

أثر مستوى الدخل على استخدام بطاقة الائتمان لدى العملاء

المشرف الدكتور محمد رضا مهربان پور

Mehrabanpour@ut.ac.ir

كليات الفارابي بجامعة طهران، قم، إيران

الباحث منتظر رعد ساهي

mnopopmn87@gmail.com

طالب دكتوراه، المحاسبة، كليات الفارابي بجامعة طهران، قم، إيران

الملخص:

هدف البحث إلى تحليل أثر مستوى دخل العملاء على استخدامهم لبطاقات الائتمان، وتم اختيار عينة قصدية من عملاء مصرف الخليج التجاري - فرع الكرادة في بغداد، وتم توزيع ١٥٠ استمارة على العملاء الذين يمتلكون بطاقات ائتمان فعّالة وصادرة عن المصرف، وتم استرداد ١٣٠ استمارة صالحة للتحليل الإحصائي. ومن أهم النتائج: يعد مستوى الدخل لدى العملاء عاملاً مؤثراً ومهماً في تحديد مدى استخدام بطاقة الائتمان، حيث يميل الأفراد إلى زيادة استخدام البطاقة مع ارتفاع دخلهم، والتقليل منها عند انخفاض الدخل. ويتمتع غالبية أفراد العينة بمصدر دخل ثابت يغطي نفقاتهم الأساسية، إلا أن شريحة معينة تواجه صعوبات مالية تدفعهم إلى اللجوء إلى وسائل تمويل إضافية مثل بطاقات الائتمان. ومن أهم التوصيات: تطوير برامج توعوية لرفع الثقافة المالية لدى العملاء، مع التركيز على الاستخدام الأمثل والمسؤول لبطاقات الائتمان لتجنب الاقتراض المفرط والمخاطر المالية.

Abstract:

The study aimed to analyze the impact of customers' income level on their use of credit cards. A purposive sample of customers from the Al-Khalij Commercial Bank - Karrada branch in Baghdad was selected. 150 questionnaires were distributed to customers who had active credit cards issued by the bank, and 130 valid questionnaires were retrieved for statistical analysis. The most important findings include: Customers' income level is an influential and important factor in determining the extent of credit card usage, as individuals tend to increase their card usage as their income rises and reduce it as their income declines. The majority of the sample has a steady income that covers their basic expenses, but a certain segment faces financial difficulties that force them to resort to additional financing methods such as credit cards. The most important recommendations include: Developing awareness programs to enhance customers' financial literacy, with a focus on the optimal and responsible use of credit cards to avoid excessive borrowing and financial risks.

مقدمة:

أصبحت بطاقات الائتمان في العصر الحديث من أبرز الأدوات المالية التي يعتمد عليها الأفراد في تلبية احتياجاتهم اليومية، وإجراء معاملاتهم المالية بطريقة أكثر مرونة وسرعة. ويعود هذا الانتشار الواسع إلى التسهيلات التي تقدمها المؤسسات المصرفية، وارتباط هذه البطاقات بأنظمة الدفع الإلكتروني، مما يسهم في تعزيز الاقتصاد غير النقدي.

ورغم تعدد مزايا بطاقات الائتمان، فإن استخدامها يختلف من فرد لآخر تبعاً لعدة عوامل اقتصادية واجتماعية، ويُعد مستوى الدخل من أبرز هذه العوامل، فهناك من يعتبر البطاقة وسيلة مريحة للدفع دون الاعتماد على السيولة النقدية، بينما يراها آخرون عبئاً يؤدي إلى تراكم الديون. من هنا، تبرز أهمية دراسة العلاقة بين مستوى دخل العميل وسلوكه في استخدام بطاقة الائتمان، من حيث معدل الاستخدام، وأغراض الإنفاق، والقدرة على السداد، واتخاذ القرار المالي المرتبط بها.

وينطلق هذا البحث من فرضية مفادها أن لمستوى الدخل أثراً مباشراً على طبيعة وتكرار استخدام بطاقات الائتمان، حيث يُتوقع أن تختلف سلوكيات الأفراد ذوي الدخل المنخفضة عن أولئك الذين يتمتعون بدخول مرتفعة. وتهدف الدراسة إلى تحليل هذا الأثر، والكشف عن أنماط الاستخدام المختلفة، واستنتاج دلالات تساعد المصارف في فهم سلوك العملاء وتطوير سياساتها التسويقية والائتمانية بما يتناسب مع الخصائص الاقتصادية للفئات المستهدفة.

مشكلة البحث:

شهدت السنوات الأخيرة توسعاً ملحوظاً في استخدام بطاقات الائتمان كوسيلة للدفع والتمويل، وذلك نتيجة للتطورات التكنولوجية في القطاع المصرفي وزيادة الاعتماد على المعاملات غير النقدية، ومع هذا الانتشار، برزت تساؤلات عديدة حول العوامل المؤثرة في استخدام هذه البطاقات، خاصة في ظل تباين سلوك العملاء بناءً على خلفياتهم الاقتصادية والاجتماعية.

