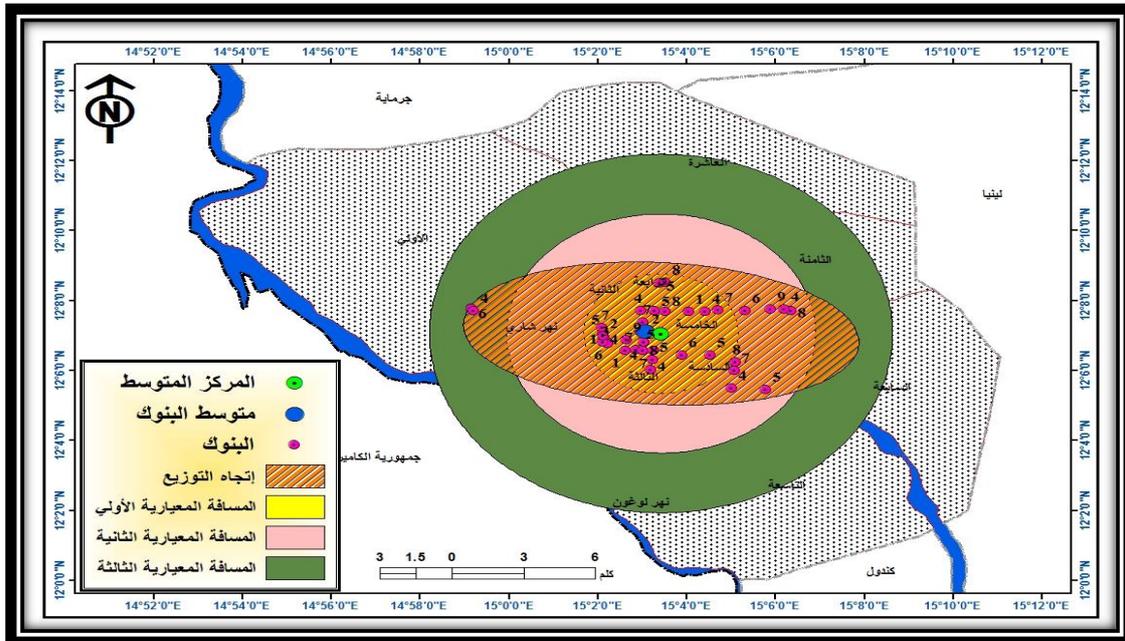
واتضح منه -أيضاً- من استخدام هذه التقنية بمنطقة الدراسة؛ بغرض كشف العلاقة بين خدمة البنوك وارتباطها بالظواهر الجغرافية، كما تدادها على طريق معين، أو توافقها مع التمدد العمراني للمدينة. ومن تحليل الشكل (١١) ظهر الآتي:

- صغر حجم الشكل البيضاوي مقارنة بالامتداد الجغرافي لمدينة أنجمينا، وهذا يشير إلى تركز البنوك بالمدينة في مساحة جغرافية ضيقة.
- تمتد المدينة في اتجاهين هما الاتجاه الشمالي، والشرقي بوجهٍ أساس، ثم الاتجاه الجنوبي إلى حدٍّ ما.
- يمتد الشكل البيضاوي في اتجاه عام من الشرق إلى الغرب ابتداءً من وسط الدائرة السابعة إلى الطرف الشرقي الدائرة نفسها.

FID	Shape *	Id	CenterX	CenterY	XStdDist	YStdDist	Rotation
0	Polygon	0	147748.529799-	1346637.42087	8128.099722	3752.870859	95.444842

المصدر: اعتماداً على برنامج Arc Gis.

شكل (١١) الاتجاه العام لتوزيع البنوك بمدينة أنجمينا



المصدر: اعتماداً على برنامج Arc Gis.

شكل (١٢) الاتجاه العام لتوزيع البنوك بمدينة أنجمينا

## د. صلة الجوار:

يعتمد حساب معامل صلة الجوار على قياس المسافات الفاصلة بين المراكز الموزعة على خريطة في شكل نقاط رئيسية، ونسبة معدلها إلى معدل المسافة المتوقع أن تفصل بين النقاط في نمط التوزيع العشوائي النظري؛ وذلك بهدف توصل إلى معيار كمي يستدل به على نمط التوزيع المكاني لمفردات الظاهرة المدروسة. (الفاروق، الجابري، ٢٠٠٩، ص ١٦٠).

ويستخدم أسلوب تحليل صلة الجوار للوصول إلى مؤشر عملي يحدد نمط توزيع المتغير المعني بالدراسة من حيث ما إذا كان نمط توزيع الظاهرة مجتمعاً أو متشتتاً.

وآلية إيجاد صلة الجوار تتلخص ابتداءً بحساب المتوسط العام للمسافات؛ فإذا كان المتوسط العام المحسوب أقل من المتوسط المتوقع لمثل هذا العدد من المواقع على المساحة الجغرافية نفسها؛ فإن نمط الظاهرة يكون مجتمعاً، أو متكتلاً.

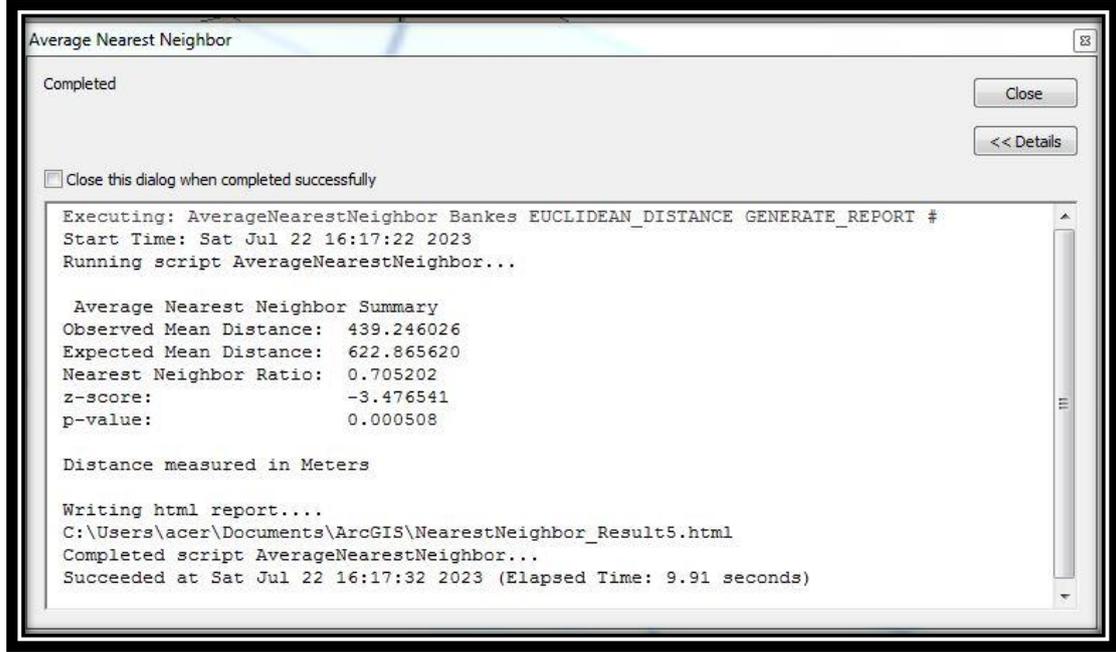
وإذا كانت المسافة المحسوبة أكبر من المسافة المتوقعة لتوزيع عشوائي؛ فإن التوزيع الجغرافي لها يكون مشتتاً (العزاوي وآخرون، ٢٠١٤، ص ١١)، والقاعدة الخاصة بصلة الجوار تدل على أنه كلما اقتربت قيمة صلة الجوار من ٢،١٥؛ كان ذلك دليلاً على التوازن، أو الانتشار السليم في التوزيع، وعلى العكس من ذلك عندما تكون قيمة صلة الجوار تساوي صفراً؛ دل ذلك على التركيز الشديد في التوزيع، وإذا كانت النتيجة أقل من واحد صحيح؛ فإن التوزيع يشير إلى توزيع مجتمع للخدمات، وإذا كانت النسبة أكبر من واحد صحيح؛ يكون أقرب إلى التوزيع المتباعد (العزاوي وآخرون، ٢٠١٤، ص ١١).

ولإيجاد نمط التوزيع المكاني لمقار البنوك بمدينة أنجمينا قام الباحث بتحديد

الآتي:

- تحديد المواقع الجغرافية وإحداثيات جميع مقار البنوك في نقاط، معتمداً في ذلك على الخرائط الورقية، والرقمية لمدينة أنجمينا.
- أجري تحليل صلة الجوار؛ لتحديد نمط وشكل التوزيع المكاني لمقار البنوك بمدينة أنجمينا.

واتضح من نتائج الشكل (١٣)؛ أن نمط توزيع مقارّ البنوك بمدينة أنجمينا يتبع للنمط المسمى بالنمط العشوائي، وأظهرت نتائج التحليل أن قيمة صلة الجوار بلغت ٠.٧٠٥ ؛ مما يدل على أن العلاقة بين مراكز خدمة البنوك والخدمات الأخرى متباينة؛ فطالما أن نتيجة صلة الجوار أقل من واحد صحيح؛ فإن ذلك يشير إلى توزيع مجتمع لخدمة البنوك بمنطقة الدراسة.



المصدر: اعتماداً على برنامج Arc Gis.

شكل (١٣) قياس المسافات الفاصلة بين المراكز والنقاط الأخرى  
(عامل صلة الجوار Nearest Neighbor Ratio)

#### هـ. تحليل الحرم:

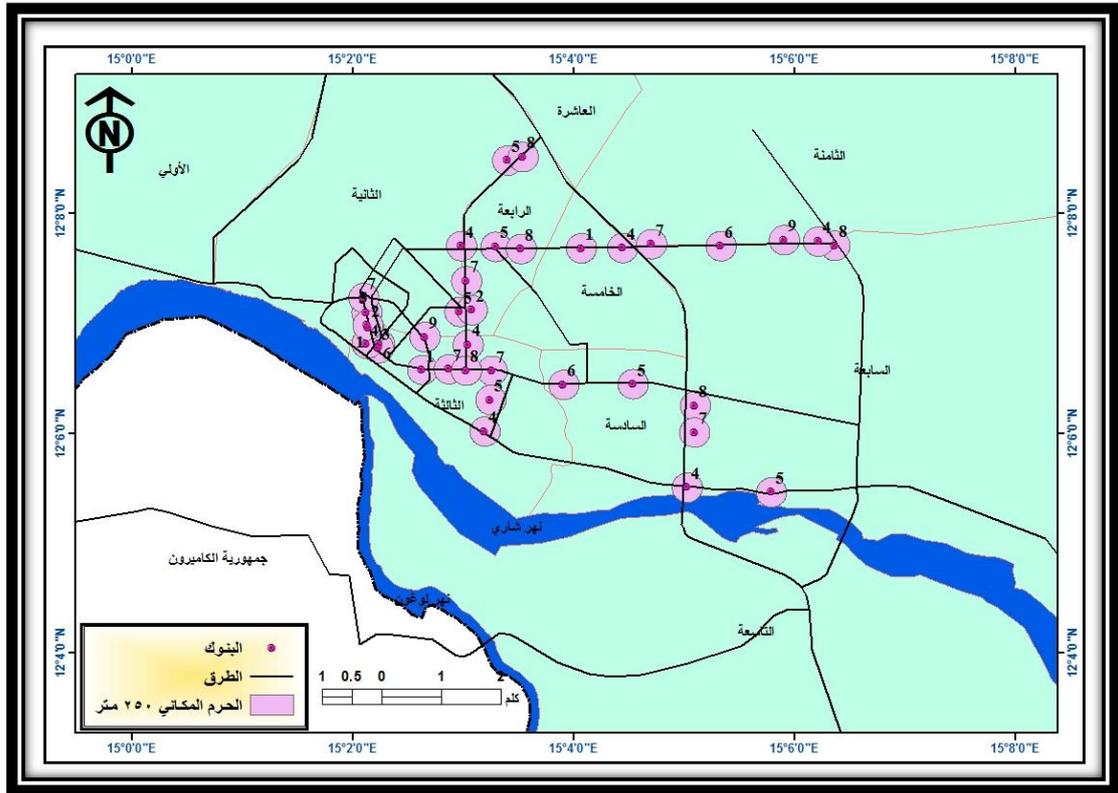
يتم تحليل الحرم المكاني من خلال رسم مضلع يحيط بالظاهرة من جميع النواحي وذلك بمسافة معينة يحددها المستخدم (الجماصي، وآخرون، ٢٠١٨، ص ٣٢). يستخدم تحليل حرم الظاهرة من أجل معرفة المناطق التي تشملها، وتغطيتها الخدمة، والمناطق المحرومة من هذه الخدمة، وهو يعكس امتداد تأثير الظاهرة النقطية أو المتغير محل الدراسة حول محيطها، وباتساع ثابت، ويقاس الحرم نطاق الخدمة أو نطاق التأثير لمعلم معين على سطح الأرض على المساحة المحيطة به بناء مسافة ويتم إدخالها له، مبنية على المعايير التخطيطية؛ ليتم استبعاد المسافات غير المخدومة من عمليات التحليل والنمذجة (جمعة، ٢٠٠٨، ص ٤٥)، ويحدد الحرم

المكاني هوية المنطقة التي تقع على مسافة معينة من معلم أو مجموعة معالم من نفس النوع (شريف، ٢٠٢١، ص ٤٨).

ويتضح من تحليل الشكل (١٤) وجود تداخل ظاهر بين نطاق خدمة بنوك بمنطقة الدراسة؛ مما يدل على عدم التزام البنوك بالمعايير المحددة لهذه الخدمة؛ حيث يظهر تكدسها في نطاق ضيق مقارنة بحجم المدينة، حيث يرتفع وجودها في دوائر معينة، بل أجزاء معينة من تلك الدوائر؛ حيث تحظى بقعة صغيرة من الدائرة بعدد كبير من مقار البنوك، مما جعلها تتداخل بشدة، وبعض الدوائر محرومة منها كلياً؛ ويظهر ذلك؛ كلما اتجهنا نحو الأطراف والمناطق المجاورة لها؛ حيث يقل التداخل كما هو الحال في البنكين/ المصرفين الواقعين في الدائرة السابعة والآخرين الواقعين بالدائرة السادسة.

وقد يترتب على ذلك أمران، يترتب عليهما أمر ثالث:

- من يسكن المنطقة الواقعة وسط المدينة يحصل على الخدمة بسهولة ويُسر؛ حيث تتداخل مقار البنوك وفروعها وخاصة في الأطراف الداخلية للدائرة الثالثة وعموم الدائرة الثانية، والشريط الممتد ابتداءً من وسط الدائرة الرابعة غرباً، وصولاً إلى وسط السابعة.
  - من يسكن بالأطراف والمناطق المجاورة لها، ومن يقع بعيداً عن خطوط سير مقار البنوك؛ يجد صعوبة في تلقي خدمة البنوك.
  - وقد يترتب على ذلك أمر ثالث، وهو أن المنطقة الضيقة التي تتداخل فيها مراكز خدمات البنوك ستشهد ضغطاً متزايداً من التردد المستمر لزبائن خدمة البنوك .
- الأمر الذي يُحتمُّ أن يترتب على ذلك: زيادة في فروع البنوك، وإعادة تموضعها؛ لتقدم خدماتها بشكل أفضل للمتريدين عليها.



المصدر: اعتماداً على برنامج Arc Gis.

شكل (١٤) توزيع البنوك حسب تقنية الحرم المكاني بمدينة أنجمينا

## ٢. نمط التوزيع المكاني وفقاً لشبكة الطرق:

تعد شبكة الطرق من المرافق المهمة ذات التأثير الكبير على نمط توزيع الفعاليات الاقتصادية، وانتشار الخدمة، أو تركزها. ويظهر من خلال الجدول (٢) والشكل (١٥)؛ أن نمط توزيع البنوك على شبكة الطرق متمركزاً أو مرتبطاً ارتباطاً وثيقاً ببعض الشوارع بمنطقة الدراسة دون غيرها؛ ومن ثم يمكن تصنيف مواقع البنوك من شبكة الطرق على النحو الآتي:

- شارع شارل ديغول: يأتي هذا الطريق في مقدمة الطرق من حيث عدد البنوك المطلة على جانبيه، إذ بلغ عددها ١١ مقرأً تتبع لبنوك مختلفة، وهذا العدد يمثل ٢٨,٢٥٪ من مجموع البنوك المطلة على الشوارع الرئيسية والفرعية، علماً أن هذا الطريق من الطرق الأكثر ازدحاماً بالمارة؛ لكونه ينطلق من وسط المدينة، وبوسطها ينتهي كذلك، ويعد -أيضاً- من أقدم الطرق بمنطقة الدراسة.

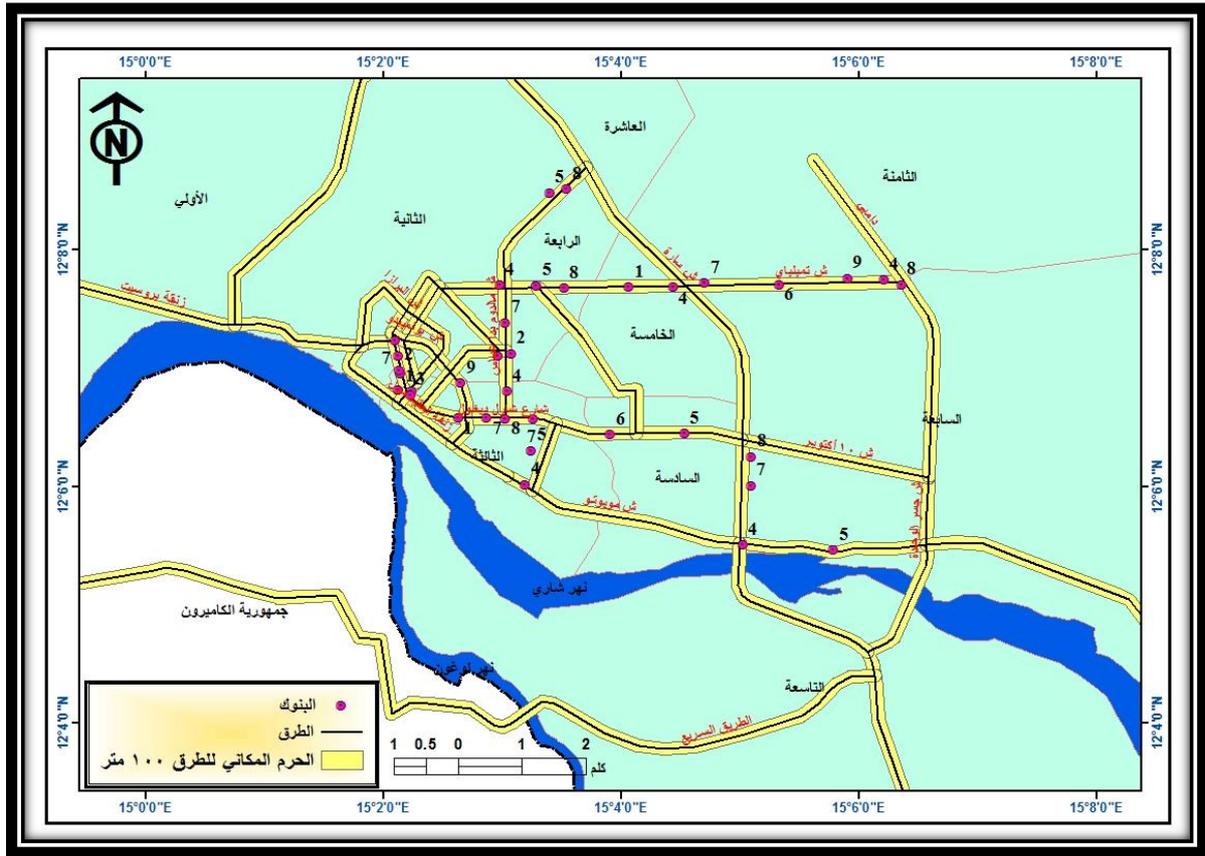
والمراكز الواقعة امتداده تتبع لبنوك مختلفة وهي (Ora bank) فرعان، و (Eco Bank) فرعان والمقر الرئيس للبنك المركزي، وفرعان آخران يتبعان لبنك الساحل والصحراء، وفرع تابع لبنك أفريقيا المتحدة، وآخر تابع لبنك التجاري التشادي، ومقر البنك الزراعي التجاري، ومقر بنك شاري التجاري، ويدل هذا التوزيع على ارتباط البنوك بالمنطقة الأكثر حيوية، ونشاطاً.

- شارع تمبلباي: يمتد هذا الشارع وسط المدينة في محور شرقي \_ غربي، ويعد من الشوارع المهمة بمدينة أنجمينا، ويطل على جانبية تسعة مراكز لبنوك مختلفة تمثل ٢٣,٧٪ من مجموع البنوك بمنطقة الدراسة، والفروع المطلية عليه وهي فرعان تابعان لبنك شاري التجاري، وفرعان ينتميان لبنك الساحل والصحراء، وفرع تابع لبنك الشركة التشادية العامة، وفرع يتبع لبنك إفريقيا المتحدة، وآخر يتبع لـ (Eco Bank)، وفرع تابع للبنك التشادي التجاري، والأخير فرع من فروع (Ora bank).

وتوزيع البنوك على جانبي هذا الطريق تشير إلى الأهمية الاقتصادية، والتجارية التي يتمتع بها هذا الشارع، وتنامي الأعمال عليه.

- شارع موبوتو: ينطلق من أقصى الطرف الجنوبي للنصف الشمالي للمدينة، ويسير في محور شرقي \_ غربي بمحاذاة الضفة الشرقية لنهر شاري، وتطل عليه ثلاثة فروع تابعة لبنوك مختلفة: فرعان يتبعان للشركة التشادية العامة، وفرع يتبع لـ (Eco Bank).

- شارع مالدوم بدأ عباس: يمتد هذا الشارع -أيضاً- في وسط المدينة في محور شمالي \_ جنوبي، وهو عبارة عن محور رابط بين شارع (تمبلباي) شمالاً، وشارع (شارل ديقول) غرباً، وتطل على جانبية ستة فروع تتبع لبنوك مختلفة، وهي فرع تابع للشركة التشادية العامة، وثانٍ تابع للبنك التجاري التشادي، وثالثٍ من فروع بنك الساحل والصحراء، ورابع تابع لبنك إفريقيا المتحدة، وخامسٍ من فروع بنك شاري التجاري، والسادس والأخير يتبع لـ (Eco Bank)، وعدد الفروع بهذا الشارع يمثل ١٥,٨٠٪ من مجموع مقار البنوك.