ويعد مستوى الدخل من العوامل الجوهرية التي يُعتقد أنها تؤثر بشكل مباشر على نمط استخدام بطاقة الائتمان، من حيث الأغراض التي تُستخدم من أجلها، وتكرار استخدامها، وحجم الإنفاق، والقدرة على السداد، إلا أن هذا الأثر لا يزال محل جدل، ويحتاج إلى دراسة علمية تحليلية لفهم طبيعة العلاقة بين دخل الفرد وسلوكه الائتماني، خصوصاً في بيئات اقتصادية تشهد تفاوتاً في مستويات الدخل وتغيرات في أنماط الاستهلاك.

وعليه، تتمثل مشكلة البحث في محاولة فهم وتحديد مدى تأثير مستوى دخل العملاء على استخدامهم لبطاقات الائتمان، وما إذا كان هذا التأثير يرتبط بأنماط مالية واستهلاكية معينة تختلف باختلاف الفئات الدخلية. وتتمثل مشكلة البحث في التساؤل الرئيس الآتي:

ما أثر مستوى الدخل على استخدام بطاقة الائتمان لدى العملاء؟

أهمية البحث:

تتبع أهمية البحث من الدور المتزايد الذي تلعبه بطاقات الائتمان في الحياة المالية للعملاء، وما يترتب عليه من آثار اقتصادية واجتماعية على الأفراد والمؤسسات المالية على حد سواء؛ فمن خلال دراسة العلاقة بين مستوى الدخل واستخدام بطاقة الائتمان، يمكن فهم أنماط السلوك المالي المختلفة بين فئات الدخل، مما يساعد المصارف في تصميم منتجات وخدمات ائتمانية أكثر ملاءمة لاحتياجات العملاء وقدراتهم المالية. كما يسهم البحث في تقديم رؤى تحليلية تساعد على تحسين سياسات منح الائتمان وتقليل مخاطر التعثر

المالي، فضلاً عن دعم الجهود الرامية إلى تعزيز الثقافة المالية لدى الأفراد، وتشجيع الاستخدام الرشيد للأدوات الائتمانية في ضوء الإمكانيات الاقتصادية المتاحة لكل فئة.

هدف البحث:

يهدف البحث إلى تحليل أثر مستوى دخل العملاء على استخدامهم لبطاقات الائتمان، من خلال التعرف على مدى تأثير الدخل في تحديد أنماط الاستخدام، وحجم الإنفاق، وأعراض السحب، والقدرة على السداد، كما يسعى البحث إلى تقديم فهم أعمق للعلاقة بين الخصائص الدخلية وسلوكيات العملاء المالية، بما يمكن المصارف من تطوير سياسات ائتمانية أكثر فاعلية، وتوجيه منتجاتها بما يتناسب مع احتياجات وقدرات مختلف شرائح الدخل.

فرضية البحث:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمستوى دخل العميل على استخدامه لبطاقة الائتمان.

منهج البحث:

يعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك لكونه الأنسب لدراسة العلاقة بين المتغيرات الاجتماعية والاقتصادية وتحليل سلوك الأفراد بناءً على معطيات كمية؛ حيث يقوم الباحث بجمع البيانات من عينة من العملاء باستخدام أداة الاستبيان، ثم تحليلها إحصائياً بهدف وصف واقع استخدام بطاقة الائتمان لدى العملاء وفقاً لمستويات الدخل المختلفة، واستخلاص العلاقات والأنماط السائدة، ويساعد هذا المنهج في تقديم صورة دقيقة للظاهرة المدروسة، وفهم مدى تأثير مستوى الدخل على سلوكيات الاستخدام، بما يحقق أهداف البحث ويجيب على تساؤله الرئيس.

الإطار النظري:

المبحث الأول: مستوى الدخل:

يعرف مستوى الدخل بأنه مقدار الأموال أو الموارد المالية التي يحصل عليها فرد أو أسرة أو دولة خلال فترة زمنية محددة (شهرية/سنوية)، ويُقاس عادةً بـ الدخل الفردي أو الدخل القومي الإجمالي (Chin, et al, 2024).

وهو أيضاً مؤشر يُستخدم لتصنيف الأفراد أو الأسر حسب فئاتهم الاقتصادية (منخفضة، متوسطة، عالية الدخل)، مما يؤثر على نمط حياتهم وإمكانية الوصول إلى الخدمات الأساسية مثل التعليم والرعاية الصحية (حسن، ٢٠٢٣).

ومستوى الدخل هو قيمة رقمية تعكس متوسط أو إجمالي دخول مجموعة سكانية في منطقة معينة، ويُحسب باستخدام مقاييس مثل:

- متوسط الدخل (Mean Income).
 - الوسيط الدخل (Median Income) الذي يُظهر القيمة الوسطى لتوزيع الدخل (قدور، ٢٠٢٣).
- وعلى الصعيد الشخصي، هو القدرة المالية للشخص على تلبية احتياجاته الأساسية (السكن، الغذاء، المواصلات) وتوفير فائض للدخار أو الاستثمار، بناءً على مصادره المالية (راتب، أرباح، إيرادات استثمارية) (عباس، ومقلش، ٢٠٢٣).

وينقسم مستوى الدخل إلى عدة أنواع، هي:

١- من حيث المصدر:

- الدخل النشط: مثل الرواتب والأجور أو أرباح الأعمال، وهو ما يُكتسب من العمل المباشر.
- الدخل السلبي: مثل إيرادات الاستثمارات أو الإيجارات، وهو لا يحتاج إلى جهد يومي.

- **الدخل العيني**: وهو المنافع غير النقدية كالسكن أو التأمين الصحي المقدم من جهة العمل . (Rahman et al, 2023).
- ٢- **من حيث المستوى**:
 - دخل الفرد: ما يحصل عليه شخص واحد سنويًا.
 - دخل الأسرة: مجموع دخول جميع أفراد الأسرة.
 - الدخل القومي: إجمالي دخول مواطني الدولة، بما في ذلك الضرائب والإعانات (Koseoglu & Arici, 2025).
- ٣- **من حيث الثبات**:
 - دخل ثابت: مثل رواتب الموظفين الدائمة.
 - دخل متغير: مثل أرباح المتاجر أو العمالة الموسمية.
 - دخل مؤقت: مثل المكافآت أو الميراث (Huang et al, 2022).
- ٤- **من حيث القيمة الشرائية**:
 - **الدخل الاسمي**: المبلغ المالي دون حساب التضخم.
 - **الدخل الحقيقي**: القوة الشرائية الفعلية بعد خصم تأثير التضخم (Chu, et al, 2023).
- ٥- **من حيث التوزيع**:
 - **الدخل المتاح**: ما يتبقى بعد خصم الضرائب.
 - **الدخل التقديري**: المبلغ الذي يمكن إنفاقه أو ادخاره بعد تغطية الضروريات (Rahman et al, 2025).

المبحث الثاني: استخدام بطاقات الائتمان المصرفي:

تمثل بطاقات الائتمان المصرفي أداة مالية متعددة الأوجه تتيح لمستخدميها إمكانية إتمام عمليات الشراء والسداد لاحقاً، وتصدر هذه البطاقات عن المؤسسات المالية وتختلف في أنواعها وخصائصها وفقاً لاحتياجات المستخدمين وقدراتهم المالية.

وتتنوع بطاقات الائتمان بين العادية والمميزة والخاصة، حيث تتفاوت في الحدود الائتمانية والمزايا المرافقة، وتعمل هذه البطاقات من خلال آلية تمويلية تمنح حاملها فترة سماح للسداد قبل تطبيق الفوائد، مع وجود خيارات للسداد الكلي أو الجزئي. كما تمتلك بطاقات الائتمان عدة مزايا مهمة، أهمها توفير المرونة المالية في إدارة النفقات، وإمكانية الاستفادة من العروض والمكافآت، بالإضافة إلى حماية المشتريات وبناء تاريخ ائتماني إيجابي. إلا أنها في المقابل تحمل بعض المخاطر المحتملة مثل تراكم الديون بسبب الفوائد المرتفعة، والإغراء بالإفراط في الإنفاق، واحتمالية التعرض للاحتيال المالي (نقطي، ٢٠٢٢).

وللاستفادة المثلى من بطاقات الائتمان، ينصح بالالتزام بمجموعة من الممارسات المالية الرشيدة، تشمل السداد في المواعيد المحددة، ومراقبة النفقات، واختيار نوع البطاقة المناسب للاحتياجات الفعلية، كما يُفضل تفعيل خيارات الحماية والتنبهات المصرفية لمتابعة الحركات المالية (الرشيدي، ٢٠٢٢).

وتظل بطاقات الائتمان أداة مالية مفيدة عند استخدامها بحكمة، حيث يمكن أن تساهم في تسهيل المعاملات المالية وتمويل المشتريات الكبيرة، شريطة أن يصاحب ذلك وعي كافي بمخاطرها وآليات التعامل معها بشكل مسؤول.

الإطار العملي:

أولاً: مجتمع وعينة البحث:

يتكوّن مجتمع البحث من جميع العملاء الأفراد الذين يستخدمون بطاقات الائتمان في المؤسسات المصرفية العاملة في العراق، ونظراً لصعوبة شمول المجتمع بأكمله، فقد تم اختيار عينة قصدية من عملاء مصرف الخليج التجاري - فرع الكرادة في بغداد، باعتباره أحد المصارف الأهلية النشطة التي تقدم خدمات بطاقات الائتمان، ويضم عدداً كبيراً من العملاء من شرائح دخل مختلفة، ما يجعله مناسباً لموضوع البحث. وتم تحديد حجم العينة بـ 150 مفردة من العملاء الذين يمتلكون بطاقات ائتمان فعّالة وصادرة عن المصرف، وقد جرى توزيع استمارات الاستبيان عليهم أثناء مراجعتهم اليومية للفرع، وبعد جمع الاستمارات، تبين أن 130 استمارة صالحة للتحليل الإحصائي، أي بنسبة استجابة بلغت نحو 87%، وهي نسبة تُعد ملائمة لتحقيق أهداف البحث والوصول إلى نتائج ذات موثوقية.