المصدر: اعتماداً على برنامج Arc Gis.

شكل (١٥) توزيع البنوك على الشوارع حسب تقنية الحرم المكاني للطرق الرئيسية بمنطقة الدراسة

- الشوارع الفرعية: وهي حسب المعيار؛ يبعد هذا النوع عن الشوارع الرئيسية بحوالي ١٠٠ متر، ومن أهم فروع البنوك الموجودة فيه فرع تابع لبنك شاري التجاري، ويبعد عن شارع ديقول حوالي ١٠٠ متر، وفرع آخر تابع للبنك يقع بالدائرة الرابعة ويبعد عن شارع (مالدوم بدا عباس) بنحو ١٠٠ متر، وفرعان يتبعان لبنك (Eco Bank) أحدهما يقع بالدائرة الثالثة، ويبعد عن شارع (بوكاسا) بأكثر من ١٠٠ متر، والآخر يقع بالدائرة الثانية بالقرب من دوار سيسبان، ويبعد بأكثر من ١٠٠ متر عن شارع (مالدوم بدا عباس).

ويوجد المقر الرئيس للشركة التضادية العامة بالدائرة الثالثة ويبعد عن شارع ديقول بنحو ١٠٠ متر، وكذلك يوجد فرع تابع لبنك الساحل والصحراء يقع بالدائرة السابعة، ويبعد عن الشارع الرئيسي المسمى بشارل ديقول بأكثر من ١٠٠ متر.

Table

بنوك تبعد عن الطرق بأكثر من ١٠٠ متر

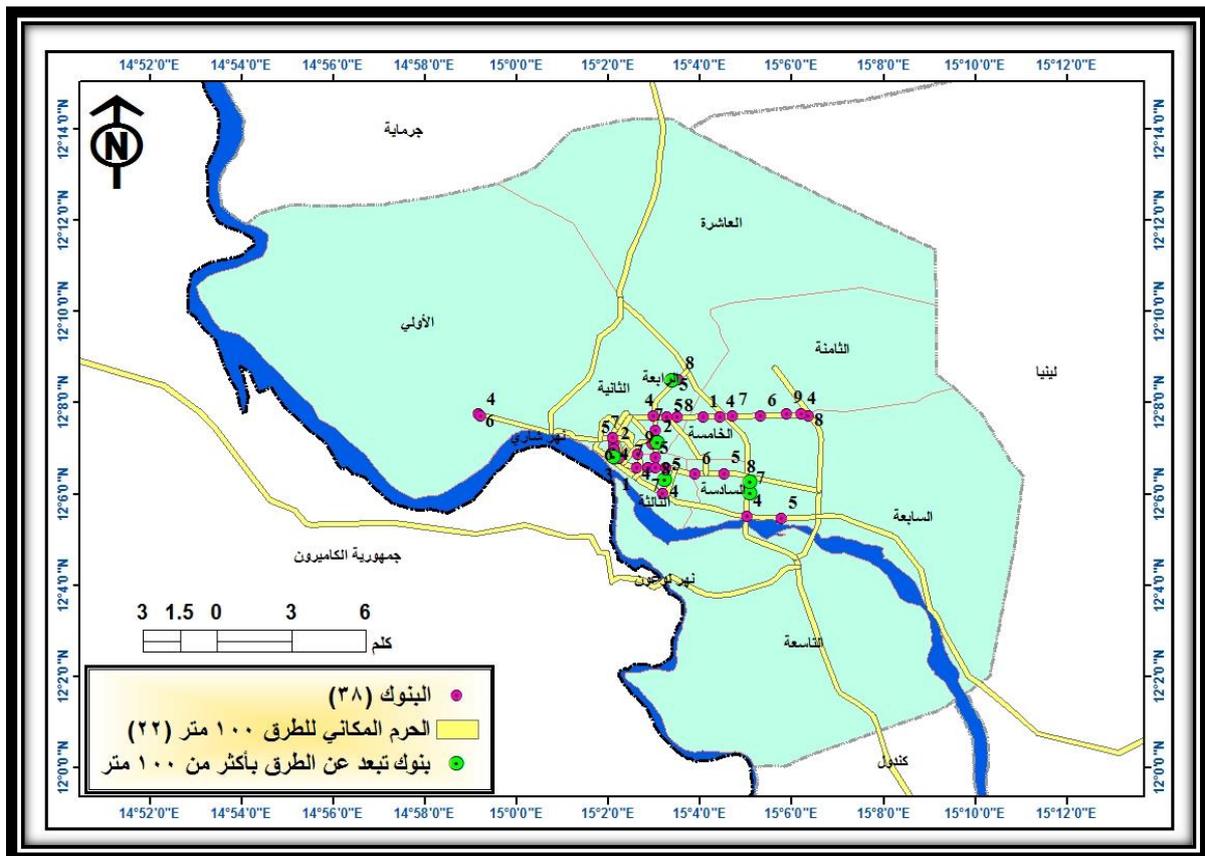
FID	Shape *	Id	الاسم	شارع	دائرة	اسم	N	E
0	Point	7	بنك Bisc	داسبي	الدائرة السابعة	بنك الساحل والمصحاء	15° 6' 37.350" E	12° 6' 3.234" N
1	Point	8	BCC	داسبي	الدائرة السابعة	بنك شاري التجاري	15° 6' 34.020" E	12° 6' 11.268" N
2	Point	5	ICO	بوكاسا	الدائرة الثالثة	إيكو بنك	15° 3' 14.781" E	12° 6' 18.189" N
3	Point	4	SGT Bank	شارل ديغول	الدائرة الثالثة	الشركة العامة - تشاد	15° 2' 7.557" E	12° 6' 48.952" N
4	Point	2	CBT	مالوم بدأ عباس	الدائرة الرابعة	البنك التجاري المتشادي	15° 3' 4.655" E	12° 7' 7.388" N
5	Point	5	ICO	مالوم بدأ عباس	الدائرة الثانية	إيكو بنك	15° 3' 23.933" E	12° 8' 29.150" N

(0 out of 6 Selected)

بنوك تبعد عن الطرق بأكثر من ١٠٠ متر

المصدر: اعتماداً على برنامج Arc Gis.

شكل (١٦) توزيع البنوك على الطرق الرئيسية حسب البعد بأكثر من ١٠٠ متر



المصدر: اعتماداً على برنامج Arc Gis.

شكل (١٧) توزيع البنوك على الطرق الرئيسية حسب البعد بأكثر من ١٠٠ متر

### ٣. كثافة البنوك:

هي أداة حساب للكثافة تتقل كميات بعد الظواهر، وإنشاء خريطة كثافة؛ عن طريق نشر هذه الكميات عبر الخريطة ([http ps://m cmarefa org](http://mcmarefa.org)). وكثافة النقاط أو ما يسمى Point Density تعني حساب معامل الكثافة أو مدى تركيز الظاهرة النقطية التي توجد في طبقة الشيف فايل كطبقة البنوك، أي قيمة الكثافة لتوزيع نقطة من خلال المساحة التي توجد فيها النقاط (المساحة الفعلية)؛ أي مساحة حدود توزيع النقاط.

ومن خلال المساحة المظللة باللون الأول في المفتاح، وهي حدود النقاط، أي: البنوك الفعلية، أما النقاط الملونة بالألوان الأخرى تعني مدى تركيز هذه النقاط في تلك المنطقة حسب قيمتها في المفتاح وهي بيانات شبكية.

ويظهر من الشكل (١٨) -أيضاً- أن كثافة البنوك بمنطقة الدراسة يمكن

تقسيمها إلى الآتي:

- الكثافة العامة تتراوح بين صفر - ٠,٥٧٩٩، وهي يمثلها اللون الأول، من حيث الترتيب بمفتاح الشكل.

- تركيز النقاط في منطقة الدراسة وهي من الأعلى إلى الأسفل؛ فاللون الثاني

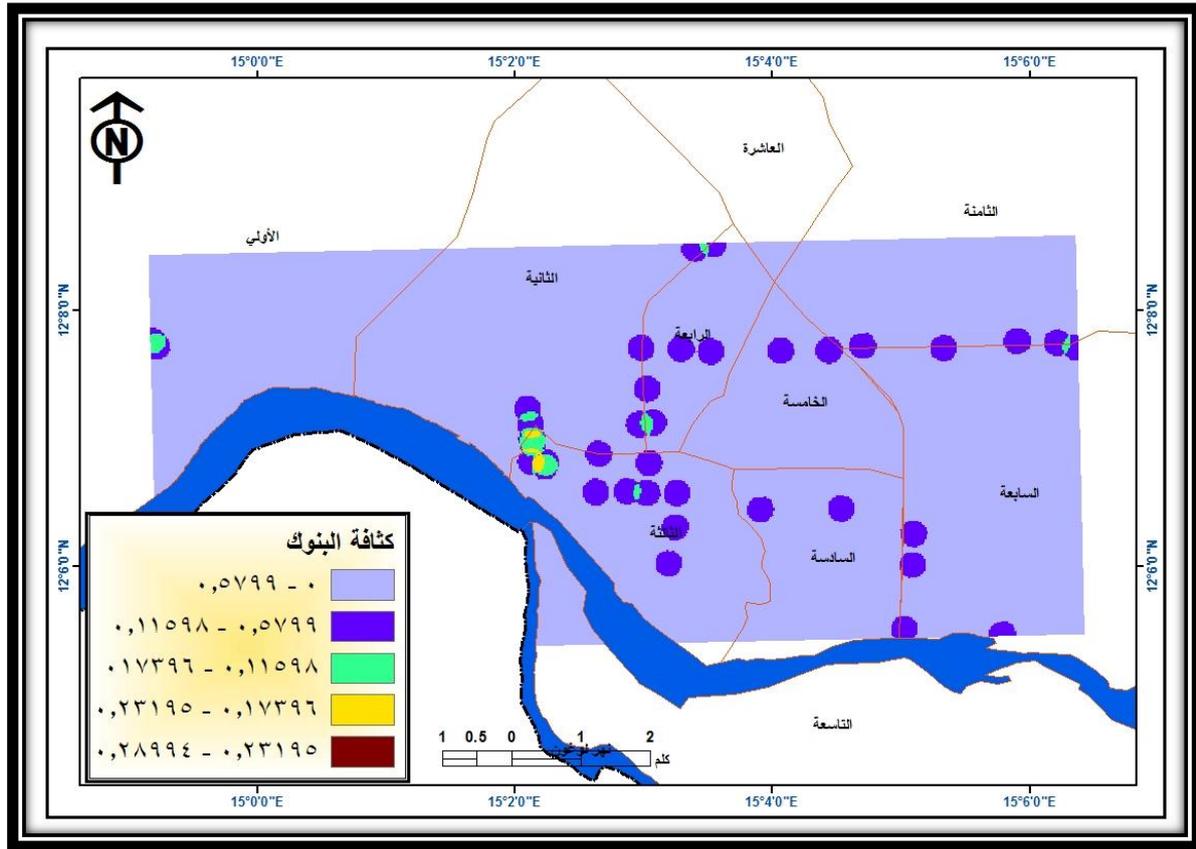
من الترتيب التصاعدي يمثل الكثافة التي تتراوح بين ٠,٥٧٩٩ - ٠,١١٥٩٦،

واللون الثالث يمثل كثافة النقاط التي تتراوح بين ١١٥٩٨ - ٠,١٧٣٩٦؛

ويمثل اللون الرابع؛ من حيث الترتيب الكثافة التي تقع بين ٠,١٧٣٩٦ -

٠,٠٢٣١٩٥؛ ويمثل اللون الخامس والأخير كثافة النقاط التي تقع فيما بين

٠,٢٣١٩٥ - ٠,٢٨٩٩٤.



المصدر: اعتماداً على برنامج Arc Gis.

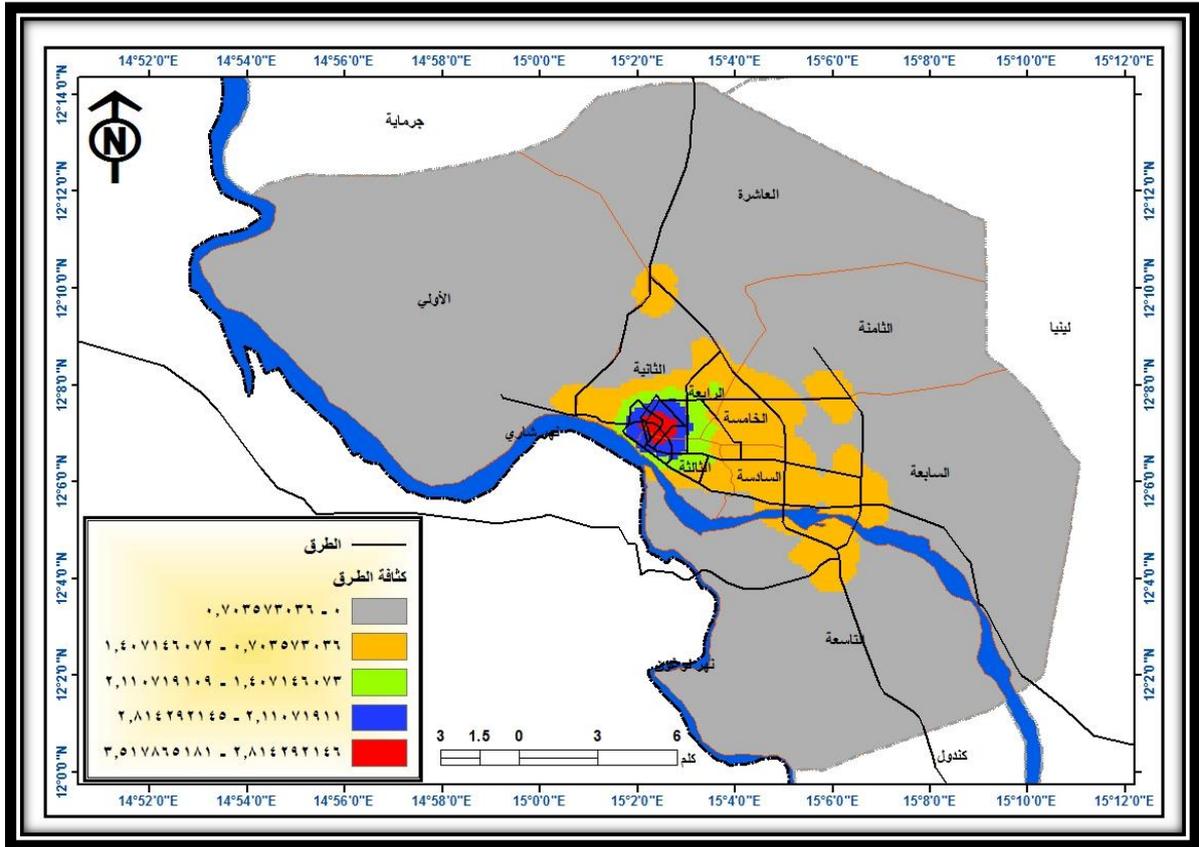
شكل (١٨) التوزيع المكاني لكثافة البنوك بمنطقة الدراسة

#### ٤. كثافة الطرق:

تعد كثافة شبكة الطرق في أي منطقة صورة من صور التوزيع الجغرافي، ومؤشر من المؤشرات المهمة التي يقاس بها مستوى تطور المنطقة، وتقدمها اقتصادياً، وتظهر مدى كفاية الشبكة من داخل الإقليم أو الدولة؛ كما يعد مؤشر الكثافة من أبسط الأساليب الكمية، وأيسرها؛ فالمناطق ذات الكثافة العالية في شبكات الطرق تكون الأفضل في إمكانية الوصول؛ من خلال تقديم خدمات نقل متميزة، عكس المناطق التي يقل فيها نسبة الكثافة (النوايسة، طاران، الضيافة، ٢٠١٦، ص ١٦٩٧).

وتستخرج كثافة الطرق أو ما يسمى Line Density من حساب معامل الكثافة المكانية لهذه الطرق التي توجد في طبقة الشيف فايل مثل طبقة الطرق الرئيسية في المدينة، أي: قيمة الكثافة لتوزيع الطرق في الكيلومتر المربع أي: المساحة التي توجد فيها الطرق: (المساحة الفعلية)؛ أي مساحة حدود توزيع الطرق في المدينة،

ومن خلال المفتاح نحدد مدى تركيز الطرق في المدينة، خاصة في حدود امتداد الطرق المسفلتة أي الرئيسية؛ فالقيمة الأولى تعني الحدود الفعلية لامتداد الطرق والقيمة الثانية تحدد كثافة الطرق في الكيلومتر المربع في حدود اللون، وكذلك في باقي الألوان حسب درجة اللون.



المصدر: اعتماداً على برنامج Arc Gis.

شكل (١٩) التوزيع المكاني لكثافة الطرق بمدينة أنجمينا

يبدو من الشكل (١٩)؛ أن كثافة الطرق بمنطقة الدراسة تنقسم إلى تدرجات وهي من أعلى إلى أسفل، اللون الأول يمثل الكثافة العامة للطرق بمنطقة الدراسة، وتتراوح قيمتها من صفر - ٧٠٣,٠٧٣,٠٣٦، ويمثل اللون الثاني، من حيث الترتيب كثافة الطرق التي تتراوح قيمتها بين ٧٠٣,٠٧٣,٠٣٦ - ١,٤٠٦,١٤٦,٠٧٢، ويمثل اللون الثالث الكثافة التي تقع قيمتها بين ١,٤٠٦,١٤٦,٠٧٢ - ٢,١٠٩,٢١٩,١٠٨، ويمثل اللون الرابع، بين ٢,١٠٩,٢١٩,١٠٨ - ٣,٥١٧,٨٦٥,١٨١.

٢,٨١٤٢٩٢١٤٥، واللون الخامس والأخير في التدرج يمثل كثافة الطرق التي تتراوح قيمتها بين ٢,٨١٤٢٩٢١٤٥ - ٣,٥١٧٨٦٥١٨١.

ويتضح من الشكل (٢٠) -أيضاً-؛ أن الكثافة المكانية للطرق ترتفع في الأجزاء الوسطى من منطقة الدراسة والتي تشمل كلاً من الدائرة الثانية، والثالثة، وتخفض في الأطراف في كل الاتجاهات؛ حتى تصل إلى حدودها الدنيا.

#### ٥. الاتجاه العام لتوزيع الطرق Linear Directional Mean:

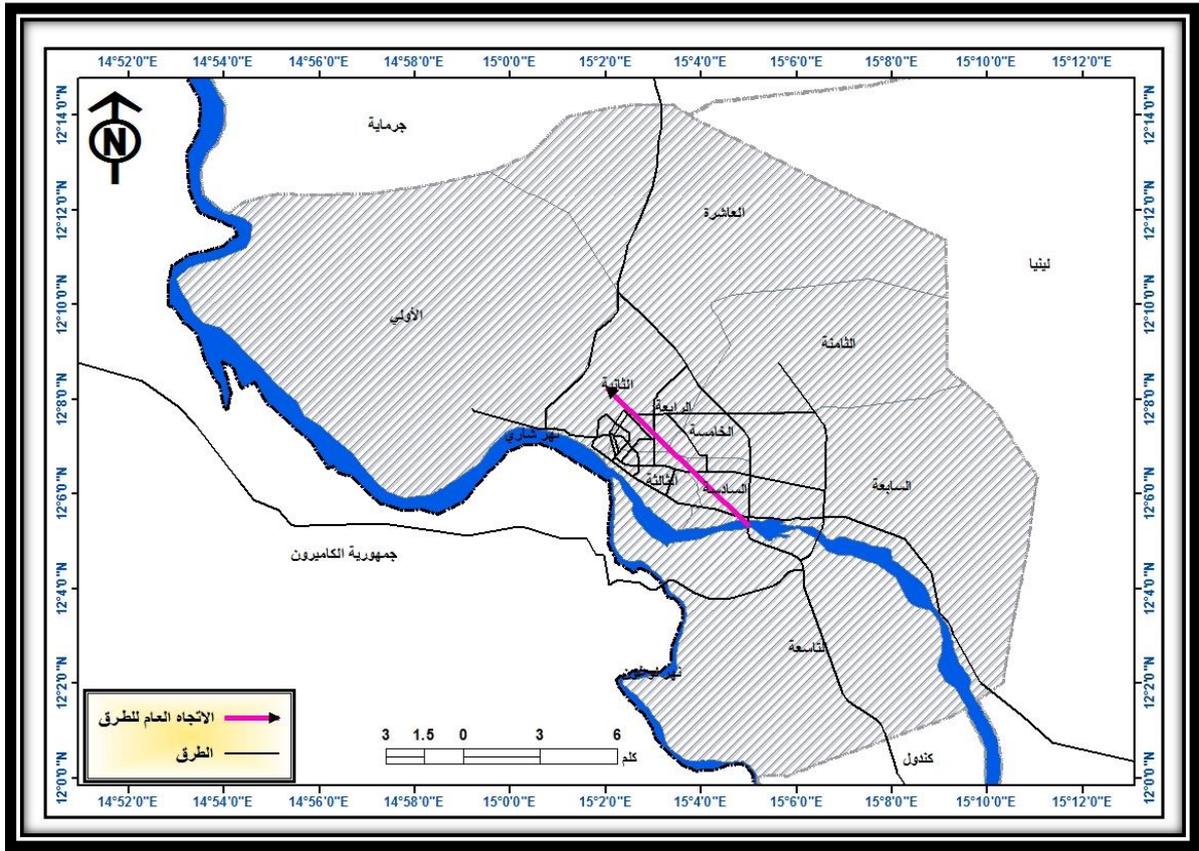
نعني بالاتجاه العام لتوزيع الطرق الظواهر الخطية، حسب قيمة الزاوية التي تحدد اتجاه الطرق في المنطقة كما في الشكل (٢٠) في الحقل Compass A وقيمة الزاوية فيها ٣١٦.٢ درجة، وهذه الزاوية تشير إلى اتجاه الشمال الغربي للمدينة، وذلك حسب اتجاه السهم في الخريطة باللون البنفسجي، كما نجد في الشكل (٢٠) قيمة متوسط أطوال الطرق الموجودة داخل المدينة؛ وذلك في الحقل المسمى AveLen وقيمتها تساوي ٧٧٤٢.٩ أمتار أي ٧.٧٤٣ كيلومتر؛ فإذا حسبنا أطوال الطرق في المدينة، وحسبنا متوسط أطوالها نجدها تساوي قيمة ال AveLen.