ثانياً: الأساليب الإحصائية المستخدمة:

تم تحليل بيانات البحث باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وذلك بهدف الوصول إلى نتائج دقيقة وموثوقة تعكس واقع العلاقة بين مستوى دخل العملاء واستخدامهم لبطاقة الائتمان، وقد تم الاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة لطبيعة البحث وأهدافه، وذلك على النحو الآتي:

- النسب والتكرارات: استُخدمت لوصف الخصائص الديموغرافية والاقتصادية لعينة البحث، مثل (العمر، الجنس، المؤهل العلمي، مستوى الدخل، مدة التعامل مع المصرف، نوع البطاقة الائتمانية)، إضافة إلى عرض تكرار الاستجابات المتعلقة بأنماط استخدام بطاقة الائتمان من حيث الأغراض، التكرار، وسقف الإنفاق.
- الوسط الحسابي: تم استخدامه لقياس الاتجاه العام لآراء أفراد العينة بشأن مدى تأثير استخدامهم للبطاقة الائتمانية بمستوى دخلهم، ومدى اعتمادهم عليها في تغطية النفقات اليومية أو الطارئة.
- الانحراف المعياري: استُخدم لقياس مدى تباين أو تقارب استجابات أفراد العينة حول بنود الاستبيان المتعلقة باستخدام بطاقة الائتمان، مما يساعد على معرفة درجة التجانس أو التفاوت بين المبحوثين.
- الأهمية النسبية: تم حسابها لترتيب المحاور أو البنود ذات العلاقة باستخدام البطاقة الائتمانية بحسب أهميتها من وجهة نظر العملاء، مثل (القدرة على السداد، الحاجة للتمويل، الراحة، العروض المصرفية، التسهيلات).
- معامل ارتباط سبيرمان: استُخدم لقياس العلاقة بين مستوى دخل العميل واستخدامه الفعلي لبطاقة الائتمان، بهدف اختبار فرضية البحث الأساسية ومعرفة طبيعة العلاقة بين المتغيرين (طردية، عكسية، أو معدومة).

ثالثاً: خصائص عينة البحث:

الجدول (١): خصائص عينة البحث

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية (%)
الجنس	ذكر	76	58.50%
	أنثى	54	41.50%
العمر	أقل من ٢٥ سنة	20	15.40%
	٢٥ - أقل من ٣٥ سنة	46	35.40%
	٣٥ - أقل من ٤٥ سنة	38	29.20%

20.00%	26	٤٥ سنة فأكثر	
10.80%	14	إعدادي أو أقل	المستوى التعليمي
24.60%	32	دبلوم	
46.20%	60	بكالوريوس	
18.40%	24	دراسات عليا	
21.50%	28	أقل من ٥٠٠ ألف دينار	مستوى الدخل الشهري
41.50%	54	٥٠٠ ألف - أقل من ١ مليون	
23.10%	30	١ مليون - أقل من ١.٥ مليون	
13.90%	18	1.5 مليون دينار فأكثر	
12.30%	16	أقل من سنة	مدة التعامل مع المصرف
32.30%	42	١ - أقل من ٣ سنوات	
29.20%	38	٣ - أقل من ٥ سنوات	
26.20%	34	٥ سنوات فأكثر	
55.40%	72	بطاقة كلاسيكية	نوع بطاقة الائتمان
29.20%	38	بطاقة ذهبية	
15.40%	20	بطاقة بلاتينية	

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات spss

يشير تحليل جدول خصائص عينة البحث إلى أن الذكور يمثلون النسبة الأكبر من العينة بنسبة ٥٨.٥%، وهو ما يعكس ميلاً نسبياً أعلى لدى الذكور لاستخدام بطاقات الائتمان أو التفاعل مع الخدمات المصرفية التي تتطلب استجابة بحثية، أما من حيث الفئة العمرية، فتنتركز النسبة الأكبر في الفئة ما بين ٢٥ وأقل من ٣٥ سنة بنسبة ٣٥.٤%، تليها الفئة ما بين ٣٥ وأقل من ٤٥ سنة، ما يدل على أن الفئات العمرية النشطة اقتصادياً هي الأكثر استخداماً للبطاقات الائتمانية، وربما الأكثر قابلية للتعامل معها كأداة تمويلية أو استهلاكية.

وفيما يخص المستوى التعليمي، فإن حاملي شهادة البكالوريوس يشكلون النسبة الأكبر بواقع ٤٦.٢%، تليهم فئة الدبلوم، وهو ما يعكس ارتباطاً محتملاً بين المستوى التعليمي والوعي المالي وسلوك الاستخدام الائتماني. أما من ناحية مستوى الدخل، فظهرت البيانات أن أغلب أفراد العينة يتوزعون بين فئة الدخل ٥٠٠ ألف إلى أقل من مليون دينار بنسبة ٤١.٥%، ثم فئة أقل من ٥٠٠ ألف بنسبة ٢١.٥%، مما يشير إلى أن العينة تحتوي على تمثيل واضح للفئات المتوسطة والمنخفضة الدخل، وهي الفئات المستهدفة أساساً بدراسة تأثير الدخل على استخدام البطاقة.

كما يظهر أن أغلب المستجيبين يتعاملون مع المصرف لفترة تتراوح بين سنة إلى أقل من ثلاث سنوات، وهو ما قد يعكس نسبياً حداثة تجربة بعض العملاء مع الخدمات المصرفية، وأخيراً، تُبيّن بيانات نوع بطاقة الائتمان أن البطاقة الكلاسيكية هي الأكثر شيوعاً بين المستخدمين بنسبة ٥٥.٤%، تليها البطاقة الذهبية، مما يشير إلى أن غالبية العملاء يفضلون الخيارات الأساسية والأقل تكلفة من البطاقات.

رابعاً: تحليل استجابات عينة البحث لفقرات الاستبانة:

الجدول (٢): تحليل استجابات عينة البحث لمحور مستوى الدخل الشهري

رقم الفقرة	العبرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية (%)	الترتيب
1	دخلي الشهري يغطي جميع نفقاتي الأساسية.	2.45	0.61	81.70%	1
2	لدي مصدر دخل ثابت ومنتظم.	2.38	0.7	79.30%	2
3	أواجه صعوبة في تلبية التزاماتي الشهرية من دخلي الحالي.	2.29	0.74	76.30%	3
4	أتمكن من توفير جزء من دخلي شهرياً.	2.18	0.78	72.70%	5
5	أدخل في التزامات مالية أكثر من طاقتي أحياناً.	2.21	0.76	73.70%	4
6	ألجأ إلى الاقتراض أو البطاقة عند انخفاض الدخل.	2.05	0.83	68.30%	6
7	مستواي المعيشي يتناسب مع دخلي.	2.03	0.85	67.70%	7
8	أستطيع التخطيط المالي بسهولة بفضل استقرار دخلي.	1.97	0.81	65.70%	9
9	انخفاض الدخل يدفعني لتأجيل نفقات غير ضرورية.	2.01	0.79	66.90%	8
10	أعتبر دخلي غير كافٍ دون وسائل تمويل إضافية.	1.93	0.84	64.30%	10

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات spss

يشير تحليل الجدول (٢) إلى أن آراء أفراد العينة تميل بشكل عام إلى الإيجابية بشأن مستوى دخلهم الشهري، فقد أظهرت النتائج أن أغلب المشاركين يشعرون بأن دخلهم يغطي نفقاتهم الأساسية ويمنحهم نوعاً من الاستقرار المالي، خاصة أن المتوسطات الحسابية والأهمية النسبية للفقرات الدالة على استقرار الدخل كانت مرتفعة نسبياً، كما أظهرت الفقرات المتعلقة بامتلاك دخل ثابت ومنتظم تقييمات إيجابية، ما يعزز فكرة أن شريحة واسعة من العينة تعتمد على مصدر دخل مستقر.

في المقابل، أظهرت بعض الفقرات درجات أقل من الموافقة، خصوصاً تلك التي تشير إلى عدم كفاية الدخل واللجوء إلى وسائل تمويل إضافية، وهو ما يعكس وجود نسبة من الأفراد يواجهون صعوبات مالية متفاوتة. وإن تفاوت الآراء بين المشاركين كان محدوداً، وهو ما تؤكد قيم الانحراف المعياري المنخفضة إلى المتوسطة، مما يشير إلى تقارب نسبي في تقييماتهم حول هذا المحور.

وبصورة عامة، توحى النتائج بأن غالبية المشاركين يمتلكون دخلاً شهرياً مقبولاً يغطي حاجاتهم الأساسية، مع بروز بعض التحديات المتعلقة بالتوفير أو مواجهة النفقات غير المتوقعة، وهو ما قد يكون له تأثير مباشر في أنماط استخدامهم لبطاقات الائتمان.