ويفيد تطبيق هذه الآلية في دراسة الطرق الموجودة على سطح اللاندسكيب في مدينة أنجمينا وغيرها من الأماكن.

FID	Shape *	Id	CompassA	DirMean	CirVar	AveX	AveY	AveLen
0	Polyline	0	316.200168	133.799832	0.819693	147586.637674-	1346114.81147	7742.955107

المصدر: اعتماداً على برنامج Arc Gis.

شكل (٢٠) الاتجاه العام لتوزيع وانتشار الطرق بمنطقة الدراسة



المصدر: اعتماداً على برنامج Arc Gis.

شكل (٢١) الاتجاه العام لتوزيع وانتشار الطرق بمنطقة الدراسة

### ثانياً: المعطيات الجغرافية المؤثرة على التوزيع المكاني للبنوك:

تتنوع العوامل الجغرافية ذات الأثر على التوزيع المكاني لمقار البنوك وفروعها بمدينة أنجمينا، وأبرز تلك العوامل الموقع الجغرافي وموضع البلدية وكثافة السكان والمرافق الخدمية ودرجة الشارع، ويمكن تفصيل ذلك فيما يلي:

#### ١. موقع خدمة البنوك داخل منطقة الدراسة:

يأتي توزيع البنوك وفروعها بدوائر مدينة أنجمينا نتيجة لعوامل جغرافية عديدة كما تعتبر مقار البنوك وفروعها مراكز أساسية لتقديم الخدمات المصرفية، ومن خلال الدراسة الميدانية اتضح تباين مقار البنوك وفروعها داخل مدينة أنجمينا، ويمكن معرفة توزيع البنوك وفروعها بمنطقة الدراسة من خلال بيانات الجدول (٢).

جدول (٢) توزيع البنوك وفروعها

النسبة	عدد البنوك وفروعها	الدوائر
٥,٢٦	٢	الأولى
١٥,٧٩	٦	الثانية
٢٦,٣٢	١٠	الثالثة
١٣,١٦	٥	الرابعة
٥,٢٦	٢	الخامسة
٥,٢٦	٢	السادس
١٥,٧٩	٦	السابعة
١٣,١٦	٥	الثامنة
١٠٠	٣٨	المجموع

المصدر: الدراسة الميدانية.

يتضح من الجدول (٢)؛ أن توزيع مقار البنوك وفروعها داخل مدينة أنجمينا تتباين تباينا واضحا، إذ بلغت نسبتها في الدائرة الأولى ٥.٢٦% فقط من مجمل مقار البنوك وفروعها بمنطقة الدراسة، بينما نلاحظ أن الثانية والثالثة بلغ عدد المقار بها ٦ مقر ووصلت نسبتها ١٥,٧٩% من المجموع العام لمقار خدمة المصارف بمدينة أنجمينا.

أما الدائرة الثالثة فقد بلغ عدد مقار الخدمات المصرفية بها حوالي ١٠ مقر، وهذا العدد يمثل ٢٦,٣٢% من جملة مقار البنوك بمنطقة الدراسة وتعتبر هذه النسبة الأكبر بين نظيرتها، ما يدل على تركيز البنوك في هذه الدائرة ويفسر ذلك جغرافيا بسبب موقعها الجغرافي من الدوائر الأخرى، إذ تتموضع في وسط المدينة وتحيط بها العديد من الدوائر البلدية؛ بجانب ذلك تمر بها معظم الشوارع الرئيسية التي تتقاطع في قلب المدينة، فضلا عن كثافة المقار والنقاط الأمنية.

أما الدائرة الرابعة فحوت خمسة مقر من مقار البنوك وهذا العدد يمثل ١٣,٦٪ من المجموع الكلي لمقار البنوك وعلى الرغم من أن هذه الدائرة هي أيضا تقع في وسط المدينة أن مساحتها ضيقة للغاية ما جعلها تحرم من التمدد على الشوارع الرئيسية التي ارتبطت بها مقار البنوك وفروعها.

ويلاحظ من الجدول (٢)، أيضا أن الدائرة الخامسة تضم مقرين فقط؛ أي بنسبة ٥,٢٦٪ من مجمل مقار البنوك وهي نسبة ضئيلة ويفسر ذلك جغرافيا بموقعها الداخلي المعزول عن الشوارع الرئيسية التي تعتبر من عوامل جذب مقار البنوك وكذلك أن عدد مقار البنوك بالدائرة السادسة مماثل لعددها بالدائرة الخامسة، أي يوجد بها مقران فقط، وتعود أسباب قلة فروع البنوك بها لموقعها الداخلي المعزول عن الشوارع الرئيسية بدوائر أخرى، وبعدها النسبي عن مقار النقاط الأمنية ومراكز الخدمات الأخرى خاصة الدوائر الحكومية والمراكز التجارية.

أما الدائرة السابعة أن العدد ارتفع بها قليلا مقارنة بنظيرتها الخامسة والسادسة وبلغ عدد مقار البنوك بها ست مقر تمثل نسبة ١٥,٧٩٪ ويعزى ذلك بسعة مساحتها الجغرافية وامتدادها من الطرف الشرقي لمدينة أنجمينا وصولا إلى مركزها، حيث توجد حيث توجد الشوارع الرئيسية خاصة شارع ديقول الشارع الرئيس الذي يربط قلب المدينة بطرفها الشرقي والغربي واحتوائها العديد من المقار الحكومية ما جعل جزءا منها جاذبا لمقار البنوك الفرعية.

ويتضح من الجدول (٢)، أيضا أن الدائرة الثامنة بلغ عدد مقار البنوك بها ٥ مقر فقط وهذا العدد يمثل ١٣,١٦٪ من مجموع مقار البنوك بمنطقة الدراسة، ويعزى انخفاض عدد البنوك لموقعها الجغرافي الطرفي النائي عن قلب المدينة والمعزول عن الشوارع الرئيسية، وكذلك البعيد عن الدوائر الحكومية ومراكز المال والأعمال.

## ٢. الخدمات وعلاقتها بتوزيع البنوك بمنطقة الدراسة:

## أ. الفنادق:

الخدمة الفندقية هي عبارة عن مجموعة من الأنشطة يقدمها الفندق؛ عن طريق موظفيها، وقد لجأ العديد من العاملين في المجالات البنكية على ترقية هذه الخدمة، ورفع مكانتها بين الخدمات، ومن ذلك تطويع إجراءات عمل؛ بتقديم بعض الخدمات على أعلى مستوى من الجودة، وبأقل تكلفة ممكنة، ومن هنا أصبح لزاماً على أصحاب الفنادق أن يختاروا أماكن ومواقع استراتيجية ترتبط بمواقع الخدمات الأخرى، خاصة خدمات البنوك.

FID	Shape *	Id	الاسم	النوع	شارع	X	Y
0	Point	0	فندق فكتوريا	فندق		15° 5' 14.669" E	12° 5' 27.424" N
1	Point	0	فندق رايون	فندق		15° 4' 16.688" E	12° 5' 20.504" N
2	Point	0	هيلتون	فندق		15° 3' 56.413" E	12° 5' 19.734" N
3	Point	0	ليدجر بلانزا	فندق		15° 4' 39.963" E	12° 7' 47.061" N
4	Point	0	فندق توماي	فندق		15° 2' 22.652" E	12° 7' 43.416" N
5	Point	0	فندق Gueri	فندق		15° 2' 5.697" E	12° 7' 31.631" N
6	Point	0	Rrsidence فندق	فندق		15° 2' 2.103" E	12° 7' 29.347" N
7	Point	0	فندق ميريديان	فندق		15° 1' 47.411" E	12° 7' 3.649" N
8	Point	0	فندق موفوتيل	فندق		15° 1' 29.516" E	12° 7' 10.683" N
9	Point	0	فندق ابيس	فندق		15° 1' 26.033" E	12° 7' 10.952" N
10	Point	0	فندق شي زو	فندق		15° 1' 24.878" E	12° 7' 14.664" N

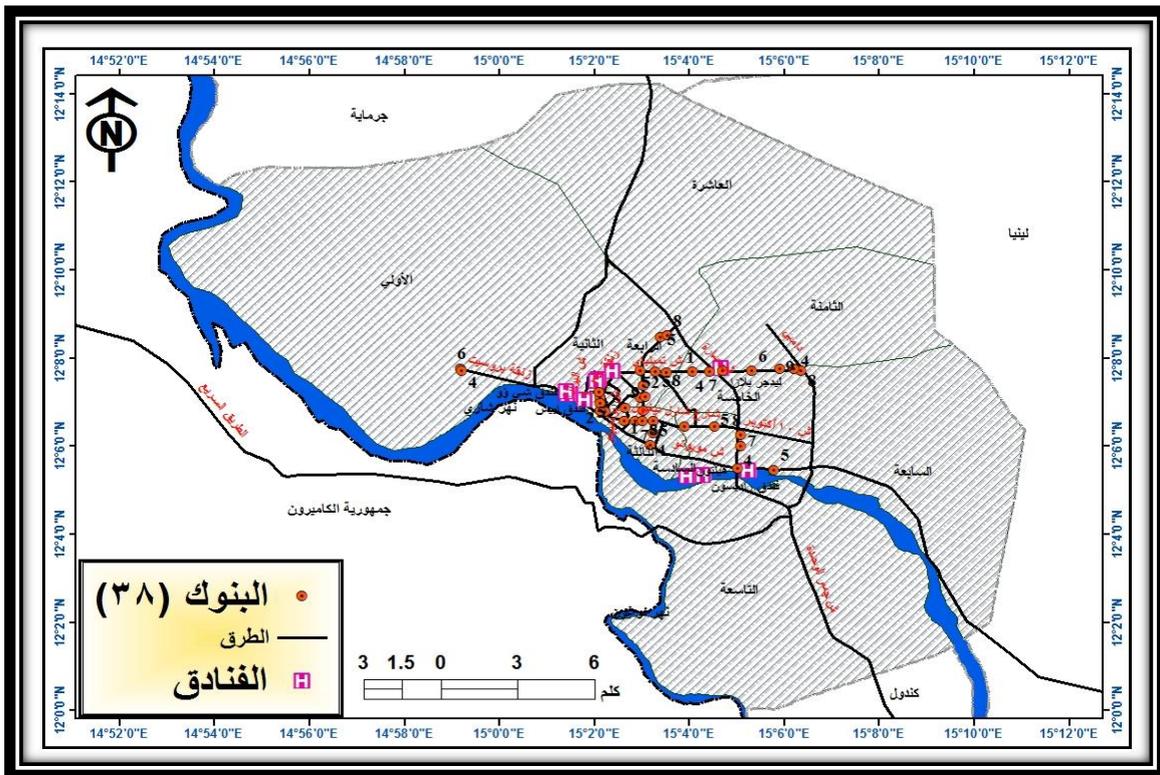
المصدر: اعتماداً على برنامج Arc Gis.

شكل (٢٢) التوزيع الجغرافي لمواقع الفنادق بمنطقة الدراسة

OBJECTID *	INPUT_FID	NEAR_FID	DISTANCE
1	0	7	665.009572
2	0	6	998.068017
3	1	7	615.853044
4	1	6	733.429476
5	1	5	787.222306
6	2	7	942.472682
7	3	7	961.009984
8	10	7	761.971709
9	11	7	644.848195
10	11	6	487.99573
11	11	5	545.027662
12	14	0	412.247671
13	18	3	449.551752
14	20	7	642.941928
15	20	6	952.031262
16	31	0	987.186499
17	32	3	129.714408

المصدر: اعتماداً على برنامج Arc Gis.

شكل (٢٣) التوزيع الجغرافي لمواقع البنوك والفنادق في حدود مسافة ال ١٠٠٠ متر



المصدر: اعتماداً على برنامج Arc Gis.

شكل (٢٤) التوزيع المكاني للفنادق وعلاقتها بالبنوك بمنطقة الدراسة

والفنادق في منطقة الدراسة يبدو من الجدول أعلاه؛ أن بعضها مرتبط بمواقع هذه الخدمة؛ من حيث الموقع المكاني. ويمكن تحديد العلاقة بين خدمة الفنادق وخدمة البنوك من حيث المسافة على النحو الآتي:

- فندق ميرديان شاري: يقع هذا الفندق بالدائرة الثالثة، وتتقاطع عنده دائرة العرض 12,7,3 درجة شمالاً، مع خط طول ١٥١,٤٧ درجة شرقاً، ويقع بالقرب منه أحد مقار بنك (ORA Bank)، ويبعد عنه بحوالي ٦١٥,٨٥ متراً، و-أيضاً- بالقرب منه يقع البنك التجاري التشادي الذي لا يبعد عنه سوى ٩٤٢,٤٧ متراً، و-أيضاً- يقع بجواره أحد فروع بنك الشركة التشادية العامة، ويبعد عنه بمسافة تقدر بحوالي ٩٦١ متراً، و-أيضاً-، يقع بالقرب منه مقر بنك الساحل، والصحراء، ويبعد عنه بمسافة تقدر بنحو ٦٤٤,٨٤ متراً، ويجاوره -كذلك- البنك التجاري التشادي، ويبعد عنه بمسافة قدرها ٦٤٢,٩٢ متراً.

- فندق ريزيدانس: يقع فندق ريزيدانس بالدائرة الثانية وتتقاطع دائرة العرض ١٢,٧,٢٩ درجة شمالاً مع خط طول ١٥,٢,٢ درجة شرقاً، ويجاوره عدة مقارٍ لبنوكٍ منها: مقر (Ora bank) والذي لا تزيد المسافة بينهما عن ٩٩٩,٠٦ أمتار، وكذلك لا يبعد عنه أحد فروع بنك (Eco Bank) سوى ٧٣٣,٤ أمتار، وأيضاً يقع بالقرب منه أحد مقارٍ بنك الساحل، والصحراء، والمسافة الفاصلة بينهما تقدر بحوالي ٤٨٧,٩٩ متراً، وبالقرب منه -أيضاً- يقع أحد مقارٍ البنك التجاري التشادي، ويفصل بينهما مسافة قدرها ٦٤٢,٩٤ متراً.

- فندق فيكتوريا: يقع هذا الفندق بالدائرة الثانية، ويقاطع عنده دائرة العرض ١٢,٥,٢٧ درجة شمالاً، مع خط طول ١٥,٥,١٤ درجة شرقاً، ويقع بالقرب منه مقرّين لبنكَيْن / لمصرفَيْن اثنين، الأول: بنك الشركة التشادية العامة، ويبعد عنه مسافة تقدر بنحو ٤١٢,٢٤ متراً، ومقر بنك -وهو الثاني- Bank Eco والمسافة التي تفصلهما تقدر بحوالي ٩٨٧,١٨ متراً.

- فندق ليدجر بلازا : يقع هذا الفندق بالدائرة الثامنة وتتقاطع عنده دائرة ١٢,٧,٤٧ درجة شمالاً مع خط طول ١٥,٤,٣٩ درجة شرقاً، ويجاوره مقرّان لمصرفَيْن اثنين، الأول: بنك الشركة التشادية العامة، ويبعد عنه بمسافة تقدر بحوالي

٤٤٩,٤٥ متراً، والآخر مقرّ تابع لبنك الساحل والصحراء، والمسافة الفاصلة بين الفندق والبنك ١٢٩,٧١ متراً.

- فندق قيري: يقع هذا الفندق بالدائرة الثانية بالقرب من مطار حسن جاموس الدولي، وتتقاطع عنده دائرة العرض ١٢,٧,٣١ درجة شمالاً، مع خط الطول ١٥,٢,٥ درجة شرقاً، ويتوسط مقرين تابعين لمصرفين مختلفين، الأول: تابع لبنك (Eco Bank)، ويبعد عنه بمسافة قدرها ٧٨٧,٢٢ متراً، والآخر يتبع لبنك الساحل والصحراء، ويبعد عن الفندق بنحو ٥٤٥,٠٢ متراً.

أما باقي الفنادق الموجودة بالشكل (٢٤) لا تحقق معيار الخدمة الأمثل، والذي يقدر بنحو ١٠٠٠ متر، بين الفندق ومقر الخدمة الأخرى أي خدمة البنوك.

#### ب. الأسواق:

تعد الأعمال التجارية من أهمّ الأنشطة التي يزولها الإنسان، وتدعم استقرار المجتمعات العمرانية، ويعرف النشاط التجاري بأنه تبادل للسلع والبضائع والخدمات، والحيز المكاني الذي يتم فيه النشاط التجاري بوجه أكبر من غيره؛ ففيه يتم تبادل حركة البضائع بين التجار والمستهلكين، ويُعدّ الأسواق من أهمّ العوامل المؤثرة في توزيع الخدمات المصرفية.

OBJECTID *	INPUT_FID	NEAR_FID	DISTANCE
4	8	2	150.242394
3	5	0	164.329044
12	22	1	167.295848
9	14	6	194.800691
14	23	4	254.571271
10	21	1	343.619001
7	12	4	363.292975
2	5	1	453.98426
13	22	0	511.424366
17	35	1	517.200589
6	9	0	539.748323
15	25	2	594.509465
5	9	1	601.735284
18	35	0	650.53712
1	4	1	746.536123
11	21	0	781.495774
8	13	1	910.811021
16	28	0	959.098346

المصدر: اعتماداً على برنامج Arc Gis.

شكل (٢٥) التوزيع المكاني للبنوك/ المصارف حسب قربها من الأسواق في حدود مسافة ١٠٠٠ متر



- سوق الغلال: يقع هذا السوق بالدائرة الرابعة، عند تقاطع دائرة العرض ١٢,٦,٣٩ درجة شمالاً، مع خط الطول ١٥,٣,١٧ درجة شرقاً، ويتوسط ستة مقار تتبع لبنوك مختلفة، الأول: فرع يتبع لبنك الساحل والصحراء، والمسافة الفاصلة بين هذا الفرع وسوق الغلال تقدر بحوالي ١٦٤,٣٢ متراً، والثاني: فرع يتبع لبنك شاري التجاري، وتصل بينهما مسافة مقدارها ٥١١,٤٢ متراً، والثالث: فرع يتبع لبنك الشركة التضادية العامة، والمسافة بين السوق وهذا المقر ٥٣٩,٧٤ متراً، والرابع فرع يتبع مصرف (Eco Bank)، والمسافة بينهما تقدر ٦٥٠,٥٣ متراً، والخامس فرع يتبع لبنك التجاري التضادي، والمسافة بين السوق والفرع الأخير ٩٥٩,٠٩ أمتار.
- السوق المركزي: يقع هذا السوق بالدائرة الثالثة وتتقاطع عنده دائرة ١٢,٦,٣٩ درجة شمالاً، مع خط طول ١٥,٣,١٧ شرقاً، وتحيط به سبعة مقار لبنوك موزعة على بنوك مختلفة، الأول: فرع يتبع لبنك شاري التجاري، ويبعد عن السوق بنحو ١٦٧,٢٩ متراً، والثاني: البنك الزراعي التجاري، والمسافة الفاصلة بين مقر هذا البنك، والسوق المركزي تقدر بحوالي ٣٤٣,٦١ متراً، والثالث فرع تابع لبنك الساحل والصحراء، والمسافة الفاصلة بين السوق والفرع الأخير تقدر بنحو ٤٥٣,٩٨ متراً، والرابع: فرع يتبع لمصرف (Ecobank) والمسافة الفاصلة بين الفرع والسوق المركزي تصل إلى حوالي 517,20 متراً، والخامس: فرع يتبع لبنك الشركة التضادية العامة، ويفصل بينهما مسافة قدرها ٦٠١,٧٣ متراً، والسادس: فرع من فروع بنك/ مصرف (Bank ORA)، والمسافة الفاصلة بينهما تقدر بحوالي: ٧٤٦,٥٣ متراً، والفرع السابع -والأخير- تابع لبنك الشركة التضادية العامة، وتفصلهما مسافة قدرها ٩١٠ متراً.
- سوق الدمبي: ويقع بالدائرة السادسة، وتقاطع عنده دائرة العرض ١٢,٦,١٩ درجة شمالاً مع خط الطول ١٥,٥,٤ شرقاً، ويقع بالقرب منه فرعان لبنكيين/ مصرفين مختلفين، الأول: تابع لبنك شاري التجاري، وتفصلهما مسافة تقدر بنحو ١٥٠,٢٤ متراً، والآخر تابع لبنك الساحل والصحراء، ويبعد عن السوق بنحو ٥٩٤,٥٠ متراً.
- سوق فرشا: يقع هذا السوق بالدائرة الأولى عند تقاطع دائرة العرض ١٢,٧,٣٥ درجة شمالاً مع خط الطول ١٤,٥,٩ درجة شرقاً، ويقع بالقرب منه فرعان يتبعان لبنكيين/ مصرفين مختلفين، الأول: يتبع لبنك الشركة التضادية العامة، والمسافة الفاصلة بينهما تقدر بنحو ٢٥٤,٥٧ متراً، والآخر يتبع لبنك أفريقيا المتحدة، والمسافة الفاصلة بين السوق والفرع الأخير يقدر ٣٦٣,٢٩ متراً.

- سوق الأسماك: هذا السوق كائن بالدائرة الثالثة، وعنده تتقاطع دائرة العرض ١٢,٥,٢٨ درجة شمالاً، مع خط طول ١٥,٤,٥٥ درجة شرقاً، ويقع بالقرب منه فرع لبنك واحد -فقط-، وهو يتبع للشركة التشادية العامة، وتفصل بينهما مسافة تقدر بنحو ١٩٤,٨٠ متراً.

أما باقي الأسواق الوارد ذكرها، فلا تُوجد بالقرب منها أي مرافق مصرفية، وفقاً للمعايير الموضوعية لهذه الخدمة، والتي تقدر بمسافة تصل إلى حوالي ١٠٠٠ متر.

### ج. الخدمات التعليمية (الجامعات):

تشمل الخدمات التعليمية المدارس، والمعاهد، والجامعات وغيرها... ولتطوير كفاءتها؛ لابد من ربطها بالخدمات الأخرى لا سيما الخدمات التجارية كالبنوك، وجميع الخدمات المصرفية، وتتوزع هذه الخدمات داخل المدينة، وفي الأحياء، والقري المحيطة بها، ومن هنا تتضح أهمية هذه الخدمة وربطها بباقي الخدمات وتوسعي الدراسة إلى تحليل الخدمات العامة، وتقييمها، وتوزيعها؛ وفقاً لعدد السكان من ناحية، وعوامل البعد عن هذه الخدمات، ومدى سهولة الوصول إليها من ناحية أخرى (مشافي، ٢٠٠٨، ص ٢٧).