الجدول (٣): تحليل استجابات عينة البحث لمحور مدى استخدام بطاقة الائتمان

الترتيب	الأهمية النسبية (%)	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العبرة	رقم الفقرة
2	80.70%	0.66	2.42	أستخدم بطاقة الائتمان بانتظام.	1
3	78.70%	0.71	2.36	أفضل البطاقة على الدفع النقدي.	2
1	82.30%	0.61	2.47	أستخدم البطاقة أكثر عند وجود تخفيضات.	3
6	70.70%	0.8	2.12	أستخدم البطاقة للطوارئ فقط.	4
5	73.30%	0.78	2.2	لدي بطاقة واحدة فقط.	5
4	77.00%	0.74	2.31	أستخدم البطاقة للشراء الإلكتروني.	6
7	69.30%	0.81	2.08	أحرص على سداد المستحقات في موعدها.	7
9	64.70%	0.85	1.94	أستخدم البطاقة لتغطية نفقات تفوق الدخل.	8
10	63.00%	0.86	1.89	أجد صعوبة في التحكم بحدود استخدامها.	9
8	67.70%	0.82	2.03	أشعر بالأمان عند استخدامها يومياً.	10

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات spss

يعكس الجدول (٣) تقييمات عينة البحث حول مدى استخدام بطاقة الائتمان، حيث تظهر البيانات توجهاً واضحاً نحو الاستخدام المنتظم لهذه الأداة المالية، وتشير المتوسطات الحسابية المرتفعة، خاصة في الفقرة المتعلقة باستخدام البطاقة أثناء وجود عروض وتخفيضات، إلى أن العملاء يفضلون الاستفادة من البطاقة في ظل فرص التوفير، مما يعكس وعياً مالياً ورغبة في تحقيق أكبر فائدة من الإنفاق. وتأتي فكرة تفضيل البطاقة على الدفع النقدي في المرتبة الثانية من حيث التقييم، مما يعزز الصورة بأن البطاقة تمثل وسيلة دفع مفضلة لدى شريحة كبيرة من المستخدمين، لا سيما مع ازدياد الاستخدام في عمليات الشراء الإلكترونية التي حظيت أيضاً بتقييم مرتفع. ومن جهة أخرى، تشير بعض المتوسطات الأقل نسبياً إلى أن هناك جانباً من الحذر في التعامل مع البطاقة، حيث يفضل بعض الأفراد استخدامها في حالات الطوارئ فقط، أو يجدون صعوبة في التحكم بحدود الاستخدام، وهو ما ينعكس في الانحرافات المعيارية التي تراوحت بين ٠.٦١ و ٠.٨٦، مما يدل على تفاوت ملحوظ في ردود الفعل بين أفراد العينة حول هذه النقاط.

كما أن التزام المستخدمين بسداد المستحقات في مواعيدها يُظهر درجة من الوعي المالي والمسؤولية، رغم وجود حالات تُستخدم البطاقة لسد نفقات تتجاوز الدخل، مما قد يشير إلى مخاطر محتملة مرتبطة بالإفراط في الاعتماد على الائتمان.

وبشكل عام، تعكس نتائج هذا المحور ميلاً إيجابياً نحو استخدام بطاقة الائتمان كأداة دفع رئيسية، مع وجود فروق فردية في درجة السيطرة والوعي بطريقة استخدامها، ما يبرر الحاجة إلى برامج توعية مالية لتعزيز الاستخدام الأمثل ونقادي المخاطر المالية المرتبطة.

الجدول (٤): تحليل استجابات عينة البحث لمحور أثر الدخل على استخدام البطاقة

الترتيب	الأهمية النسبية (%)	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العبارة	رقم الفقرة
1	83.00%	0.58	2.49	دخلي يؤثر مباشرة على قراري باستخدام البطاقة.	1
2	80.00%	0.69	2.4	أقل من استخدام البطاقة عندما ينخفض الدخل.	2
4	77.00%	0.73	2.31	أستخدم البطاقة أكثر مع ارتفاع الدخل.	3
3	78.00%	0.72	2.34	دخلي يدفعني لسد الفجوة مؤقتاً عبر البطاقة.	4
5	75.00%	0.77	2.25	الدخل المنخفض يحد من نوع البطاقة المختارة.	5
6	72.30%	0.8	2.17	أستخدم البطاقة عند عدم كفاية الدخل النقدي.	6
7	70.30%	0.79	2.11	أخطط لاستخدام البطاقة حسب دخلي.	7
8	69.70%	0.81	2.09	دخلي يؤثر على حجم المبلغ المستخدم عبر البطاقة.	8
9	66.70%	0.85	2	لا أسدد التزامات البطاقة إلا إذا سمح الدخل بذلك.	9
10	65.70%	0.88	1.97	زيادة دخلي ستؤدي إلى زيادة استخدامي للبطاقة مستقبلاً.	10

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات spss

يبين الجدول (٤) مدى تأثير مستوى الدخل على استخدام بطاقة الائتمان بين أفراد عينة البحث، حيث تشير النتائج إلى علاقة واضحة بين الدخل وسلوك استخدام البطاقة، ويظهر من خلال المتوسطات الحسابية العالية في عبارات مثل "دخلي يؤثر مباشرة على قراري باستخدام البطاقة" و"أقل من استخدام البطاقة عندما ينخفض الدخل" أن الدخل يعتبر عاملاً حاسماً يؤثر بشكل مباشر على قرارات الإنفاق عبر البطاقة. كما يعكس ارتفاع المتوسطات في فقرات مثل "أستخدم البطاقة أكثر مع ارتفاع الدخل" و"الدخل يدفعني لسد الفجوة مؤقتاً عبر البطاقة" دور الدخل في تحديد مدى الاعتماد على هذه الوسيلة التمويلية، مما يدل على اعتماد مرن يتغير بتغير الحالة المالية للفرد، وتتضح أهمية التخطيط المالي المرتبط بالدخل من خلال تقييمات تشير إلى أن الأفراد يخططون لاستخدام البطاقة بناءً على مستوى دخلهم الشهري، وهو ما يعكس وعياً نسبياً بإدارة الموارد المالية.

ورغم ذلك، توجد بعض المؤشرات على التحديات المرتبطة بالدخل المنخفض، حيث أظهرت بعض الفقرات تقييمات أقل قليلاً فيما يخص صعوبة سداد مستحقات البطاقة عند محدودية الدخل، مما يعكس وجود ضغط مالي قد يؤدي إلى تأجيل السداد أو الاعتماد على التمويل الخارجي.

ويعكس تفاوت الردود، الذي ظهر من خلال الانحرافات المعيارية المتوسطة، اختلافاً نسبياً في كيفية تأثير الدخل على استخدام البطاقة بين الأفراد، وهو ما يمكن تفسيره باختلاف ظروفهم المالية ومدى مرونتهم في التعامل مع الائتمان.

بشكل عام، تؤكد النتائج أن مستوى الدخل يمثل أحد العوامل الرئيسية التي تتحكم في نمط استخدام بطاقة الائتمان، حيث يميل الأفراد إلى زيادة استخدام البطاقة في حالات ارتفاع الدخل، والتقليل منها أو تعديل استخدامها عندما يواجهون ضغوطاً مالية أو انخفاضاً في الدخل الشهري.

خامساً: اختبار فرضية البحث:

الجدول (٥): معامل ارتباط سبيرمان بين مستوى دخل العميل واستخدامه لبطاقة الائتمان

المتغيران	معامل الارتباط (Spearman's rho)	قيمة إحصائية (الاختبار (Z أو t)	قيمة (Sig. (p-value)	القرار الإحصائي
مستوى دخل العميل	0.56	5.23	0	دلالة إحصائية ($0.05 > p$)
استخدام بطاقة الائتمان				

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات spss

يشير جدول اختبار الفرضية إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى دخل العميل واستخدامه لبطاقة الائتمان، حيث يظهر معامل ارتباط سبيرمان بقيمة ٠.٥٦ دلالة على وجود ارتباط إيجابي متوسط بين المتغيرين، وتعزز قيمة الاحتمالية (p-value) التي بلغت ٠.٠٠٠ هذه النتيجة، إذ أنها أقل من مستوى الدلالة المقبول ٠.٠٥، مما يؤكد أن العلاقة ليست نتيجة صدفه إحصائية. وبناءً على ذلك، يمكن القول إن مستوى الدخل يؤثر بشكل معنوي في مدى استخدام بطاقة الائتمان من قبل العملاء، ويعكس هذا الارتباط كيف أن تغيرات الدخل ترتبط بتغيرات موازية في أنماط الاستخدام، وهو ما يدعم فرضية البحث المتعلقة بتأثير الدخل على السلوك المالي للأفراد في استخدام وسائل التمويل الائتماني.

استنتاجات البحث:

- ١- يعد مستوى الدخل لدى العملاء عاملاً مؤثراً ومهماً في تحديد مدى استخدام بطاقة الائتمان، حيث يميل الأفراد إلى زيادة استخدام البطاقة مع ارتفاع دخلهم، والتقليل منها عند انخفاض الدخل.
- ٢- غالبية أفراد العينة يتمتعون بمصدر دخل ثابت يغطي نفقاتهم الأساسية، إلا أن شريحة معينة تواجه صعوبات مالية تدفعهم إلى اللجوء إلى وسائل تمويل إضافية مثل بطاقات الائتمان.
- ٣- يستخدم العملاء بطاقة الائتمان بشكل متزايد خاصة في حالات وجود عروض وتخفيضات، مما يعكس وعياً مالياً ورغبة في الاستفادة من مزايا البطاقة.
- ٤- هناك تفاوت في درجة السيطرة والوعي لدى المستخدمين فيما يخص استخدام البطاقة، حيث يستخدم بعض الأفراد البطاقة بحذر أو في حالات الطوارئ فقط، في حين يعاني آخرون من صعوبات في التحكم بحدود الإنفاق.
- ٥- يظهر الالتزام بسداد المستحقات في مواعيدها وعياً مالياً ومسؤولية لدى شريحة من العملاء، إلا أن هناك مخاطر محتملة ناجمة عن الإفراط في الاعتماد على الائتمان.
- ٦- تحليل اختبار الفرضية يؤكد وجود علاقة دالة إحصائية بين مستوى الدخل واستخدام بطاقة الائتمان، مما يدعم أهمية الدخل كعامل محدد للسلوك الائتماني لدى العملاء.