FID	Shape *	Id	الاسم	النوع	X	Y
0	Point	0	جامعة أمجبينا	جامعة	15° 0' 0.650" E	12° 7' 39.226" N
1	Point	0	جامعة الملك فيصل	جامعة	14° 59' 46.650" E	12° 7' 25.908" N
2	Point	0	جامعة الملك فيصل	جامعة	15° 3' 56.892" E	12° 7' 14.260" N
3	Point	0	رئاسة جامعة أمجبينا	جامعة	15° 3' 14.565" E	12° 6' 0.628" N
4	Point	0	جامعة أمجبينا	جامعة	15° 3' 38.016" E	12° 5' 54.982" N
5	Point	0	المعهد العالي لإعداد المعلم	معهد	15° 3' 41.130" E	12° 6' 2.261" N
6	Point	0	جامعة أمجبينا	جامعة	15° 6' 56.041" E	12° 1' 1.674" N

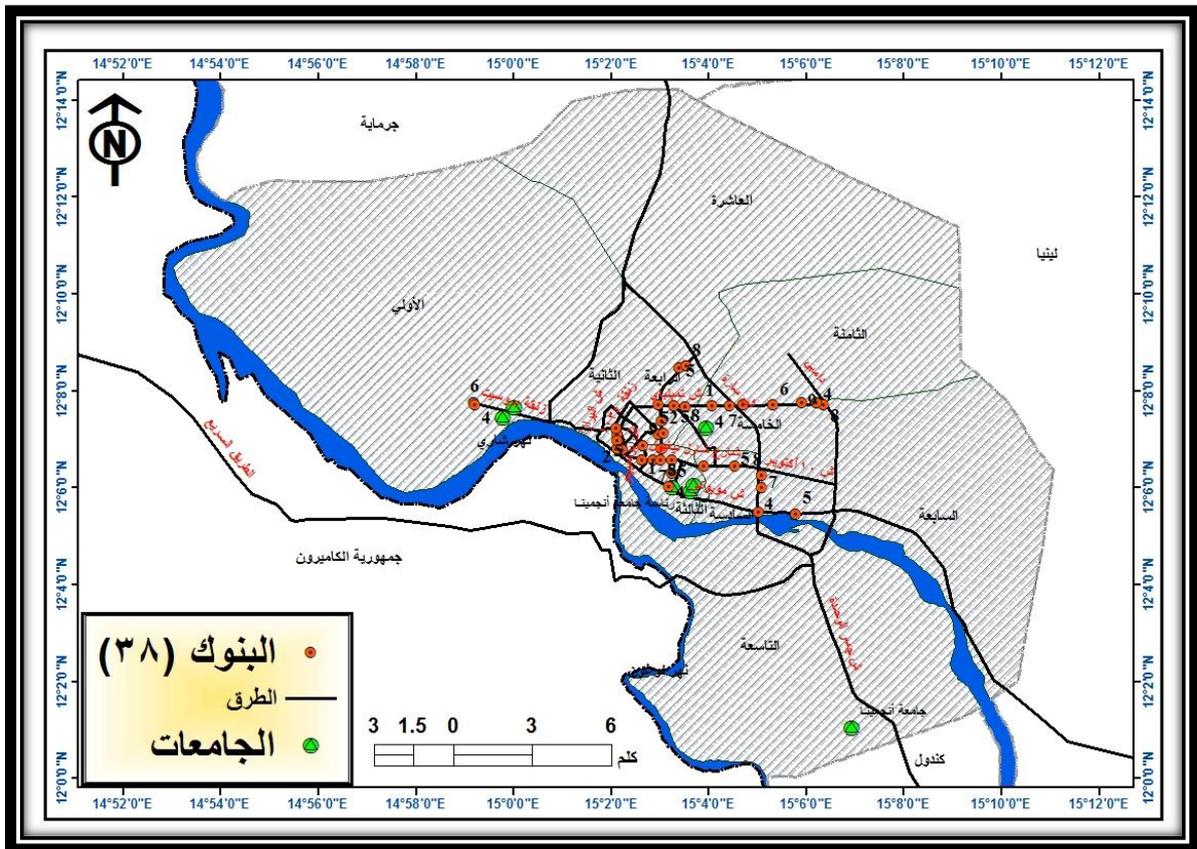
المصدر: اعتماداً على برنامج Arc Gis.

شكل (٢٨) التوزيع المكاني والفلكي للجامعات بمنطقة الدراسة

OBJECTID *	INPUT_FID	NEAR_FID	DISTANCE
1	6	5	849.613525
2	13	3	89.996966
3	13	5	897.249329
4	13	4	823.088829
5	17	2	858.105159
6	35	3	542.231044
7	35	5	939.574601

المصدر: اعتماداً على برنامج Arc Gis.

شكل (٢٩) التوزيع المكاني للبنوك حسب قربها من الجامعات في حدود مسافة ال ١٠٠٠ متر



المصدر: اعتماداً على برنامج Arc Gis.

شكل (٣٠) التوزيع الجغرافي للجامعات وعلاقتها بالبنوك بمنطقة الدراسة

- رئاسة جامعة أنجمينا: يقع مقر رئاسة جامعة أنجمينا بالدائرة الثالثة عند تقاطع دائرة العرض ١٢,٦,٠ درجة شمالاً، وخط الطول ١٥,٣,١٤ درجة شرقاً، ويجاوره فرعان لبنكين/ مصرفين مختلفين، الأول: يتبع للشركة التشادية العامة، ويبعد عن المقر مسافة تقدر بنحو ٨٩,٩٩ متراً، والآخر: يتبع لبنك (Eco Bank)، ويفصل بينهما مسافة تقدر بحوالي ٥٤٢,٢٣ متراً.
  - مجمع أرديب جمال ( القانون - والاقتصاد - والتربية) يقع المجمع بالدائرة الثالثة عند تقاطع دائرة العرض ١٢,٥,٥ درجة شمالاً مع خط طول ١٥,٣,٣٨ درجة شرقاً، ويجاوره فرعاً لبنك واحد فقط، يتبع للشركة التشادية العامة.
  - المعهد العالي لإعداد المعلمين بأنجمينا: ويقع مقره بالدائرة الثالثة -أيضاً-، عند تقاطع دائرة العرض ١٢,٦,٢ درجة شمالاً مع خط الطول ١٥,٣,٤١ شرقاً، ويجاوره ثلاثة فروع لبنوك مختلفة، الأول: فرعٌ يتبع لبنك إفريقيا المتحدة، ويبعد عنه بمسافة تقدر بنحو ٨٤٩,٦١ متراً، والثاني: تابع لبنك الشركة التشادية العامة، والمسافة الفاصلة بين مقر المعهد، وهذا الفرع تصل إلى حوالي 897,24 متراً، والثالث -والأخير- تابع لبنك (Eco Bank)، ويبعد الفرع الأخير عن مقر المعهد بنحو ٩٣٩,٥٧ متراً.
- أما باقي الجامعات وفروعها، فلا يوجد بالقرب منها فرعٌ لبنك يحقق معيار المسافة الموضوع لهذه الخدمة، والذي يقدر بنحو ١٠٠٠ متر.

### ٣. السكان:

يعتبر السكان من أهم العناصر تأثيراً في توزيع الأنشطة الاقتصادية والمرافق الخدمية، وذلك لكونهم الجهة المعنية بالخدمات خاصة داخل المدن؛ فضلاً عن كونهم العنصر الأساسي التي يعتمد عليهم في تخطيط الخدمات؛ ويراعى في ذلك ضرورة التوافق بين توزيع الخدمات مع حجم السكان ونموهم داخل المكان، وفيما يلي دراسة لعلاقة السكان بتوزيع الخدمات المصرفية في مدينة أنجمينا:

#### أ. النمو السكاني:

يعد نمو السكان وتطور أعدادهم من أعظم العوامل الجغرافية تأثيراً على نمو الخدمات، وزيادة انتشارها داخل المكان، ويظهر من خلال قراءة بيانات الجدول

(٣)؛ أن عدد سكان مدينة أنجمينا في الفترة بين ١٩٦٠-١٩٧٣ تطوراً كبيراً لذا تطلب زيادة في عدد مراكز المصارف بالمدينة؛ إذ بلغ عدد السكان بمدينة أنجمينا عام ١٩٦٠م نحو ٦٠٠٠٠ نسمة، وقفز العدد إلى ١٧٣٠٠٠ نسمة عام ١٩٧٣، وهذه الزيادة في زمن قدره ثلاثة عشر عاماً فقط، وتعد زيادة كبيرة؛ حيث تقدر نسبتها بحوالي ٧٤,٢٥٪، ونلاحظ أن معدل النمو السنوي خلال هذه الفترة بلغ ٧,٨٪.

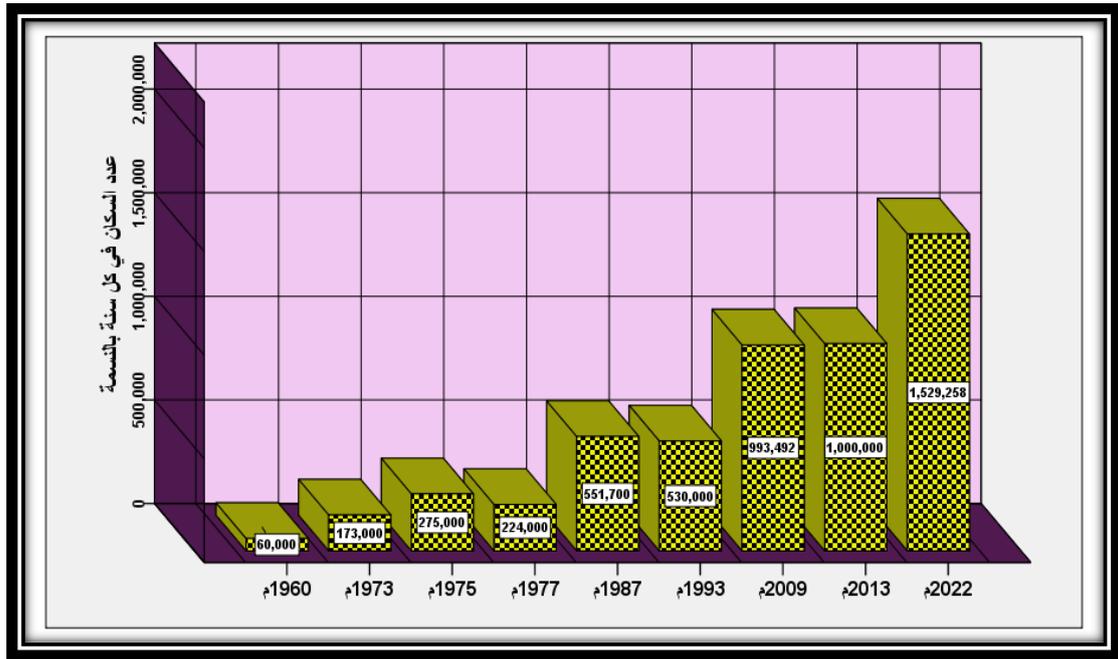
ويتضح من الجدول -أيضاً-؛ أن الزيادة العددية للسكان، ومعدلات نموهم تباينت تبايناً كبيراً خلال مُدَدِ الإحصاءات، والتعدادات السكانية التي أُجريت بمنطقة الدراسة؛ فبلغ معدل النمو خلال ١٩٧٣ - ١٩٧٥م إلى ١٦,٥٣٪؛ ليتراجع في الفترة الواقعة بين ١٩٧٥-١٩٧٧ يصل إلى ٦,٥٤٪ -فقط-، ثم عاود معدل النمو الارتفاع؛ فبلغ خلال الفترة الممتدة بين عامي ١٩٧٧-١٩٨٧ ليصل إلى حوالي ٨,٥٤٪، ونلاحظ تراجعاً في معدل النمو مرة أخرى؛ إذ بلغ في الفترة الواقعة بين عامي ١٩٨٧-١٩٩٣ نحو ٠,٥٦٪؛ مما يؤكد التباين الحاصل في معدلات النمو بمنطقة الدراسة، وعدم انضباطها في وتيرة واحدة منظمة، ويلاحظ من الجدول (٣) -أيضاً-، أنه قد حَدَثَ تحسناً طفيفاً في معدل النمو السكاني بمدينة أنجمينا خلال الفترة بين ١٩٩٣-٢٠٠٩؛ فبلغ المعدل فيها ٣,٧١٪، وسجل -كذلك- زيادة طفيفة في المدة بين عامي ٢٠٠٩-٢٠١٣؛ فبلغت فيها نسبته ٠,٣٠٪ -فقط-؛ ليرتفع معدل نمو السكان بوجه أكبر خلال الفترة الواقعة بين عامي ٢٠٠٩-٢٠٢٢؛ فقد بلغ المعدل بها نح ٤,٧٦٪.

ويلاحظ؛ أن المراحل الثلاث الأخيرة من عمر الدراسة أخذت معدلات النمو بها في الارتفاع المستمر، إذ لم يسجل خلالها أي قيمة سالبة في المعدلات، وهذا يوحي بضرورة زيادة عدد مراكز البنوك بالمدينة؛ لمواجهة التطور العددي.

## جدول رقم (٣) التطور العددي لسكان مدينة أنجمينا

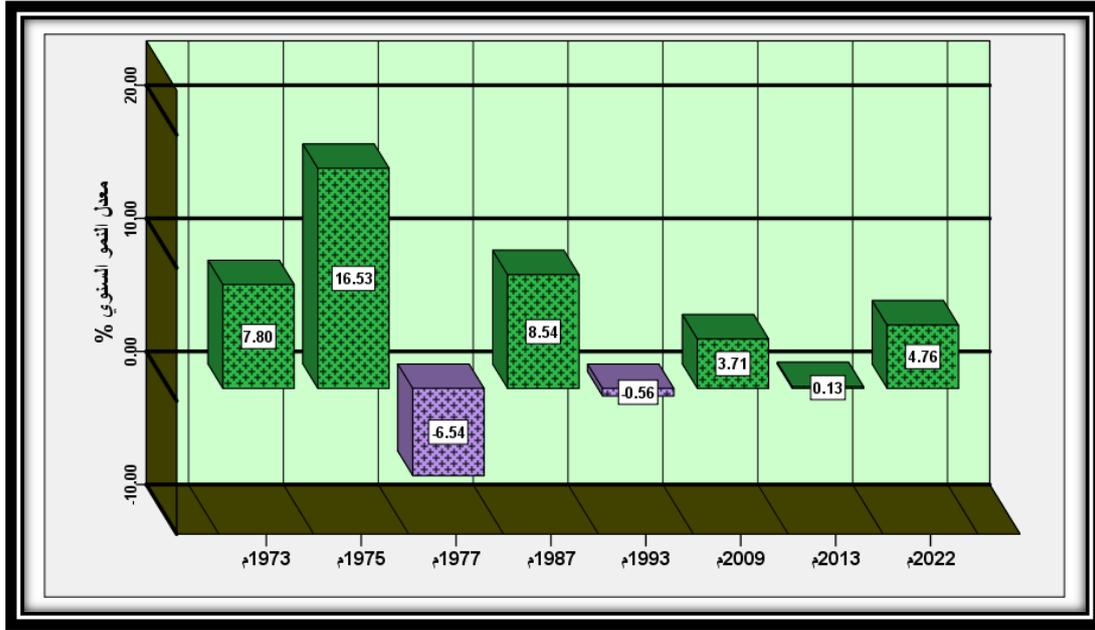
السنة	عدد السكان	معدل النمو السنوي %	معدل الزيادة في كل فترة %
١٩٦٠	٦٠.٠٠٠	-	-
١٩٧٣	١٧٣.٠٠٠	٧,٨٠	١٠١,٤
١٩٧٥	٢٧٥.٠٠٠	١٦,٥٣	٣٣,٠٦
١٩٧٧	٢٢٤.٠٠٠	٦,٥٤-	١٣,٠٨-
١٩٨٧	٥٥١٧.٠٠	٨,٥٤	٨٥,٤
١٩٩٣	٥٣.٠٠٠٠	٠,٥٦-	٣,٣٦-
٢٠٠٩	٩٩٣٤٩٢	٣,٧١	٥٩,٣٦
٢٠١٣	١,٠٠٠,٠٠٠	٠,١٣٠	٠,٥٢
٢٠٢٢	١,٥٩٢,٢٥٨	٤,٧٦	٤٢,٨٤

المصدر: INSEED RGPH2.



المصدر: INSEED RGPH 1+2 +٣.

## شكل (٣١) التطور العددي للسكان بمنطقة الدراسة

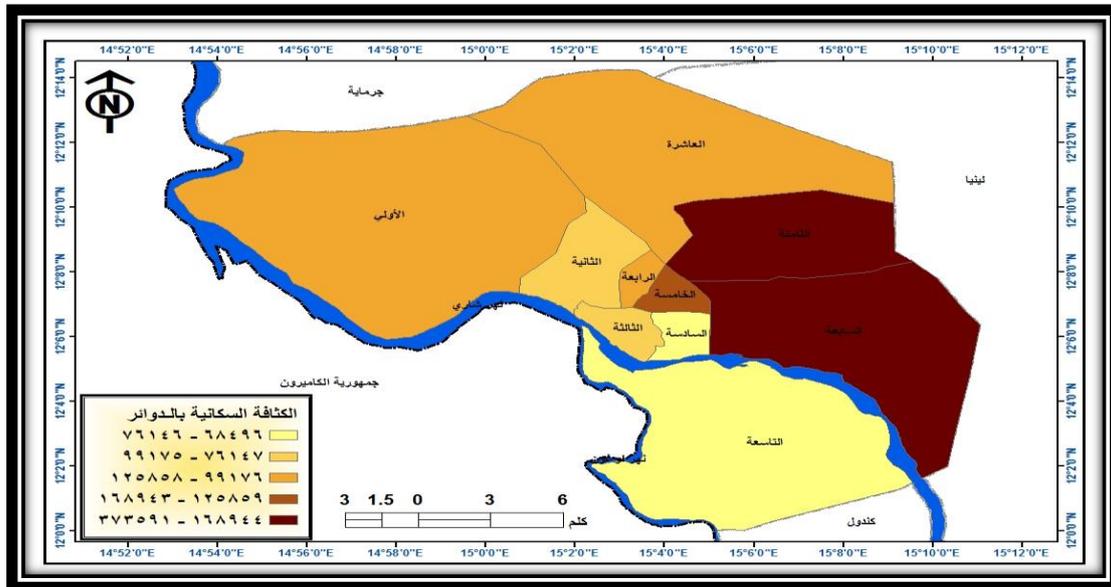


المصدر: INSEED RGPH 1+2 +3.

شكل (٣٢) معدل نمو سكان مدينة أنجمينا

### ب. توزيع السكان:

يعد توزيع السكان مؤشراً كبيراً لإبراز العلاقات المكانية بينه وبين مراكز الخدمات، ومن خلال تحليل الجدول (٣)؛ نجد أن السكان يتوزعون في عشر دوائر بلدية، بعضها يرتفع فيه عدد السكان، وبعضها الآخر ينخفض فيه العدد.



المصدر: INSEED RGPH.

شكل (٣٣) التوزيع الجغرافي لسكان مدينة أنجمينا

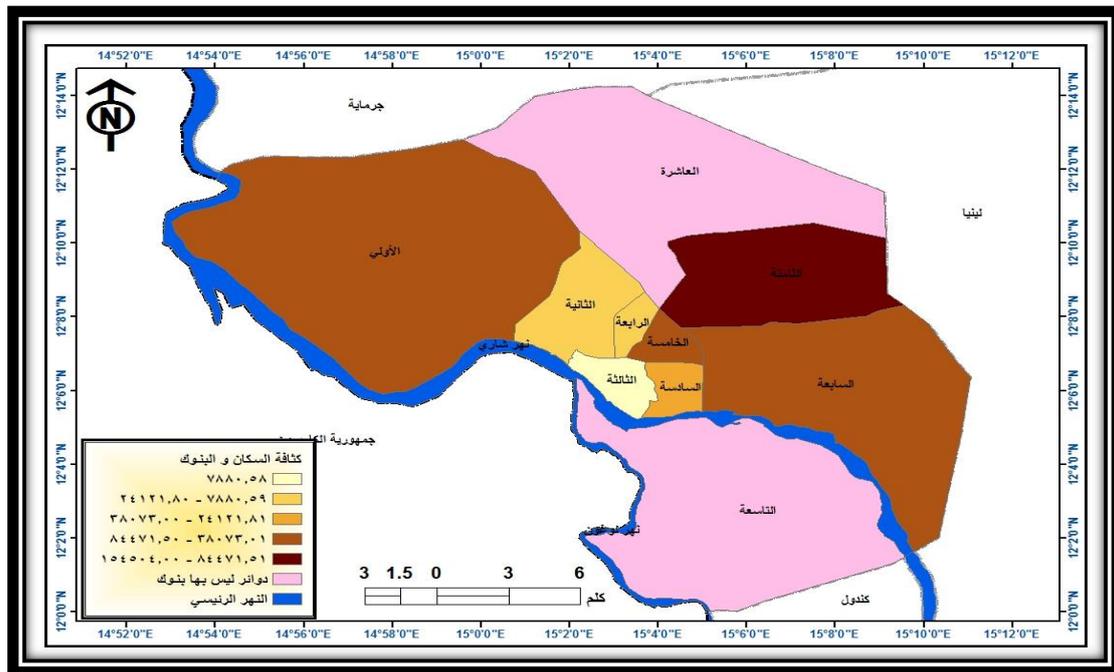
- ويمكن تقسيم دوائر العاصمة من حيث حجم السكان إلى الأقسام التالية:
- دوائر يزيد العدد بها عن ٣٠٠ ألف نسمة، وتمثل ذلك الدائرتين السابعة والثامنة؛ فقد بلغ حجم السكان بهما ٣٧٣٥٩١ نسمة و٣٠٩٠٠٨ نسمة على التوالي.
  - دوائر يتراوح حجم السكان بها بين (١٢٠٦٠٩-١٦٨٩٤٣) نسمة، ويمثل ذلك الدائرة الخامسة، والأولى، والعاشر، والرابعة.
  - دوائر حجم السكان بها أكثر من ٩٠ ألف نسمة، ويمثل ذلك الدائرتان الثانية، والثالثة؛ فقد بلغ حجم السكان بهما ٩٩١٧٥ نسمة و٩٤٦٥٧ نسمة، على التوالي.
  - دوائر يتراوح حجم السكان بهما بين (٦٨٤٩٥-٧٦١٤٧) نسمة، ويمثل هذان الدائرتان: السادسة، والدائرة التاسعة، على التوالي.
- وعند المقارنة بين حجم السكان بكل دائرة وعدد مرافق خدمات المصارف بها، نلاحظ فرقا شاسعا بين التوزيعين؛ فقد بلغ حجم السكان بالدائرة الثالثة ٩٤٦٥٧ نسمة، وعدد مقار خدمة المصارف بها بلغ ١٠ مقر، وهذا العدد يمثل ٢٦,٣٢٪ من مجموع المصارف، بينما عدد سكانها لا يمثل سوى ٦,٠٦٪ من المجموع الكلي للسكان، أي: حوالي ربع مقار البنوك، تخدم بشكل أساس عدداً قليلاً من السكان، ونلاحظ أن عدد السكان بالدائرة الأولى بلغ ١٢٥٨٥٨ نسمة، وبلغ عدد مقار خدمة المصارف بها فرعان فقط -، وعند المقارنة نجد فرقا واسعا بين حجم السكان، وحجم الخدمة؛ إذ أن عدد سكان هذه الدائرة يمثل ٨,٠٧٪ من المجموع العام لسكان المدينة، بينما يمثل عدد مقار خدمة المصارف ٥,٢٦٪ فقط - من حجم مقار خدمة البنوك.
- ويتضح أن الدائرة الثانية - والتي بلغ حجم السكان بها حوالي ٩٩١٧٥ نسمة -، يمثل ذلك ٦,٣٥٪ من المجموع الكلي لحجم سكان مدينة أنجمينا، وبلغ عدد مقار البنوك بها ست (٦)، وهذا العدد يمثل ١٥,٧٩٪ من العدد الكلي لمقار خدمة المصارف بالمدينة، أي: أن ١٥,٧٩٪ من خدمة المصارف تقدم خدماتها بصورة عملية لـ ٦,٣٥٪ من مجموع سكان منطقة الدراسة.