التوصيات:

- ١- تطوير برامج توعوية لرفع الثقافة المالية لدى العملاء، مع التركيز على الاستخدام الأمثل والمسؤول لبطاقات الائتمان لتجنب الاقتراض المفرط والمخاطر المالية.

- ٢- تصميم أدوات تقييم دقيقة لمستوى دخل العملاء تساعد في تقديم منتجات ائتمانية مناسبة تلبي احتياجاتهم المالية دون تحميلهم أعباء مالية إضافية.
- ٣- تبني المصارف سياسات مرنة في تحديد حدود الائتمان تعتمد على تحليل شامل لمستوى دخل العميل، بهدف تحقيق توازن بين توفير التمويل واستقرار العميل المالي.
- ٤- إنشاء آليات متابعة ودعم مستمر للعملاء الذين يواجهون تحديات مالية، لتقديم المشورة والحلول التي تساعد في تجنب تراكم الديون الضارة.
- ٥- تشجيع العملاء على التخطيط المالي الشخصي وربط استخدام بطاقات الائتمان بخطط واضحة لإدارة الدخل والنفقات لضمان استخدام آمن وفعال لهذه الأدوات المالية.

المصادر والمراجع:

- حسن، ايهاب عبدالسميع عبدالباري (٢٠٢٣): مدى أفضلية المقدرة التقييمية لمعلومات مستويات الدخل والقيمة الدفترية لحقوق الملكية في ظل الدور المعدل لدورة حياة الشركة وجودة المراجعة دراسة تطبيقية على الشركات المقيدة بالبورصة المصرية. مجلة البحوث المحاسبية، ١٠ (٤)، ص ص 81-163.
- الرشيدى، فهد نشمي ناجي (٢٠٢٢): الجرائم الناشئة عن استخدام بطاقات الائتمان المصرفية "دارسة مقارنة". المجلة القانونية، ١٤ (٧)، ص ص 2145-2214.
- عباس، عبد الحفيظ، ومقلش يوسف (٢٠٢٣): دراسة قياسية لأثر النمو الاقتصادي على توزيع مستوى الدخل في الجزائر للفترة ١٩٩٠-٢٠٢٠. مراجعة الجزائر للتمويل العام، ١٣ (١)، ص ص 47-58.
- قدور، بن عطية مولود (٢٠٢٣): مستوى الدخل وعلاقته بالحراك الاجتماعي - عرض دراسة ميدانية. افاق فكرية، ١١ (١)، ص ص 201-222.
- نقطي، عبد العزيز (٢٠٢٢): جريمة التزوير في بطاقات الائتمان. مجلة العلوم القانونية والسياسية، ١٣ (١)، ص ص 752-771.
- Min Yee Chin, et al (2024): Assessing carbon budgets and reduction pathways in different income levels with neural network forecasting. Energy, Volume 305.
- Bin Sulaiman, R., Schetinin, V. & Sant, P (2022): Review of Machine Learning Approach on Credit Card Fraud Detection. Hum-Cent Intell Syst 2, 55-68. <https://doi.org/10.1007/s44230-022-00004-0>
- Khalid AR, Owoh N, Uthmani O, Ashawa M, Osamor J, Adejoh J. (2024): Enhancing Credit Card Fraud Detection: An Ensemble Machine Learning Approach. Big Data and Cognitive Computing. 8(1):6. <https://doi.org/10.3390/bdcc8010006>
- Al-Mohammad, M.S., Haron, A.T., Esa, M., Aloko, M.N., Alhammadi, Y., Anandh, K.S. and Rahman, R.A. (2023): "Factors affecting BIM implementation: evidence from countries with different income levels", Construction Innovation, Vol. 23 No. 3, pp. 683-710. <https://doi.org/10.1108/CI-11-2021-0217>

- Yuzhuo Huang, et al (2022): Evaluating carbon inequality by household type and income level across prefectures in Japan. Sustainable Cities and Society, Volume 87.
- Lan Khanh Chu, et al (2023): A step towards ecological sustainability: How do productive capacity, green financial policy, and uncertainty matter? Focusing on different income level countries. Journal of Cleaner Production, Volume 426.
- Omer, M.M., Moyo, T., Al-Otaibi, A., Alawag, A.M., Rizal Alias, A. and Rahman, R.A. (2025): "Critical factors affecting workplace well-being at construction sites across countries with different income levels", Construction Innovation, Vol. 25 No. 1, pp. 104-130. <https://doi.org/10.1108/CI-09-2023-0218>
- Koseoglu, M.A. and Arici, H.E. (2025): "An empirical analysis of the entrepreneurial ecosystem and its impact on economic growth across different income levels", Journal of Entrepreneurship and Public Policy, Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print. <https://doi.org/10.1108/JEPP-09-2024-0158>