بينما بلغت في الدائرة الرابعة ٣٣٨٧٠ نسمة/كم<sup>٢</sup>، ويرجع ذلك إلى ضيق مسافة الدائرتين في المقام الأول.

ومن خلال الجدول (٣) -أيضاً-، يمكن تقسيم الكثافة بمدينة أنجمينا على النحو الآتي:

- دوائر الكثافة بها أكثر من ٣٠ الف نسمة/كم<sup>٢</sup>، ويمثل ذلك دائرتان هما الدائرة الخامسة، والرابعة.
- دوائر تتراوح الكثافة بها بين (١٤١٠١-١٤٦٣) نسمة/كم<sup>٢</sup>، ويمثل ذلك كل من الدائرة الأولى، والثانية، والسادسة.
- دوائر تتراوح الكثافة بها بين (٥٠٤١-٧٦٧٧) نسمة/كم<sup>٢</sup>، ويمثل ذلك كل من الدائرة الثامنة، والدائرة الثانية، والدائرة السابعة.
- دوائر تتراوح الكثافة بها بين (٧٩٩-٩٥٠) نسمة/كم<sup>٢</sup>، وتمثل ذلك الدائرتان الأولى، والتاسعة.



المصدر : INSEED RGPH.

شكل (٣٥) التوزيع المكاني لكثافة السكان والبنوك/ المصارف بمنطقة الدراسة

ويلاحظ من الجدول (٣) -أيضاً-، وجود علاقة غير منسجمة بين كثافة السكان، وعدد مقار خدمة البنوك، فيظهر أن الدائرة الثالثة يوجد بها حوالي ١٠ مقارٍ من مقارٍ خدمة البنوك، والكثافة السكانية بلغت ١٤٣٢٠ نسمة / كم<sup>٢</sup>؛ أي أن ٢٦,٣٢٪ من مجموع البنوك يوجد بهذه الدائرة، في حين نجد أن الدائرتين الرابعة، والخامسة، هذا، وقد فاقت الكثافة السكانية فيها ٣٠ الف نسمة / كم<sup>٢</sup>، ومرافق الخدمة المصرفية فيها أقل من تلك الموجودة بالدائرة؛ فالدائرة الرابعة تضم 5 مقار؛ أي بنسبة ١٣,١٦٪ من المجموع العام لمقار البنوك، والدائرة الخامسة بلغ العدد مقرران فقط، وهذا العدد يعادل حوالي ٥,٢٦٪ من مجمل مقار البنوك.

ويظهر من الجدول (٣) -أيضاً-؛ أن الكثافة السكانية بالدائرة السابعة منخفضة مقارنةً بنظيراتها الأخرى؛ إذ تجاوزت الكثافة بها ٥٠٤١ نسمة / كم<sup>٢</sup>؛ إلا أنها تحوي ١٥,٧٩٪ من المجموع الكلي لمرافق خدمة البنوك بمنطقة الدراسة.

ويتضح من الجدول (٣) -كذلك- أن الكثافة السكانية بالدائرتين التاسعة، والعاشره منخفضة كثيراً عن مثيلاتها؛ باستثناء الدائرة الأولى؛ إلا أنهما لا يوجد بهما أي مقر للخدمة؛ وبهذا يوضح مدى عشوائية توزيع خدمة البنوك.

#### ٤. المواقع المقترحة للتوزيع الجغرافي الأمثل للبنوك:

يعد التوزيع الجغرافي الأمثل الذي يتوافق مع المعايير الموضوعية لأي خدمة من ضروريات الحياة المعاصرة لجميع السكان لا سيما سكان المدن؛ إذ أن تمركز الخدمة في مكان ما -دون غيره- ربما يخلق أزمات تقلل من الاستفادة منها، ولقد كشفت الزيارات الميدانية؛ أن مواقع خدمات البنوك بمدينة أنجمينا يعترضها قصور واضح من حيث التوزيع الجغرافي على أرجاء المدينة؛ لذا قام الباحث؛ بعد الدراسة الميدانية-، وكشف مواطن الضعف، والقوة؛ رأى ضرورة تقديم مقترح لإعادة توزيع مراكز البنوك / المصارف، وما يتصل بخدماتها وفقاً للمخطط أدناه.

## جدول (٤) البنوك الفعلية والمقترحة

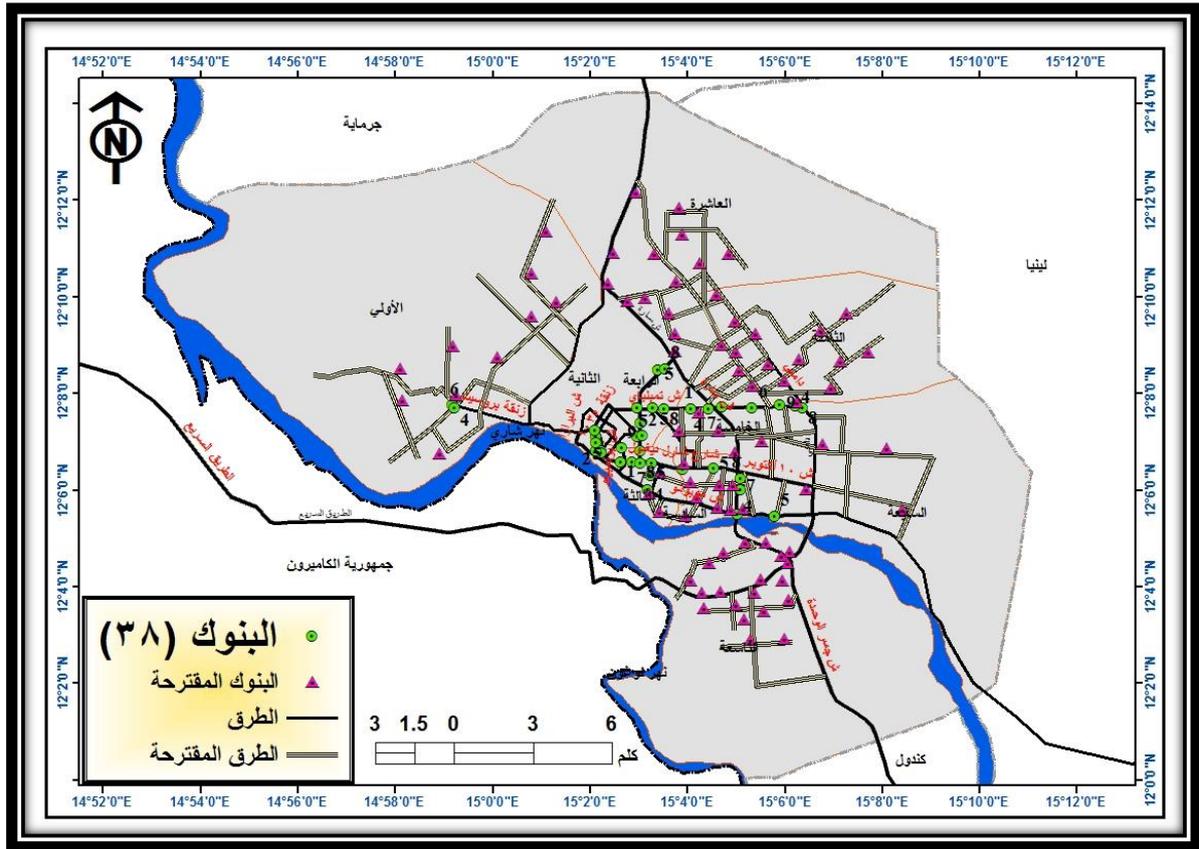
البنوك المقترحة	البنوك الفعلية	دوائر مدينة انجمينا	الرقم
١٠	٢	الدائرة الأولى	-١
-	٦	الدائرة الثانية	-٢
-	١٠	الدائرة الثالثة	-٣
-	٥	الدائرة الرابعة	-٤
٥	٢	الدائرة الخامسة	-٥
١٠	٢	الدائرة السادسة	-٦
٦	٦	الدائرة السابعة	-٧
١٥	٥	الدائرة الثامنة	-٨
٢٠	-	الدائرة التاسعة	-٩
١٥	-	الدائرة العاشرة	-١٠
٨١	٣٨	المجموع	-١١

المصدر: اعتماداً على برنامج Arc Gis.

Symbol	Value	Label	Count
<input checked="" type="checkbox"/>	<all other values>	<all other values>	0
	<Heading>	النوع	81
	الأولى	الأولى	10
	الخامسة	الخامسة	5
	السادسة	السادسة	10
	السابعة	السابعة	6
	الثامنة	الثامنة	15
	التاسعة	التاسعة	20
	العاشرة	العاشرة	15

المصدر: اعتماداً على برنامج Arc Gis.

شكل (٣٦) التوزيع المكاني للبنوك المقترحة بمدينة أنجمينا



المصدر: اعتماداً على برنامج Arc Gis.

### شكل (٣٧) التوزيع المكاني للبنوك المقترحة بمدينة أنجمينا

يتضح من الشكل (٣٧) الذي يوضح البنوك الفعلية والمقترحة، إن التوزيع الجغرافي لمواقع خدمات البنوك بمدينة أنجمينا بشكل عام، بالإضافة إلى توزيعها وفقاً لدوائر البلدية؛ ظهر أن أرجاء واسعة من مدينة أنجمينا تعاني من عجز كبير من هذه الخدمات.

يظهر من الشكل (٣٧) المشار إليهما سلفاً، إن الدائرة الأولى يوجد بها فعلياً مقمران فقط- من مقار خدمة البنوك، وهي بحاجة إلى ١٠ مراكز، أي: ينقصها ثمانية مراكز حسب الخطة المقترحة، ويوجد بالدائرة الثانية ستة فروع تتبع لبنوك مختلفة، ونظراً لصغر مساحتها مقارنة بغيرها من الدوائر؛ فهي ليست بحاجة إلى مقرٍ إضافي آخر.

ويبدو أن الدائرة الثالثة يوجد بها ١٠ فرعاً من فروع البنوك المختلفة، وبما أنها واقعة في وسط المدينة فمساحتها ليست بالكبيرة، وعدد فروع البنوك بها كبير؛

بالنظر إلى حجمها؛ فهي -أيضاً- لا تحتاج إلى مزيدٍ من المقار؛ حسب المعيار الموضوع.

ويتضح من الشكل (٣٧) -أيضاً-؛ أن الدائرة الرابعة يوجد بها خمسة بنوك فعلياً، وبناءً على المعيار إنها كافية لا تحتاج لإضافة مقر آخر، بينما يُلاحظ أن الدائرة الخامسة تضم -حالياً- فرعين -فقط-؛ بينما حاجاتها خمسة مراكز من الخدمة البنكية، أي: أنها تحتاج لثلاثة مقر بنكية أخرى لسدِّ حاجاتها من هذه الخدمة.

ويظهر من الشكل (٣٧) -أيضاً- أن الدائرة السادسة تعاني نقصاً حاداً من خدمات البنوك؛ ففروع البنوك/ المصارف الموجودة بها في الوقت الراهن فرعان -فقط-، وفي الواقع إنها بحاجة إلى عشرة فروع، أي تحتاج ثمانية فروع إضافية للوصول إلى الحد الأمثل من مرافق الخدمة؛ بناءً على المعايير الموضوعية للخدمة.

وهناك بالدائرة السابعة -حالياً- ستة بنوك، وحاجتها الفعلية -أيضاً- ستة بنوك؛ لذا لا تحتاج إلى إضافة مراكز خدمة جديدة.

ويوجد بالدائرة الثامنة في الوقت الراهن خمسة (٥) مراكز تُقدِّم الخدمات البنكية بها، وبلغت حاجتها ٢٠ مركزاً للخدمة، أي: ينقصها ١٥ فرعاً، وهو نقص كبيرٌ يشكِّل أزمةً حادّةً من هذه الخدمة بهذه الدائرة.

أما الدائرة التاسعة، فلا يوجد بها أي فرع من فروع البنوك أي: أنها تقتصر إلى هذه الخدمة تماماً، وهي من الدوائر المهمة لوجود فروع للجامعات، والسكن الاجتماعي، وسكن الأساتذة الجامعيين، ومقار الجمارك وغيرها من المرافق الحيوية قيد الإنشاء كالمشروع المسمى بمائة فيلا، وغيرها.

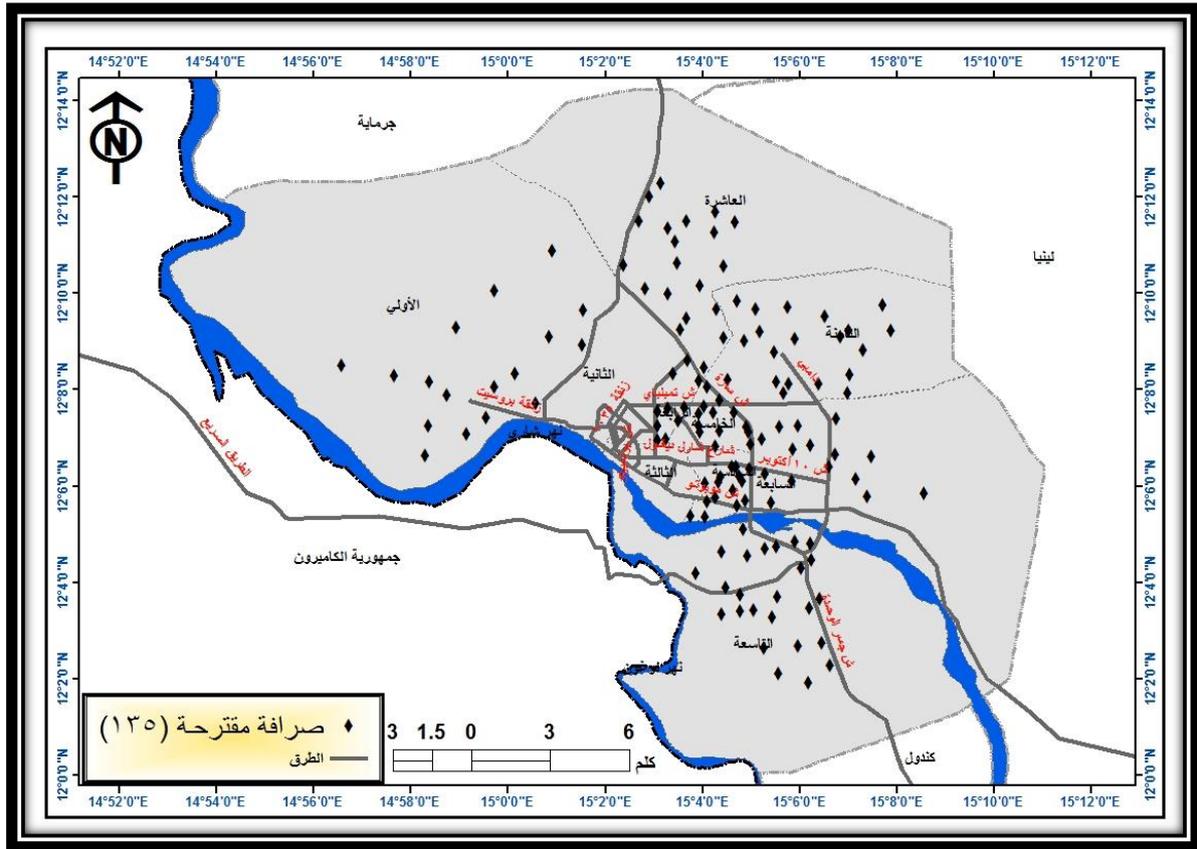
وإنها -أيضاً- دائرة حديثة النشأة ومقبلة على توسع عُمرانيٍّ كبيرٍ؛ فضلاً عن موقعها بين نهري شاري ولوغون، ومجاورتها لمدينة كسر الكاميرونية، ومدينة كندل التابعة -إدارياً- لولاية شاري باقرمي؛ لذا فإن المقترح يشير إلى ضرورة وجود ٢٠ مركزاً من مراكز الخدمة البنكية.

ويظهر أن الدائرة -أيضاً- تخلو تماماً من أي فرع من فروع البنوك؛ على أنها بحاجة إلى ١٥ مركزاً، وأنها -أيضاً- دائرة حديثة النشأة، فإن التوسع العمراني بحاجة كبيرة إلى إقامة مراكز من أجل خدمة سكانها.

واتضح أن منطقة الدراسة يوجد بها فعليا 38 مقرّاً وفرعا لبنوك المختلفة، وهي بحاجة إلى ٨١ مركزاً؛ لِسَدِّ حاجاتها من هذه الخدمة؛ فالموجود -حالياً- يسد من الحاجة الفعلية للمدينة بنسبة ٤١,٩١٪ -فقط-، وهذا يشير إلى نقص حادّ، وتوزيع مكاني سيءٍ للغاية، ومخالف لمعايير الخدمة، والتوزيع الأمثل.

#### ٥. المواقع المقترحة للصرافات الآلية:

يعتبر التوزيع المكاني الأمثل الذي يتحقق فيه المعايير العلمية الموصي بها لتوزيع خدمات البنوك ومنها توزيع نقاط الصراف الآلي ، ضرورة ملحة من ضروريات الحياة المعاصرة لا سيما في المدن، حيث أن تمركز الخدمة في مكان ما وعدم انتشارها بصورة عادلة، يخلق أزمات حادة للمستفيدين من الخدمة، وقد ظهر للباحث من خلال العمل الميداني واستخدام بعض تقنيات نظم المعلومات الجغرافية GIS بأن التوزيع الحالي لخدمة الصراف الآلي يعاني قصوراً واضحاً في التوزيع المكاني ، ما دعا الباحث لتقديم مقترح لتوزيع نقاط الخدمة وإنشاء مراكز جديدة للخدمة في العديد من دوائر العاصمة باستثناء دائرتين فقط.



المصدر: اعتماداً على برنامج Arc Gis.

شكل (٣٨) التوزيع المكاني للصرافات الآلية المقترحة بمدينة أنجمينا

اتضح من خلال دراسة التوزيع المكاني لماكنات الصراف الآلي بمنطقة الدراسة؛ أن بعضاً من دوائر المدينة تحتاج إضافة وإنشاء نقاط توزيع للصراف الآلي بها، فالدائرة الأولى تحتاج إلى ١٧ نقطة، كما هو واضح من الشكل (٣٨) ويبدو من الجدول أيضاً أن الدائرة الثانية والثالثة ليست بحاجة إلى إضافة نقاط للصراف الآلي بينما الرابعة تحتاج إلى ١٠ نقاط من هذه الخدمة.

ويظهر من الشكل (٣٨) كذلك أن الدائرة الخامسة تحتاج إلى ١٣ نقطة للصراف الآلي لسد حاجاتها من هذه الخدمة، ويظهر أيضاً أن الدائرتين السادسة والسابعة تحتاج كل منها إلى ١٥ نقطة صراف الآلي لكي تتم التغطية المكانية بصورة صحيحة.

في حين نجد أن الدائرتين الثامنة والعاشرة تحتاج كل واحدة من أجل تحقيق التوزيع الجغرافي الفاعل لخدمة البنوك وتحقيق كفاءة بشكل أفضل.

ويلاحظ من الشكل (٣٨)؛ أن الدائرة التاسعة تخلو تماماً من الخدمات المصرفية فانها بحاجة على انشاء ٢٥ نقطة صراف آلي لكي تحقق التوزيع المكاني العادل لهذه الخدمات المصرفية وتعزيز ثقة الزبائن بالبنوك التي يتعاملون معها.

### ثالثاً: تحليل الدراسة الميدانية:

من أجل تحقيق الأهداف التي تروم الدراسة الوصول إليها؛ قام الباحث بتصميم استمارة استبيان تضمنت محورين، المحور الأول: تضمن الأسئلة المتعلقة بشخصية المستبان، أما المحور الآخر فتضمن فقرات حول مواقع البنوك، وزمن الوصول إليها، وكفاءة أدائها وسهولة إجراءاتها، ودرجة الأمن والسلامة بها. وكانت عدد الاستبانة الموزعة ١١٠ استبانة وُزعت بعملية عشوائية اختيرت من المستفيدين، والمترددین على البنوك؛ لأخذ آراءهم حول الأسئلة التي وردت بالمحور التي وردت بالمحور الثاني من الاستبانة.

وبعد جمع البيانات المطلوبة؛ قام الباحث بإجراء تحليل نتائج الاستبانة والتعليق عليها؛ وذلك باستخدام البرنامج الإحصائي spss.

#### ١. نوع عينة الدراسة:

يتضح من الجدول (٥)؛ أن الاستبانة شملت أفراداً من الجنسين، ٦٥ فرداً من الذكور يمثلون ٥٩,١% و ٤٥ فرداً من الإناث يمثلن ٤٠,٩% من المجموع العام لعينة الدراسة، والسبب في التفوق العددي للذكور على الإناث؛ يرجع إلى أن الذكور هم الأكثر عدداً في الوظائف العمومية، وفي القطاع الخاص، والأعمال التجارية بمنطقة الدراسة؛ لذا طبيعي أن يتفوق الذكور على الإناث من حيث العدد.

جدول (٥) نوع عينة الدراسة

النوع	التكرارات	النسبة%
ذكر	٦٥	٥٩,١
أنثى	٤٥	٤٠,٩
المجموع	١١٠	١٠٠

المصدر: الدراسة الميدانية يوليو ٢٠٢٣م.

## ٢. فئة عينة الدراسة:

اتضح من الجدول (٦)، أن أفراد العينة تراوحت أعمارهم من ٢٥ وأكثر من ٥١ عاماً؛ فالذين أعمارهم في حدود ٢٥ سنة بلغ عددهم ٤ أفراد يمثلون ٣,٦٪ من مجمل أفراد العينة، والفئة العمرية الثانية، من حيث الترتيب بالجدول تراوحت أعمارها بين ٢٦-٣٠ عاماً، وحجم هؤلاء بلغ ثمانية ٨ أفراد يمثلون ٧,٣٪، والفئة الثالثة تراوحت أعمارها بين: ٣١-٤٠ عاماً، وعددهم بلغ ٣٦ فرداً يمثلون ٣٢,٧٪ من مجمل أفراد العينة.

والفئة الرابعة تراوحت أعمارهم بين ٤١-٥٠ عاماً، وبلغ حجمها ٥٥ فرداً يمثلون ٥٠٪ من المجموع الكلي لعينة الدراسة. والفئة الخامسة من عينة البحث أعمارهم من ٥١ فما فوق، وبلغ حجمها ٧ أفراد يمثلون ٦,٤٪ من المجموع الكلي لعينة الدراسة.

جدول (٦) فئة عينة الدراسة

العمر	التكرارات	النسبة%
<٢٥	٤	٣,٦
٢٦-٣٠	٨	٧,٣
٣١-٤٠	٣٦	٣٢,٧
٤١-٥٠	٥٥	٥٠
٥١>	٧	٦,٤
المجموع	١١٠	١٠٠

المصدر: الدراسة الميدانية يوليو ٢٠٢٣م.

## ٣. محل السكن:

يتضح من الجدول (٧)؛ أن عينة الدراسة شملت الدوائر البلدية العشر التي تتألف منها مدينة أنجمينا؛ فكان نصيب الدائرة الأولى ١٤ فرداً يمثلون ١٢,٧٪ من مجمل أفراد العينة، وحجم المفحوصين ممن يقطنون بالدائرة الثانية ١٢ فرداً يمثلون نسبة قدرها ١٠,٩٪ من المجموع الكلي لعينة البحث. ووصل عدد المُستبانيين من

الدائرة الثالثة والرابعة إلى ٦ أفراد لكل دائرة، أي بنسبة ٥,٥% من مجمل عينة الدراسة لكل من الدائرتين.

ووضح من الجدول (٧) -أيضاً-؛ أن عدد المستبانين بالدائرة الخامسة قد بلغ ١٦ فرداً يمثلون ١٤,٥% من مجمل أفراد العينة، فيما بلغ مجموع المستبانين من الدائرة السادسة نحو ٦ أفراد يمثلون ٥,٥% من مجموع المستبانين من منطقة الدراسة، في حين بلغ عدد المفحوصين بالدائرة السابعة ٥ أفراد فقط-، تصل نسبتهم إلى نحو ٤,٥%، وبلغ حجم المفحوصين من ساكني الدائرة الثامنة ١٢ فرداً يمثلون نسبة قدرها ١٠,٩% من حجم العينة، وعدد من استبيئوا - ممن يقيمون بالدائرة التاسعة - قد بلغوا ٩ أفراد يمثلون نسبة تصل إلى حوالي ٨,٢% من حجم عينة الدراسة.

ويظهر من الجدول (٧)؛ أن عدد المفحوصين ممن يقطنون بالدائرة العاشرة قد بلغوا ٢٤ فرداً يمثلون ٢١,٨% من مجمل أفراد العينة.

جدول (٧) محل السكن

الدوائر	التكرارات	النسبة%
الأولى	١٤	١٢,٧
الثانية	١٢	١٠,٩
الثالثة	٦	٥,٥
الرابعة	٦	٥,٥
الخامسة	١٦	١٤,٥
السادسة	٦	٥,٥
السابعة	٥	٤,٥
الثامنة	١٢	١٠,٩
التاسعة	٩	٨,٢
العاشرة	٢٤	٢١,٨
المجموع	١١٠	١٠٠

المصدر: الدراسة الميدانية يوليو ٢٠٢٣م.

## ٤. المستوى التعليمي:

يتضح من الجدول (٨)؛ أن أفراد العينة يتوزعون على كل المستويات ابتداءً من غير المتعلمين، ووصولاً إلى الحاصلين على الدرجات فوق الجامعية؛ فبلغ عدد غير المتعلمين ١٠ أفراد يمثلون ٩,١% من حجم العينة، وبلغ عدد من لديه القدرة على الكتابة والقراءة -فقط- ١٨ فرداً يمثلون نسبة قدرها ١٦,٤% من الحجم الكلي للعينة، كما وصل عدد الحاصلين على الشهادة الابتدائية منهم -فقط- ٧ أفراد، بنسبة تقدر بنحو ٦,٤%.

وظهر من الجدول (٨)، أن عدد الحاصلين على الشهادة المتوسطة -فقط- بلغ ١٤ فرداً يمثلون ١٢,٧% من مجمل أفراد العينة؛ بينما بلغ مجموع الحاصلين على الشهادة الثانوية -فقط- ١٥ فرداً يمثلون نسبة قدرها ١٣,٦% من الحجم العام لعينة الدراسة، وعدد الحاصلين على الشهادة الجامعية بلغ ٣٦ فرداً من أفراد العينة، تصل نسبتهم نحو ٣٢,٧% من مجمل أفراد عينة البحث، وأخيراً بلغ عدد الحاصلين على الشهادات فوق الجامعية -أيضاً- عشرة أفراد يمثلون نسبة مقدارها ٩,١% من الحجم الكلي لعينة الدراسة.

## جدول (٨) المستوى التعليمي

النسبة %	التكرارات	المستوى التعليمي
٩,١	١٠	غير متعلم
١٦,٤	١٨	يكتب ويقرأ
٦,٤	٧	ابتدائي
١٢,٧	١٤	متوسط
١٣,٦	١٥	ثانوي
٣٢,٧	٣٦	جامعي
٩,١	١٠	فوق الجامعة
١٠٠	١١٠	المجموع

المصدر: الدراسة الميدانية يوليو ٢٠٢٣ م.

## ٥. المهنة:

واضح من الجدول (٩)؛ أن مهنة المفحوصين تراوحت بين الوظيفة العامة والوظيفة بالقطاع الخاص، والأعمال الأخرى؛ إذ بلغ عدد المستبانيين من الفئة التي

تشغل الوظائف العامة ٣٢ فرداً يمثلون ٣١,٨٪ من مجموع العينة، في حين بلغ عدد من يستغلون بالقطاع الخاص ٢٣ فرداً، بنسبة تصل إلى ٢٠,٩٪ من جملة المفحوصين، وبلغ حجم من يعمل بالقطاعات الأخرى ٥٢ فرداً يمثلون نسبة تُقدَّر بنحو: ٤٧,٣٪ من مُجمَلِ حَجْمِ العينة.

جدول (٩) مهنة عينة الدراسة

النسبة%	التكرارات	المهنة
٣١,٨	٣٥	عمومي
٢٠,٩	٢٣	خاص
٤٧,٣	٥٢	أخرى
١٠٠	١١٠	المجموع

المصدر: الدراسة الميدانية يوليو ٢٠٢٣م.

#### ٦. بداية التعامل مع المصارف:

يظهر من الجدول (١٠) المتعلق بآراء عينة الدراسة حول أول بنك تعامل معه العميل، وجاءت النتائج كما يلي: ٢٩ فرداً من أفراد العينة تعاملوا في أول مرة مع بنك شاري التجاري، ويمثل هؤلاء ٢٦,٤٪ من المستبانين، و ٢٠ فرداً من أفراد العينة تعاملوا في أول تعامل لهم مع المصارف مع بنك (Eco Bank)، ويمثل أولئك نحو ١٨,٢٪ من العينة.

ويظهر من بيانات الجدول (١٠) أيضاً؛ أن 21 فرداً من أفراد العينة يمثلون ١٩,١٪ من المجموع الكلي لأفراد العينة تعاملوا في أول تعامل لهم مع البنوك مثل بنك (SGT) والشركة التشادية العامة، وستة عشر فرداً ممن استُطُوعُوا؛ فكان رأيهم في ذلك أنه كان تعاملهم الأول مع البنك التجاري التشادي، وهؤلاء يمثلون ١٤,٥٪ من المجموع العام لعينة الدراسة.

ويتضح من الجدول (١٠) كذلك أن ١١ فرداً يمثلون ١٠٪ من المجموع العام لأفراد عينة الدراسة تعاملوا في أول تعامل لهم مع المصارف مع بنك السَّاحِلِ

والصّحراء، وأربعة أفرادٍ يمثلون ٣,٦٪ من مجموع عينة الدراسة كان تعاملهم لأول مرة مع البنوك قد حصل مع بنك إفريقيا المتحدة، ومثلهم مع بنك (Ora-bank)، وخمسة أفرادٍ يمثلون بنسبة ٤,٥٪ من مجموع أفراد الدراسة حصل التّعاملُ الأول لهم مع المصارف ومع البنك الزراعي التجاري.

#### جدول (١٠) بداية التعامل مع المصارف

النسبة%	التكرارات	الخيارات
١٨,٢	٢٠	Eco banck
١٩,١	٢١	SGT
٢٦,٤	٢٩	BCC
١٠	١١	Bisic
١٤,٥	١٦	CBT
٣,٦	٤	UBA
٣,٦	٤	Ora Banck
٤,٥	٥	Ban Agricole
١٠٠	١١٠	المجموع

المصدر: الدراسة الميدانية يوليو ٢٠٢٣م.

#### ٧. سبب اختيار المصرف:

عند طرح السؤال المتعلق بدواعي اختيار البنك؛ انقسمت آراءُ العينة حول ذلك إلى أربعة خياراتٍ، الخيار الأول: القرب من مكان العمل، وكان عدد التكرارات التي ترى أن السبب وراء اختيارها هو قرب الخدمة من مكان العمل؛ فقد بلغ عدد هؤلاء ٣٥ فرداً من أفراد العينة، وبلغت نسبتهم ٣١,٨٪، والخيار الثاني -وهو القرب من محل الإقامة-، وبلغ عدد من اختاره ٢٠ فرداً من أفراد عينة الدراسة، ويمثلون ١٨,٢٪ من الأفراد المُستبانيين.

ويظهر من الجدول (١١) أيضاً؛ أن عدد من اختار الخيار المتعلق بالتعامل الجيد؛ باعتباره سبباً لاختيار المصرف، بلغ ٤٥ فرداً من أفراد العينة ٤٠,٩٪ من

المجموع العام لأفراد العينة؛ بينما ١٠ أفراد من أفراد العينة، اختاروا البنك الذي يتعاملون معه؛ بسبب سرعة الإجراء عند المعاملة.

جدول (١١) سبب إختيار المصارف

النسبة %	التكرارات	الخيارات
٣١,٨	٣٥	القرب من العمل
١٨,٢	٢٠	القرب من الإقامة
٤٠,٩	٤٥	التعامل الجيد
٩,١	١٠	سرعة الاجراء
١٠٠	١١٠	المجموع

المصدر: الدراسة الميدانية يوليو ٢٠٢٣م.

#### ٨. عام التعامل مع البنك:

عند الاستفسار عن سنة التعامل مع البنك الذي يتعامل معه الزبون، قُسمت المدة التي وضعت كخيارات إلى مراحل زمنية، المرحلة الأولى: ابتداءً من: ٢٠١٠-٢٠١٥، وبلغ عدد اختيار أحد سنوات هذه ٣٥ فرداً من أفراد العينة يمثلون ٣٢,٧٣%، من حجم العينة، والمرحلة الثانية: تقع بين عامي ٢٠١٦-٢٠٢٠، وعدد الذين بدأوا التعامل مع البنوك خلال هذه المرحلة بلغ ٢٦ فرداً يمثلون ٢٣,٦٣% من المجموع العام للعينة، والمرحلة الثالثة ابتداءً من عام ٢٠٢١، وانتهاءً بعام ٢٠٢٣، وبلغ عدد الذين بدأوا التعامل مع البنوك خلال هذه المرحلة 24 فرداً يمثلون ٢١,٨٠% من مجمل أفراد العينة، والخيار الأخير تعلق بالذين تعاملوا مع البنوك قبل الفترة المعروضة بالجدول، وبلغ عدد هؤلاء -أيضاً- ٢٤ فرداً بنسبة ٢١,٨١% من المجموع الكلي للعينة.

جدول (١٢) عام التعامل مع البنك

النسبة %	التكرارات	الخيارات
٣١,٨٢	٣٥	٢٠١٥-٢٠١٠
٢٣,٦٤	٢٦	٢٠٢٠-٢٠١٦
٢١,٨١	٢٤	٢٠٢٣-٢٠٢١
٢٢,٧٣	٢٥	قبل ذلك
١٠٠	١١٠	المجموع

المصدر: الدراسة الميدانية يوليو ٢٠٢٣م.

## ٩. أسباب ترك البنك والانتقال إلى آخر:

عند طرح السؤال المتعلق بأسباب تغيير البنك الذي تعامل معه -أولاً-، من عدمه، كانت الإجابات على الخيارات على النحو الآتي:

- ٥٩ فرداً من أفراد العينة لم يغيروا البنك الذي تعاملوا معه منذ البدء، وهؤلاء تصل نسبتهم نحو ٥٣,٦% من المجموع العام لأفراد العينة، و ١٦ فرداً من أفراد العينة يمثلون ١٤,٥% من مجمل أفراد العينة غيروا البنك الذي تعاملوا معه أولاً بسبب بُعد المقر عن العمل.

ويبدو من الجدول (١٣) -أيضاً- ١٢ فرداً ممن أتى استبيانهم قد غيروا البنك؛ بسبب البعد عن المنزل، أو محل الإقامة، ويمثل هؤلاء ١٠,٩% من المجموع العام لأفراد العينة.

ويظهر من الجدول (١٣) -أيضاً-؛ أن ٢٣ فرداً غيروا البنك؛ بسبب سوء معاملة البنك مع الزبائن.

## جدول (١٣) أسباب ترك البنك/ المصرف والانتقال إلى آخر

النسبة %	التكرارات	الخيارات
٥٣,٦	٥٩	لا
١٤,٥	١٦	بعد المسافة عن العمل
١٠,٩	١٢	بعد المسافة عن المنزل
٢٠,٩	٢٣	سوء المعاملة
١٠٠	١١٠	المجموع

المصدر: الدراسة الميدانية يوليو ٢٠٢٣م.

## ١٠. زمن التغيير:

عند طرح السؤال عن السنة التي غيّر فيها العميل البنك توزعت آراء العينة بين السنوات الواقعة بين عامي (٢٠١٢-٢٠٢١)؛ فبلغ عدد الذين غيروا البنوك التي كانوا يتعاملون معها في العام ٢٠١٢ نحو ٦ أفراد، يمثلون ٥,٤٥% من مجمل أفراد العينة، والذين غيروا عام ٢٠١٣ بلغ عددهم ١١ فرداً يمثلون ١٠% من أفراد العينة.

ويتضح من الجدول (١٤)؛ أن الذين غيروا البنوك التي كانوا يتعاملون معها عام ٢٠١٥ بلغ عددهم ١٥ فرداً يمثلون ١٣,٦٤% من مجمل أفراد العينة، وبلغ عدد من غيروا البنك الذي تعامل معه عام ٢٠١٦ ستة أفراد يمثلون ٥,٤٥% من المجموع الكلي لعينة الدراسة، وارتفع العدد قليلاً عام ٢٠١٧م؛ إذ بلغ مجموعهم ٧ أفراد يمثلون ٦,٣٦% من مجمل أفراد العينة، وارتفع بوجه أكبر من العام الذي تلاه؛ أي عام ٢٠١٨م؛ ففيه بلغ العدد ١٨ فرداً من أفراد العينة، ويمثل هذا العدد ١٦,٣٦% من مجموع المستبانين، ويظهر من الجدول (١٤)؛ أنه في عام ٢٠١٩م وصل عدد من غادروا البنوك/المصارف -التي تعاملوا معها إلى أخرى- ١٦ فرداً يمثلون ١٤,٥٤% من مجموع أفراد العينة، وبلغ عدد الذين غيروا البنوك/المصارف التي كانوا يتعاملون معها في عام ٢٠٢٠م أربعة عشر فرداً بنسبة قدرها ١٢,٧٣% من مجموع المفحوصين. وفي عام ٢٠٢١ وصل عدد الذين انتقلوا من

مصارفهم/بنوكهم -التي كانوا يتعاملون معها- إلى بنوك أخرى ١٧ فردًا يمثلون ١٥,٥٪ من مجموع أفراد العينة.

جدول (١٤) زمن التغيير

النسبة %	التكرارات	الخيارات
٥,٤٥	٦	٢٠١٢
١٠	١١	٢٠١٣
١٣,٦٤	١٥	٢٠١٥
٥,٤٥	٦	٢٠١٦
٦,٣٦	٧	٢٠١٧
١٦,٣٦	١٨	٢٠١٨
١٤,٥٤	١٦	٢٠١٩
١٢,٧٣	١٤	٢٠٢٠
١٥,٥	١٧	٢٠٢١
١٠٠	١١٠	المجموع

المصدر: الدراسة الميدانية يوليو ٢٠٢٣م.

#### ١١. امتلاك حساب في بنك آخر:

عند طرح السؤال المتعلق بالتعامل مع بنك/ مصرفٍ واحدٍ، أو لديه حساب في بنكٍ آخر؛ فالذين اختاروا (لا) بلغ عددهم ٦٦ فرداً من أفراد العينة يمثلون ٦٠٪ من مجموع عينة الدراسة؛ أي هؤلاء لا يمتلكون حساباً في بنك آخر، بينما ٤٤ فرداً من أفراد العينة يمثلون ٤٠٪ من المجموع العام لعينة الدراسة، يمتلكون حساباتٍ في بنوكٍ أخرى.

### جدول (١٥) امتلاك حساب في بنك آخر

النسبة%	التكرارات	الخيارات
٦٠	٦٦	نعم
٤٠	٤٤	لا
١٠٠	١١٠	المجموع

المصدر: الدراسة الميدانية يوليو ٢٠٢٣م.

### ١٢. تاريخ فتح الحساب في البنك الأخير:

ويظهر من الجدول (١٦)؛ أن ٦ أفراد من أفراد العينة فتحو حسابات لهم في البنوك الجديدة بالنسبة لهم، عام ٢٠١٢م، وهؤلاء بلغت نسبتهم ٥,٤٥% من المجموع العام لأفراد العينة، وأحد عشرة فرداً من أفراد العينة غيروا في العام التالي له أي عام ٢٠٢٣، ويمثل هؤلاء ١٠% من مجمل أفراد العينة، وبلغ عدد من فتحو لهم حسابات في البنوك الجديدة ٢٠١٥ نحو ١٥ فرداً بنسبة تصل إلى حوالي ١٣,٦٤%، وصل عدد من فتح حساباً جديداً عام ٢٠١٦م، ستة أفراد فقط-، يمثلون ٥,٤٥% من مجمل أفراد العينة.

ويظهر من الجدول (١٦)؛ أن عدد الذين فتحو حساباتهم الجديدة في بنوك أخرى غير البنك الذي تعاملوا ابتداءً من ٢٠١٧ بلغ عددهم سبعة أفراد يمثلون ٦,٣٦% من مجموع أفراد العينة، أما من فتح حساباً جديداً عام ٢٠١٨م بلغ عددهم ١٨ فرداً من أفراد العينة تصل نسبتهم إلى ١٦,٣٦% من مجمل عينة الدراسة، ويتضح أن العدد تراجع في العام التالي له؛ أي عام ٢٠١٩ إلى خُود ١٦ فرداً يمثلون ١٤,٥٤% من مجمل عينة الدراسة في حين نرى أن فتحو حسابات جديدة عام ٢٠٢٠م، وصل عددهم ١٤ فرداً، والذين يمثلون ١٢,٧٣% من المجموع الكلي لأفراد العينة.

ونلاحظ من الجدول (١٦) أنه عام ٢٠٢١، بلغ عدد من فتحو حسابات بنكية جديدة إلى حوالي ١٧ فرداً من أفراد العينة يمثلون بنسبة تقدر بحوالي ١٥,٥% من مجمل عينة الدراسة.

## جدول (١٦) تاريخ فتح الحساب في البنك الأخير

النسبة %	التكرارات	الخيارات
٥,٤٥	٦	٢٠١٢
١٠	١١	٢٠١٣
١٣,٦٤	١٥	٢٠١٥
٥.٤٥	٦	٢٠١٦
٦.٣٦	٧	٢٠١٧
١٦,٣٦	١٨	٢٠١٨
١٤,٥٤	١٦	٢٠١٩
١٢,٧٣	١٤	٢٠٢٠
١٥,٥	١٧	٢٠٢١
١٠٠	١١٠	المجموع

المصدر: الدراسة الميدانية يوليو ٢٠٢٣م.

## ١٣. توزيع أفراد العينة على المصرف:

عند طرح السؤال - الذي يتعلق بالبنك والذي يتعامل معه العميل حاليًا -، كانت الخيارات على النحو التالي:

- بلغ عدد الذين يتعاملون مع بنك (Eco Bank) - حاليًا - ٣٠ فرداً من أفراد العينة، ويمثل هؤلاء ٢٧,٣٪ من مجمل أفراد العينة.

- وصل عدد الذين يتعاملون - حاليًا - مع بنك الشركة التشادية العامة 21 فرداً من أفراد العينة، ويمثلون هؤلاء ١٩,١٪ من المجموع العام لأفراد عينة الدراسة.

- بلغ حجم المتعاملين في الوقت الراهن مع بنك شاري التجاري ١٩ فرداً يمثلون ١٧,٣٪ من مجمل أفراد العينة.

- بلغ حجم من يتعاملون في الوقت الراهن مع بنك (Bisic) بلغ ١٤ فرداً بنسبة تصل إلى حوالي ١٢,١٪ من مجموع أفراد العينة.

- وصل حجم من يتعاملون في الوقت الحاضر مع البنك التجاري التشادي عشرة أفراد يمثلون ٩,١٪ من مجموع عينة الدراسة.
- وظهر من الجدول (١٧)؛ أن حجم من يتعامل مع بنك إفريقيا المتحدة من أفراد العينة هو ٨ أفرادٍ يمثلون ٧,٣٪ من مجموع العينة.
- يظهر من الجدول (١٧) أن عدد من يتعاملون مع بنك (Ora bank) بلغ عددهم ٦ أفرادٍ يمثلون ٥,٤٥٪ من حجم العينة.
- بلغ عدد الذين يتعاملون في الزمن الحاضر - مع البنك الزراعي التجاري فردان - فقط - من أفراد عينة الدراسة، يمثلون ١,٨٪ من مجموع العينة.

جدول (١٧) توزيع أفراد العينة على المصرف

النسبة %	التكرارات	الخيارات
٢٧,٣	٣٠	Eco banck
١٩,١	٢١	SGT
١٧,٣	١٩	BCC
١٢,٧	١٤	Bisic
٩,١	١٠	CBT
٧,٣	٨	UBA
٥,٥	٦	Ora Banck
١,٨	٢	Ban Agricole
١٠٠	١١٠	المجموع

المصدر: الدراسة الميدانية يوليو ٢٠٢٣م.

#### ١٤. زمن الوصول إلى الخدمة سيرا على الأقدام:

يتضح من الجدول (١٨)؛ أن عينة الدراسة قد اختلفت المدة المستغرقة لديهم للوصول إلى مركز الخدمة إلى ثلاثة مستويات، الأولى الفئة التي تقل المدة بين مكانه ومكان الخدمة في أقل من ربع ساعة، وبلغ عدد هؤلاء ٣٠ فردا يمثلون

٢٧,٢٧٪ من المجموع الكلي لعينة الدراسة، والثاني تضم المجموعة التي تقدر زمن الوصول إلى مكان الخدمة سيرا على الأقدام ما بين ١٥-٢٠ دقيقة، وحجم هؤلاء وصل ٤٣ فرداً يمثلون ما نسبته ٣٩,٠٩٪ من مجمل أفراد عينة الدراسة، والمستوى الثالث والأخير هم الذين يستغرقون أكثر من ٢١ دقيقة؛ للوصول إلى مركز الخدمة؛ أي: بنسبة تقدر بنحو ١٩,٦٤٪ من المجموع العام لعينة الدراسة.

#### جدول (١٨) زمن الوصول إلى الخدمة سيرا على الأقدام

النسبة %	التكرارات	الخيارات
٢٧,٣	٣٠	أقل من ١٥ دقيقة
٣٩,١	٤٣	١٥ - ٢٠ دقيقة
٣٣,٦	٣٧	٢١ دقيقة فأكثر
١٠٠	١١٠	المجموع

المصدر: الدراسة الميدانية يوليو ٢٠٢٣م.

#### ١٥. الزمن المستغرق للوصول إلى أقرب ماكينة/ جهاز صرف آلي سيرا على الأقدام:

يتضح من الجدول (١٩)، أن عينة الدراسة تفاوتت لديها الزمن المستغرق للوصول إلى أقرب جهاز صرف آلي من محل الإقامة، وقد انقسم المستبانون بهذا الشأن إلى ثلاث فئات، الفئة الأولى: وتضم المجموعة التي تصل إلى أقرب جهاز صرف آلي من محل إقامتهم في أقل من ١٥ دقيقة، حيث بلغ عددهم ١٨ فرداً يمثلون ١٦,٣٦٪ من المجموع العام من عينة الدراسة.

والفئة الثانية التي تضم المجموعة التي تستغرق المسافة بينها وبين أقرب جهاز صرف آلي من محل إقامتهم سيرا على الأقدام زمنياً يتراوح بين ١٥-٢٠ دقيقة، وقد بلغ عددهم ٥٣ فرداً بنسبة تصل إلى حوالي ٤٨,١٨٪ من المجموع العام لعينة الدراسة.

والفئة الأخيرة التي تستغرق زمنًا يزيد عن ٢١ دقيقة سيراً على الأقدام؛ للوصول إلى أقرب جهاز من محل الإقامة، وبلغ حجم هذه الفئة ٣٩ فرداً يمثلون ٣٥,٥% من المجموع العام لعينة الدراسة.

جدول (١٩) الزمن المستغرق للوصول إلى أقرب ممكنة صرف آلي سيراً على الأقدام

الخيارات	التكرارات	النسبة %
أقل من ١٥ دقيقة	١٨	١٦,٤
١٥ - ٢٠ دقيقة	٥٣	٤٨,٢
٢١ دقيقة فأكثر	٣٩	٣٥,٥
<b>المجموع</b>	<b>١١٠</b>	<b>١٠٠</b>

المصدر: الدراسة الميدانية يوليو ٢٠٢٣ م

#### ١٦. موقف المستبانيين من فتح بنك جديد لفتح حساب فيه:

يتضح من الجدول (٢٠)؛ أن خيارات المستبانيين انقسمت بين مؤيد لإقامة بنوك جديدة ويفتح بها حساب وآخر، ورافض للفكرة، فالذين يؤيدون إقامة مصارف جديدة لفتح حسابات بها بلغ عددهم ٦٨ فرداً، وتصل نسبتهم ٦١,٨% من المجموع الكلي لعينة الدراسة، والمجموعة التي ترفض هذه الفكرة قد بلغ حجمها ٤٢ فرداً من أفراد عينة البحث، وهذا الحجم يمثل ٣٨% من المجموع العام لأفراد العينة.

جدول (٢٠) موقف المستبانيين من فتح بنك جديد لفتح حساب فيه

الخيارات	التكرارات	النسبة %
نعم	٦٨	٦١,٨
لا	٤٢	٣٨,٢
<b>المجموع</b>	<b>١١٠</b>	<b>١٠٠</b>

المصدر: الدراسة الميدانية يوليو ٢٠٢٣ م.

#### ١٧. وسيلة الذهاب إلى المصارف:

يتضح من الجدول (٢١)؛ أن أفراد العينة يستخدمون وسائل شتى للذهاب إلى مراكز خدمات البنوك التي يتعاملون معها، ففئة قليلة تقوم بهذه الرحلة سيراً على الأقدام، وعدد هؤلاء سبعة أفراد يمثلون ٦,٤% من عينة الدراسة، والفئة التي تستخدم

لهذا الغرض سيارات الأجرة (التاكسي) بلغ عددها ١٦ فرداً تصل نسبتهم ١٤,٥٪ من المجموع العام لعينة الدراسة.

ظاهر من الجدول (٢١)-أيضاً-؛ أن فئة من المستبانين بهذا الشأن قد بلغ عددها ١١ فرداً يستخدمون (الميكرو باص) للذهاب إلى مراكز الخدمة التابعة للبنك الذي يتعامل معه الزبون، وتصل نسبة هؤلاء نحو ١٠٪ من مجمل أفراد العينة.

ويظهر - كذلك -؛ أن عدد من يذهب إلى مقر الخدمة بسيارته الخاصة بلغ ٣٠ فرداً يمثلون ٢٧,٣٪ من عينة الدراسة.

ونلاحظ من الجدول (٢١) -أيضاً-؛ أن الفئة الأكبر من أفراد العينة تستخدم للذهاب إلى مركز الخدمة الدرجات النارية، فعددهم هؤلاء قد بلغ ٤٦ فرداً يمثلون ٤١,٨٪ من مجمل عينة الدراسة.

جدول (٢١) وسيلة الذهاب إلى المصارف

الخيارات	التكرارات	النسبة %
سيارة على الأقدام	٧	٦,٤
سيارة أجرة (تكسي)	١٦	١٤,٥
الميكرو باص	١١	١٠
ملك	٣٠	٢٧,٣
دراجة نارية	٤٦	٤١,٨
المجموع	١١٠	١٠٠

المصدر: الدراسة الميدانية يوليو ٢٠٢٣م.

#### ١٨. سبب اختيار الوسيلة:

يتضح من الجدول (٢٢)؛ أن أسباب اختيار إحدى الوسائل السابقة المستخدمة للوصول إلى مراكز الخدمة اختلفت من فئة إلى أخرى، وكانت الخيارات الموضوعية لهذا الشأن بلغت ثلاثة خيارات هي السرعة، والأمان، وأخرى.

فالخيار الأول، من حيث الترتيب بالجدول (٢٢) حل في المرتبة الأولى؛ من حيث العدد - أيضاً-؛ فبلغ عدد من اختار الوسيلة؛ بسبب السرعة في الوصول إلى مركز الخدمة ٥٢ فرداً يمثلون ٤٧,٣٪ من المجموع العام لعينة الدراسة.

وحلت فئة من اختار الوسيلة لأسباب لا تتعلق بالسرعة، أو الأمان -ثانياً-، من حيث العدد؛ فبلغ حجمها ٣٠ فرداً يمثلون ٢٧,٣٠٪ من مجمل العينة. ثم أتت الفئة التي اختارت استخدام وسيلة الذهاب إلى المصارف؛ بسبب الأمان، فبلغت ٢٨ فرداً يمثلون ٢٥,٥٪ من مجموع العينة.

جدول (٢٢) سبب اختيار الوسيلة

الخيارات	التكرارات	النسبة %
السرعة	٥٢	٤٧,٣
الأمان	٢٨	٢٥,٥
أخرى	٣٠	٢٧,٣
المجموع	١١٠	١٠٠

المصدر: الدراسة الميدانية يوليو ٢٠٢٣م.

#### ١٩. الزمن المستغرق للسحب أو الإيداع بمقر المصرف:

نلاحظ من الجدول (٢٣)؛ أن عينة الدراسة توزعت خياراتها بين ثلاثة خيارات، الخيار الأول: من حيث العدد: حيث تمثل في الفئة التي تستغرق حوالي ١٠ دقائق لإتمام الإجراء وهؤلاء وصل عددهم ٥٠ فرداً يمثلون ٤٥,٥٪ من مجمل أفراد العينة.

وحلت الفئة التي تستغرق زمناً يتراوح ١٥-٢٠ دقيقة؛ لإتمام إجراء عملية السحب، أو الإيداع، وبلغ حجمها ٣١ فرداً، يمثلون ٢٨,٢٪ من المجموع الكلي لعينة الدراسة.

وأنت الفئة التي تستغرق إجراء عملية السحب، والإيداع لديها ٢٠ دقيقة في المركز الثالث والأخير، وعدد هؤلاء بلغ ٢٩ فرداً يمثلون ٢٦,٣٪ من المجموع العام للعينة.

## جدول (٢٣) الزمن المستغرق للسحب أو الإيداع بمقر المصرف

النسبة %	التكرارات	الخيارات
٤٥,٥	٥٠	١٠ دقائق
٢٨,٢	٣١	٢٠-١٥ دقيقة
٢٦,٤	٢٩	أكثر من ذلك
١٠٠	١١٠	المجموع

المصدر: الدراسة الميدانية يوليو ٢٠٢٣م.

## ٢٠. الرضا عن الخدمات المقدمة:

يُلاحظ من الجدول (٢٤)؛ أن آراء العينة انقسمت إلى قسمين، قسم يرى أن الخدمات المقدمة مرضية، وقسم آخر يرى خلاف ذلك: فالمجموعة التي ترى أن الخدمات المقدمة غير مرضية بلغ حجمها ٦٦ فردًا يمثلون ٦٠٪ من المجموع العام لعينة الدراسة، والمجموعة من أفراد العينة التي ترى أن الخدمات المقدمة من المصارف مرضية بلغ حجمها ٤٤ فردًا يمثلون ٤٠٪ من مجمل أفراد العينة.

## جدول (٢٤) الرضا عن الخدمات المقدمة

النسبة %	التكرارات	الخيارات
٤٠	٤٤	نعم
٦٠	٦٦	لا
١٠٠	١١٠	المجموع

المصدر: العمل الميداني.

## ٢١. أسباب عدم الرضا:

يتضح من الجدول (٢٥)؛ أن أسباب عدم الرضا توزعت فيها آراء العينة بين ثلاثة خيارات؛ فالخيار الأول المتمثل في قصور الخدمات المقدمة جاء على رأس الخيارات من حيث العدد؛ فبلغ عدد من يرى أن الخدمات غير كافية، وهذا هو

سبب عدم رضاه عنها ٤٢ فرداً يمثلون ٦٢,٧٪ من أفراد العينة غير الراضين عن مستوى الخدمة، وحلّ بالمركز الثاني من حيث الترتيب العددي الخيار المتمثل في وجود إهمال من قِبَل عمّال البنك، وبلغ حجم هؤلاء ١٦ فرداً، يُمثّلون ٢٤,٦٪ من مجمل أفراد العينة.

وحلّ من تمثّل عدم رضاهم إلى سوء الاستقبال - ثالثاً - من حيث العدد؛ فبلغ مجموع هؤلاء ٨ أفرادٍ يمثلون ١٢,٧٪ من مجمل عينة الدراسة.

جدول (٢٥) أسباب عدم الرضا

الخيارات	التكرارات	النسبة %
خدمات غير كافية	٤٢	٦٢,٧
يوجد نوع من إهمال للمستهلك	١٦	٢٤,٦
سوء الاستقبال	٨	١٢,٧
<b>المجموع</b>	<b>٦٦</b>	<b>١٠٠</b>

المصدر: الدراسة الميدانية يوليو ٢٠٢٣م.

## ٢٢. استخدام الماكينة الآلية/ الجهاز الآلي:

يلاحظ من الجدول (٢٦) أن آراء أفراد العينة حول الإجابة عن السؤال المتعلق باستخدام مكيينة الصراف الآلي من عدمه انقسم رأيهم فيه إلى قسمين، القسم الأول: يستخدم الآلة وقد بلغ حجم هؤلاء ٥٨ فرداً يُمثّلون ٥٢,٧٪ من المجموع العام لأفراد العينة، والقسم الثاني من العينة لا يستخدمونها، وبلغ مجموع هؤلاء ٥٢ فرداً يمثلون ٤٧,٣٪ من مجمل أفراد العينة.

جدول (٢٦) استخدام المكيينة الآلية

الخيارات	التكرارات	النسبة %
نعم	٥٨	٥٢,٧
لا	٥٢	٤٧,٣
<b>المجموع</b>	<b>١١٠</b>	<b>١٠٠</b>

المصدر: الدراسة الميدانية يوليو ٢٠٢٣م.

## ٢٣. أسباب عدم استخدام الآلة:

يتضح من الجدول (٢٧)؛ أن رأي المفحوصين حول أسباب عزوفهم عن استخدام آلة الصراف الآلي توزع إلى خمسة خيارات؛ فالخيار الأول من حيث الترتيب في الجدول (٢٧) تمثل في ضعف الثقة بالماكينة، وعدد من عزى عدم استخدامه للماكينة يعود لهذا السبب بلغ ١٤ فردًا يمثلون ٢٧٪ من مجموع عينة الدراسة.

والثاني من حيث الترتيب بالجدول (٢٧)، يردون إجماعهم عن استخدامها لضعف الشبكة العنكبوتية، وعددهم بلغ نحو ٢٤ يمثلون ٤٦٪ من مجمل من يستخدمون الصراف الآلي من عينة الدراسة.

ورد عدم الاستخدام إلى عامل الخوف من الوقوع في الأخطاء ٧ أفرادٍ يمثلون ١٣,٤٧٪ من مجمل أفراد العينة.

وأرجع ٥ من أفراد العينة عدم استخدامهم للآلة إلى ضعف الأمن، ونسبتهم تصل نحو ٩,٦٢٪، و٣,٣٪ من المجموع العام، والباقي يرون أن المانع لديهم من استخدام الآلة هو السقف المحدد للسحب الآلي، ونسبتهم تصل إلى ٣,٣٪.

جدول (٢٧) أسباب عدم استخدام الآلة

النسبة %	التكرارات	الخيارات
٢٧	١٤	ضعف الثقة بالآلة
٤٦	٢٤	ضعف الإنترنت/ الشبكة العنكبوتية
١٣,٤٧	٧	الخوف من الأخطاء
٩,٦٢	٥	ضعف الأمن
٣,٣	٢	السقف المحدد للسحب الآلي
١٠٠	٥٢	المجموع

المصدر: الدراسة الميدانية يوليو ٢٠٢٣م.

## ٢٤. السحب من ميكنة تابعة لبنك آخر:

نلاحظ من الجدول (٢٨)؛ أن رأي عينة الدراسة حول السَّحْب من ميكنة بنك آخر انقسم إلى رأيين، الأول من حيث الترتيب بالجدول يرى أصحابه أنهم يقومون بهذا الإجراء، وهؤلاء بلغ عددهم ٤٠ فرداً تصل نسبتهم نحو ٣٦,١٪ من المجموع العام للعينة، والآخر يمثل الفئة التي لا تقوم بهذا الإجراء وعددهم بلغ ٧٠ فرداً يمثلون نسبة قدرها ٦٣,٤٪ من مجمل عينة البَحْث.

جدول (٢٨) السحب من ميكنة تابعة لبنك آخر

الخيارات	النسبة %	التكرارات	الخيارات
نعم	٣٦,٤	٤٠	نعم
لا	٦٣,٦	٧٠	لا
المجموع	١٠٠	١١٠	المجموع

المصدر: الدراسة الميدانية يوليو ٢٠٢٣م.

## ٢٥. سبب استخدام الميكنة التابعة لبنك آخر:

نلاحظ من الجدول (٢٩) أن خيارات الإجابة عن السؤال المتعلق بسبب استخدام ماكيكة لبنك غير البنك الذي يتعامل معه انقسمت إلى أربع خيارات، الخيار الأول: من حيث الترتيب بالجدول، والقائل قرب الميكنة من مقر العمل، فقد اختاره ٤ أفراد يمثلون ١٠٪ من مجمل الذين يقومون بهذا الإجراء.

والخيار الثاني المتمثل في القرب من مقر الإقامة، وقد اختاره ٧ أفراد يمثلون ١٧,٣٪ من مجموع الذين يسحبون من صرَّافٍ آليٍّ تابعٍ لبنك آخر.

ويرى آخرون؛ أن السَّبْب يعودُ لسرعة الإجراء وعددُ هؤلاء بلغ ١٩ فرداً من أفراد العينة يمثلون ٤٧,٤٪.

ويرى بعضاً من أفراد العينة سبب الاستخدام يعزى للوقت، أي: تقادى ضياع الأوقات، وعدد هؤلاء بلغوا عشرة ١٠ أفراد يمثلون ٢٧,٣٪ من مجمل البَحْث.

جدول (٢٩) سبب استخدام الماكينة التابعة لبنك آخر

النسبة %	التكرارات	الخيارات
١٠	٤	القرب من مقر العمل
١٧.٣	٧	القرب من مقر الإقامة
٤٧.٤	١٩	سرعة الإجراء
٢٧,٣	١٠	الوقت
١٠٠	٤٠	المجموع

المصدر: الدراسة الميدانية يوليو ٢٠٢٣م.

## ٢٦. تماشى خدمات الصَّرَاف الآلي مع رغبات الزبائن:

يظهر من الجدول (٣٠)؛ أن أفراد العينة انقسم رأيهم حول قدرة استجابة ماكينة الصَّرَاف الآلي لرغباتهم إلى رأيين الأول: يرى القائلون به؛ أن خدمات الصَّرَاف الآلي تلبى رغباتهم وعددهم بلغ ٣١ فرداً تصل نسبتهم عن ٢٨,٢٪ من المجموع العام لعينة الدراسة.

ويرى آخرون وعددهم ٧٩ فرداً يمثلون ٧١,٨٪ من مجموع عينة الدراسة أن خدمات الصَّرَاف الآلي لا تلبى رغباتهم.

جدول (٣٠) تماشى خدمات الصَّرَاف الآلي مع رغبات الزبائن

النسبة %	التكرارات	الخيارات
٢٨,٢	٣١	نعم
٧١,٨	٧٩	لا
١٠٠	١١٠	المجموع

المصدر: الدراسة الميدانية يوليو ٢٠٢٣م.

## ٢٧. صعوبات استخدام الآلة:

يتضح من الجدول (٣١)؛ أن المستبانين انقسم رأيهم حول وجود صعوبة في استخدام آلة الصراف الآلي من عدمها إلى قسمين، الأول، يرى القائلون به وجود صعوبات، وعدد هؤلاء ٧٢ فرداً يمثلون ٦٥,٥٪ من المجموع الكلي لأفراد العينة، والقسم الآخر يرى عدم وجود صعوبات، وعدد هؤلاء بلغ ٣٨ فرداً يمثلون ٣٤,٥٪ من المجموع الكلي لأفراد العينة.

جدول (٣١) صعوبات استخدام الآلة

الخيارات	التكرارات	النسبة %
نعم	٧٢	٦٥,٥
لا	٣٨	٣٤,٥
المجموع	١١٠	١٠٠

المصدر: الدراسة الميدانية يوليو ٢٠٢٣م.

## ٢٨. مشكلات الزبون مع المصرف:

يتضح من الجدول (٣٢)؛ أن آراء العينة اختلفت حول المشكلات التي يعاني منها الزبون مع المصرف الذي يتعامل معه، ووضِع لهذا الغرض خمسة خيارات، أولها: سوء المعاملة، واختار ذلك ٣ فرداً من أفراد عينة الدراسة تصل نسبتهم إلى ٢٨,٢٪، وآخرون تتمثل مشكلتهم في بَطء الإجراءات أثناء التعامل، وهؤلاء بلغ عددهم ٥٠ فرداً يمثلون ٤٥,٥٪ من المجموع الكلي للعينة تدعمهم، وترى فئة ثالثة أن المشكلة تتمثل في زمن دوام البنك؛ إذ أن الدوام لديهم نفس الدوام؛ وبالتالي لا يجدون فرصة للسحب، أو الإيداع كما يريدون، ويصل عدد هؤلاء ٧ أفراد يمثلون ٦,٤٪ من المجموع العام للعينة، وحددت الفئة الرابعة أن المشكلة لديها تكمن في بُعد المسافة الفاصلة بينهما وبين البنك، وبلغ حجم هؤلاء ٨ أفراد يُمثّلون نسبة تقدر بحوالي ٧,٣٪ من المجموع العام للعينة وترى الفئة الخامسة والأخيرة؛ أن هناك

مُشكلات أُخرى تواجههم في التعامل مع البنوك التي يتعاملون معها، وعدد هؤلاء ١٤ فردًا يمثلون ١٢,٧% من مجمل عينة البحث.

جدول (٣٢) مشكلات الزبون مع المصرف

النسبة %	التكرارات	الخيارات
٢٨,٢	٣١	سوء المعاملة
٤٥,٥	٥٠	بطء الإجراء
٦,٤	٧	زمن دوام البنك يتعارض مع دوامك
٧,٣	٨	بُعد المسافة
١٢,٧	١٤	أخرى
١٠٠	١١٠	المجموع

المصدر: الدراسة الميدانية يوليو ٢٠٢٣م.

#### ٢٩. كفاية خدمات المصارف:

يتضح من الجدول (٣٣)؛ أن رأي العينة حول كفاية الخدمات من عديمها انقسم إلى قسمين: قسم يرى أن الخدمات كافية حسب رأيهم، وأولئك بلغ عددهم ٢٦ فردًا من أفراد العينة يمثلون ٢٣,٦%، والقسم الآخر يرى أن الخدمات غير كافية - وهم السواد الأعظم - من أفراد العينة؛ إذ بلغ عددهم ٨٤ فردًا يمثلون ٧٦,٤% من المجموع العام لعينة البحث.

جدول (٣٣) كفاية خدمات المصارف

النسبة %	التكرارات	الخيارات
٢٣,٦	٢٦	نعم
٧٦,٤	٨٤	لا
١٠٠	١١٠	المجموع

المصدر: الدراسة الميدانية يوليو ٢٠٢٣م.

### ٣٠. أسباب عدم كفاية الخدمات المصرفية:

يظهر من الجدول (٣٤)؛ أن رأي العينة حول أسباب رداءة الخدمات المصرفية انقسمت إلى ثلاثة خيارات، الأول: من حيث الترتيب في الجدول، رأى الفئة التي ترى أن السبب يكمن في قلة إمكانات البنوك، ووصل عدد من اختار ذلك إلى ١٩ فرداً يمثلون ١٧,٣٪ من المجموع العام لعينة الدراسة. وعزت الفئة الثالثة من حيث الترتيب بالجدول (٣٤)؛ أن السبب هو قلة الخبرة لدى العاملين بالبنوك، وبلغ حجم هؤلاء ٣٣ فرداً من أفراد العينة، وهذه الفئة تمثل ٣٠٪ من مجمل أفراد العينة.

وترى الفئة الثالثة والأخيرة؛ أن السبب يكمن في قلة البنوك أثناء الصّرف أو الإيداع، وتمثل هذه الفئة الحجم الأخير من أفراد عينة البحث؛ إذ بلغ عددهم ٥٨ فرداً يمثلون ٥٢,٧٪ من المجموع العام لأفراد العينة.

جدول (٣٤) أسباب عدم كفاءة الخدمات المصرفية

النسبة %	التكرارات	الخيارات
١٧,٣	١٩	قلة الإمكانيات
٣٠	٣٣	قلة الخبرة في المجال
٥٢,٧	٥٨	قلة البنوك مع زيادة الزبائن
١٠٠	١١٠	المجموع

المصدر: الدراسة الميدانية يوليو ٢٠٢٣م.

### ٣١. ضمان السرية والخصوصية للعميل:

يظهر من الجدول (٣٥)؛ أن رأي العينة حول قدرة البنوك على ضمان الخصوصية، والسرية للعمل إلى رأيين: الأول: يرى الفائلون به أن البنوك قادرة على ذلك، وبلغ عدد هؤلاء ٦٦ فرداً، ويمثلون ٦٠٪ من الحجم الكلي لعينة الدراسة، والآخر يمثل الفئة التي ترى أن البنوك ليست قادرة على تحقيق السرية أو

الخصوصية للزبون ، وبلغ عدد هؤلاء ٤٤ فردًا، يمثلون ٤٠٪ من المجموع العام لأفراد العينة.

جدول (٣٥) ضمان السرية والخصوصية للعميل

النسبة %	التكرارات	الخيارات
٦٠	٦٦	نعم
٤٠	٤٤	لا
١٠٠	١١٠	المجموع

المصدر: الدراسة الميدانية يوليو ٢٠٢٣ م.

### ٣٢. شعور الزبائن بالأمان عند التعامل:

يظهر من الجدول (٣٦)؛ أن رأي العينة حول شعور الزبون بالأمان عند التعاملات المصرفية من عدمه، انقسم الرأي في ذلك إلى رأيين: رأي يُقرُّ بهذه الحقيقة، أي يقول بالإيجاب، وبلغ عددهم ٣٨ فردًا من أفراد العينة، يمثلون ٣٤,٥٪، والفئة الأخرى ترى أنّ السريّة وخصوصية لا تحققها الخدمات المصرفية الحالية، وبلغ عدد هؤلاء ٧٢ فردًا يمثلون ٦٥,٥٪ من المجموع العام لأفراد العينة.

جدول (٣٦) شعور الزبائن بالأمان عند التعامل

النسبة %	التكرارات	الخيارات
٣٤,٥	٣٨	نعم
٦٥,٥	٧٢	لا
١٠٠	١١٠	المجموع

المصدر: الدراسة الميدانية يوليو ٢٠٢٣ م.

### ٣٣. عدم الشعور بالأمان:

يبدو من الجدول (٣٧) المتعلقان بأسباب الشعور بالأمان أو عدمه عند التعاملات البنكية/ المصرفية أن رأي العينة في ذلك الشأن انقسم إلى ثلاثة خيارات: الأول من حيث الترتيب في الجدول يرى أصحابه أن غياب الأمان هو السبب الذي

يقف وراء ذلك، وبلغ عدد أولئك ٤١ فردًا يمثلون نسبة قدرها ٥٦,٩% من المجموع العام لمن يرى بعدم وجود الأمان في التعاملات البنكية/ المصرفية.

ورأي الفئة الأخرى تتمحور حول عدم الثقة في عملاء البنك، وبلغ عدد من يرى ذلك سببًا ٩ أفرادٍ يمثلون ١٢,٥% من المجموع العام لعينة الدراسة، والفئة الثالثة والأخيرة ترى أن أسباب الشعور بالأمان تكمن في عوامل غير العاملين، وبلغ حجم هؤلاء ٢٢ فردًا يمثلون ٣٠,٦% من المجموع الكلي لعينة الدراسة.

جدول (٣٧) عدم الشعور بالأمان

النسبة %	التكرارات	الخيارات
٥٦,٩	٤١	غياب الامن
١٢,٥	٩	عدم الوثوق بالعملاء
٣٠,٦	٢٢	غير ذلك

المصدر: الدراسة الميدانية يوليو ٢٠٢٣م.

### ٣٤. صعوبات استخدام ماكينة/ جهاز الصراف الآلي:

يُتَّضَحُ من الجدول (٣٨)؛ أن آراء أفراد العينة انقسمت حول صعوبة استخدام ماكينة/ جهاز الصراف الآلي إلى قسمين: قسم يرى وجود صعوبة في الاستخدام، وبلغ عدد أفرادها ٨٠ فردًا يمثلون ٧٢,٧% من المجموع العام للعينة، وقسم آخر يرى عدم وجود صعوبة لديه في استخدام آلة الصراف الآلي، ووصلت نسبتهم إلى ٢٧,٣% من المجموع العام لعينة البحث.

جدول (٣٨) صعوبات استخدام ماكينة/ جهاز الصراف الآلي

النسبة %	التكرارات	الخيارات
٧٢,٧	٨٠	نعم
٢٧,٣	٣٠	لا
١٠٠	١١٠	المجموع

المصدر: الدراسة الميدانية يوليو ٢٠٢٣م.

## ٣٥. الصعوبات التي تواجه العميل؛ عند استخدام ماكينة/ جهاز الصراف الآلي:

يتضح من الجدول (٣٩)؛ أن آراء عينة الدراسة اختلفت حول ماهية الصعوبة التي يواجهها العميل؛ عند استخدامه للآلة وضعت سبعة خيارات، أولها عدم وجود نقود -أحياناً- بماكينة/جهاز الصراف الآلي، وعدد من يرى ذلك ٨ أفراد يمثلون ١٠٪ من مجموع من يستخدمون آلة الصراف الآلي صعوبة في استخدام آلة الصراف الآلي، وثانيهما المجموعة التي ترى أن الانقطاع المتكرر للتيار الكهربائي هو السبب الرئيس الذي تكمن خلفه صعوبات التعامل مع الصراف الآلي، وهؤلاء يمثلون الجزء الثاني من أفراد العينة، والذين يرون صعوبة في التعامل مع آلة الصراف الآلي، وبلغ حجمهم ٢٧ فرداً يمثلون ٣٣,٨٪ من هذه الشريحة.

ويرى القسم الثالث: أن الصعوبة التي تواجهه منشؤها ضعف شبكة الإنترنت، وبلغ عددهم ١٥ فرداً من الذين يواجهون صعوبة أثناء الاستخدام، ويمثلون ١٨,٧٦٪ من مجموع الشريحة.

وحددت المجموعة الرابعة مشكلتها في الازدحام؛ حيث بلغ عدد من يرى ذلك سبباً ١٤ فرداً بنسبة تصل حوالي ١٧,٦٪ من حجم العينة التي تجد صعوبة في التعامل مع الصراف الآلي.

وعزّت المجموعة الخامسة المشكلات التي تواجهها أثناء التعامل مع الصراف إلى بعد المسافة بينه وبين محل تواجد ماكينة الصراف الآلي، وعدد هؤلاء وصل إلى حوالي ٨ أفراد يمثلون ١٠٪ من هذه الشريحة.

وردت المجموعة السادسة ذلك إلى أسباب عديدة منها الصعوبات التي أدت إلى بطء العملية أثناء السحب، وأولئك بلغ عددهم ٣ أفراد يمثلون ٣,٧٪ من مجمل من يرى صعوبة أثناء التعامل.

وردت المجموعة السابعة والأخيرة الأمر إلى أسباب أخرى لم تذكر، وبلغ عدد أفراد هذه المجموعة ٥ أفراد يمثلون ٦,٢٥٪ من مجموع الفئة التي تواجه مشكلات أثناء الاستخدام.

جدول (٣٩) الصعوبات التي تواجه العميل عند استخدام ميكنة الصراف الآلي

النسبة %	التكرارات	الخيارات
١٠	٨	عدم وجود فلوس
٣٣,٨	٢٧	انقطاع التيار الكهربائي
١٨,٧٦	١٥	ضعف الشبكة العنكبوتية
١٧,٦	١٤	الزحمة
١٠	٨	بعد الماكينة/ الجهاز
٣,٧	٣	بطء العملية
٦,٢٥	٥	أخرى
١٠٠	٨٠	المجموع

المصدر: الدراسة الميدانية يوليو ٢٠٢٣م.

## النتائج والتوصيات

### ١. النتائج:

- توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:
- بينت الدراسة وجود عوامل جغرافية عديدة متداخلة أثرت في التوزيع المكاني للخدمات المصرفية بمنطقة الدراسة.
  - تركزت الخدمات البنكية/ المصرفية في وسط المدينة في دائرة مساحتها ٣١,٤٣٧ كم<sup>٢</sup> تمثل نسبة لا تزيد عن ٦,٨٪ من مجمل مساحة منطقة الدراسة، وبلغت صلة الجوار ٠,٧٠٥، وهو رقم يشير إلى مركزية الخدمات وسوء توزيعها.
  - أوضحت الدراسة أن ٢٨,٢٥٪ من مقار البنوك أو فروعها تتمحور حول شارع شارل ديغول فقط.
  - كثافة البنوك بالنسبة لخدمات الفنادق منخفضة بصورة عامةٍ عدا فنادق الدائرة الثانية تُحظى بكثافة معقولة من الخدمات البنكية.
  - من خلال الدراسة اتضح أن كثافة خدمات البنوك بالنسبة للأسواق منخفضة بشكل عام، باستثناء السوق المركزي، وسوق الغلال.
  - معظم مراكز التعليم لا تحظى بخدمات بنكية عدا مركز إدارة جامعة أنجمينا، ومجمع أريديب الجمال والمعهد العالي لإعداد المعلمين بأنجمينا.
  - فيما يتعلق برضا الزبون عن الخدمات المقدمة من البنوك، اتضح أن ٦٢,٧٪ من عينة الدراسة ترى أن الخدمات غير كافية.
  - أظهرت الدراسة أن حوالي ٥٢٪ من عينة الدراسة يستخدمون الصراف الآلي، وحوالي ٤٥٪ من أفراد العينة يرون في خدمة الصراف الآلي بأنها بطيئة الأداء.
  - توصلت الدراسة إلى أن ٨٦,٥٪ من أفراد عينة الدراسة يرون أن مراكز خدمات البنوك غير كافية.
  - ومما توصلت إليه الدراسة - أيضاً -؛ إلى أن ٦٥,٤٪ من عينة البحث ترى أن البنوك لا تحقق الأمان بالنسبة لهم.

## ٢. التوصيات:

- بناءً على نتائج دراسة التحليل المكاني للخدمات المصرفية في مدينة أنجمينا بجمهورية تشاد واستخدام نظم المعلومات الجغرافية، يمكن توجيه التوصيات التالية:
- ضرورة مراعاة التوزيع الجغرافي العادل بالنسبة للخدمات المصرفية لتناسب مع الكثافة السكانية وكثافة الخدمات الأخرى.
  - إعادة النظر في التوزيع المكاني الحالي لمقار المصارف، وفروعها؛ لتنماشى المعايير الموضوعية لهذا العرض.
  - ضرورة ربط مقار البنوك، وفروعها، بمراكز الخدمات الأخرى، كمراكز التعليم، والفنادق، والأسواق.
  - على القائمين على الخدمات المصرفية أن يراعوا احتياجات الزبائن، ورغباتهم؛ عند إنشاء الفروع البنكية.
  - ضرورة تحديث شبكات الاتصال وتقويتها، وأنظمة التشغيل.
  - تحسين أساليب التعامل مع الزبائن في أثناء التفاعلات، وتسهيل سبل إرشادهم وتوجيههم.
  - تحسين التوزيع المكاني للخدمات المصرفية: يجب دراسة المناطق التي تعاني من نقص في الخدمات المصرفية، وتحديد الأسباب والعوامل التي تؤثر في توزيعها، كما يمكن تحسين التوزيع عن طريق فتح فروع جديدة في هذه المناطق أو تعزيز الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والهواتف المحمولة.
  - تعزيز الوصول إلى الخدمات المصرفية: يجب توسيع شبكة الخدمات المصرفية في المدينة وتحسين الوصول إليها، خاصة في المناطق النائية والمحرومة، ويمكن تحقيق ذلك من خلال توفير وسائل نقل عامة مناسبة وتطوير البنية التحتية للاتصالات.
  - تطوير البنية التحتية الرقمية: يجب تعزيز البنية التحتية الرقمية في المدينة لتحسين توفر الخدمات المصرفية وجودتها عبر الإنترنت والهواتف المحمولة، ويجب توفير شبكة اتصالات سريعة وموثوقة، وتطوير البرمجيات والتطبيقات المصرفية الذكية.

- تشجيع الاستثمار في المناطق المحرومة: يجب تشجيع الشركات المصرفية على الاستثمار في المناطق التي تُعاني من نقص في الخدمات المصرفية؛ وذلك من خلال توفير مزايا ضريبية وتسهيلات تمويلية وتعزيز الشركات مع الجهات الحكومية والمنظمات غير الحكومية.
- تعزيز التوعية المالية: يجب تعزيز التوعية المالية لدى السكان في مدينة أنجمينا، وتوفير التدريب والموارد التعليمية لتعليم الناس حول الخدمات المصرفية وكيفية استخدامها بشكل فعّال وآمن.
- التعاون بين القطاعين العام والخاص: يجب تعزيز التعاون بين القطاعين العام والخاص في تطوير الخدمات المصرفية وتعزيزها في المدينة، ويمكن تحقيق ذلك من خلال تشجيع الشركات الاستراتيجية وتقديم الدعم المالي والتشريعي للشركات المصرفية والمؤسسات المالية الأخرى.
- تنفيذ هذه التوصيات يسهم في تحسين توزيع الخدمات المصرفية في مدينة أنجمينا، وتعزيز الوصول إلى الخدمات المصرفية للسكان.

## المصادر والمراجع

### ١. المراجع باللغة العربية:

- باشا، أفراح عزب السيد (٢٠١٩)، التباين المكاني لتوزيع محطات الوقود بمحافظة الفيوم باستخدام نظم المعلومات الجغرافية، مجلة بحوث كلية الآداب.
- بدر الدين، محمد عبد السيد بدر الدين (٢٠٢١)، التحليل المكاني للخدمات المصرفية في مدينة دمنهور، مجلة الآداب بقنا، العدد ٥٣، العدد الثاني.
- الجماسي، علاء الدين وآخرون (٢٠١٨)، تقييم وتحليل وتطوير وكفاءة خدمات الطوارئ بمدينة غزة؛ باستخدام نظم المعلومات الجغرافية، مجلة البحوث الهندسية جامعة طرابلس - ليبيا، العدد ٢٥.
- حبيب، أحمد أبو اليزيد قطب (٢٠٢١): التحليل المكاني لخدمة الصراف الآلي بمدينة طنطا؛ باستخدام نظم المعلومات الجغرافية، حولية كلية الآداب جامعة بني سويف عدد خاص (٧).
- داوود جمعة محمد، مقدمة في التحليل الإحصائي والمكاني في برنامج ArcGIS جامعة أم القرى، مكة المكرمة المملكة العربية السعودية، ٢٠١٢م.
- صالح، عبد الله بخيت (٢٠٢١)، إمدادات مياه الشرب بمدينة أنجمينا دراسة في جغرافية المدن، مجلة بحوث كلية الآداب العدد ١٢٤.
- طاران، سامر النوايسة، عايد طاران، (٢٠١٦): عمر الضيافة، تحليل بنية شبكة الطرق في محافظة الكرك جنوبي الأردن، مجلة جامعة النجاح لأبحاث العلوم الإنسانية، المجلد ٣٠ (٨).
- عبد الخالق، شريف عبد السلام شريف (٢٠٢١): التحليل المكاني لمحطات الوقود بمدينة الخبر؛ باستخدام نظم المعلومات الجغرافية، حولية كلية الآداب، جامعة بني سويف، العدد ٦.
- عبود، أمم الخوايدة، أحمد هاني (٢٠١٨)، نمط التحليل المكاني في محافظة عجلون، مجلة كلية الآداب جامعة القاهرة، العدد ٣.

- العزوي، محمد أزهر السماك (٢٠١١) البحث الجغرافي بين المنهجية التخصصية والأساليب الكمية وتقنية المعلومات المعاصرة GIS، دار اليازوري للنشر، الأردن.
  - علي، أحمد علي أحمد (٢٠٢٢)، دراسة جغرافية لمواقع الصراف الآلي وخدماتها المصرفية في مدينة أسيوط، مجلة كلية الآداب جامعة الفيوم المجلد ١٤ عدد ١.
  - الفاروق، عبد الحليم البشير (٢٠٠٩) نزهة يقظان الجابري، تحليل صلة الجوار في الدراسات الجغرافية بالتطبيق على المستوطنات البشرية بمنطقة مكة المكرمة، مجلة كلية العلوم الاجتماعية، جامعة أم القرى.
  - محمد، داوود جمعة (٢٠٠٨): مقدمة في التحليل الإحصائي، والمكاني في برنامج ArcGIS جامعة أم القرى، مكة المكرمة المملكة العربية السعودية.
  - مشافي، عوني عبد الهادي عثمان (٢٠٠٨)، تحليل وتقييم توزيع الخدمات الصحية والتعليمية والثقافية والترفيهية في محافظة نابلس، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية.
  - نعينع محمد أحمد إبراهيم علي (٢٠٢٠) تحليل جغرافي للخدمات المصرفية في مدينة كفر دوار، مجلة كلية الآداب للإنسانيات والعلوم الاجتماعية، المجلد ١٢ العدد ٢.
  - ديان، قاسم الدويكات، صفاء (٢٠٢٣) التحليل المكاني لمواقع البنوك، في مدينة أربد كمؤشر على التنمية الحضرية، مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية) المجلد ٣٧ العدد ٣.
  - يمان، سنكري (٢٠٠٨): التحليل الإحصائي للبيانات المكانية في نظم المعلومات الجغرافية، دار شعاع للنشر والعلوم، دمشق، سوريا.
٢. المراجع باللغات الأجنبية (غير العربية):

- ATALS DU TCHAD, (2013), Progmmme du système D'information pour le développement et l Aménagement du territoire (p\_ sidérât),Relaisse avec l appui de l union Européenne Aout.
- INSEED RGPH1. Institut National du statistique des Etudes Economiques et Démographique Ndjama Tchad

- INSEED RGPH2. Institut National du statistique des Etudes Economiques et Démographique Ndjamenana Tchad.
- INSEED RGPH3. Institut National du statistique des Etudes Economiques et Démographique Ndjamenana Tchad.
- Institut National du statistique des Etudes Economiques et Démographique Ndjamenana Tchad
- Kem- Allahte juline – Tob- Ro N dilbe – Iya Moussa.(٢٠٢١) Dynamique urbaine et aménagement de la voirie à Ndjamenana, Tchad. Annales université de Moundou série A vol 8.

## Summary

This study dealt with the spatial analysis of banking services in the city of N'Djamena.; It has become necessary in the contemporary world to have banks, and their equitable geographical distribution, the study chose the city of N'Djamena as a study place; being the capital of the country, its financial and political centre. Despite there are thirty-eight banking service centers there; however, the study concluded that the city needs more banks; As the area of the city exceeds 463.24 km<sup>2</sup>, and its total population reached 1,592,258 people, in addition to the necessity of performing its administrative function through which it serves the surrounding suburbs, the study aimed to analyze the spatial distribution of banking services in the study area, and to evaluate the current reality of that service and knowing customer satisfaction with it. The study used many approaches, most notably the fundamental and functional approaches, in addition to the use of geographical information systems, and choose from among the programs of this technology the average centers, the standard distance, and the nearest neighbor; to achieve the objectives of the study, the study reached many results, including: the concentration of banks in a narrow circle, leaving vast areas of the city deprived of service. It has become clear that customers are dissatisfied with the current performance of banking services, and they see their inadequacy and poor service; the study presented a summary Among the recommendations, including: the need to take into account the standards of equitable spatial distribution of banking services, placing customers' desires and needs among the priorities when providing the service, improving methods of dealing, guidance, and counselling, ensuring privacy and confidentiality for the customer, and expanding the scope of the ATM service.

**Key words:** Geographical distribution, actual distribution, neighborhood, spatial analysis, banking.