أنماط إستخدام بطاقات الإئتمان وعلاقتها بالسلوك الإستهلاكى فى ضوء متطلبات الجودة لأعضاء هيئة التدريس

د/ أسماء محمد حميدة

مدرس بقسم الاقتصاد المنزلي – تخصص إدارة منزل

– كلية التربية النوعية – جامعة الفيوم

المجلة العلمية المحكمة لدراسات وبحوث التربية النوعية

المجلد الثانى– العدد الثانى– مسلسل العدد (٤)– يوليو ٢٠١٦

رقم الإيداع بدار الكتب ٢٤٢٧٤ لسنة ٢٠١٦

ISSN-Print: 2356-8690 ISSN-Online: 2356-8690

موقع المجلة عبر بنك المعرفة المصري https://jsezu.journals.ekb.eg

البريد الإلكتروني للمجلة E-mail JSROSE@foe.zu.edu.eg

أنماط إستخدام بطاقات الإئتمان وعلاقتها بالسلوك الإستهلاكى فى ضوء متطلبات الجودة لأعضاء هيئة التدريس

د/ أسماء محمد حميدة

مدرس بقسم الاقتصاد المنزلي – تخصص إدارة منزل – كلية التربية النوعية – جامعة الفيوم

الملخص:

هدف هذا البحث الى: "دراسة أنماط إستخدام بطاقات الإئتمان وعلاقتها بالسلوك الإستهلاكى فى ضوء متطلبات الجودة لأعضاء هيئة التدريس"، وأتبعت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، وطبق على عينة (١٥٠) عضو هيئة تدريس ذكوروإناث من بعض كليات جامعة الفيوم وهي (تربية . خدمة اجتماعية . تربية نوعية) حيث تراوحت أعمارهم ما بين (٢٥. ٥٠) عام ومن مستويات إقتصادية وإجتماعية مختلفة. وأشتملت أدوات البحث علي: إستمارة الحالة الإجتماعية والإقتصادية، إستمارة البيانات العامة لأعضاء هيئة التدريس، مقياس أنماط إستخدام بطاقات الإئتمان لأعضاء هيئة التدريس، مقياس السلوك الإستهلاكى لأعضاء هيئة التدريس فى ضوء المواصفات القياسية لحماية المستهلك.

وأوضحت نتائج البحث ما يلي:

١- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠١) بين متوسطات درجات أفراد العينة فى أنماط إستخدام بطاقات الإئتمان لأعضاء هيئة التدريس تبعا لمتغير نوع الجنس لصالح الذكور، وتبعا لمتغير محل الإقامة لصالح المقيمين بالحضر، وتبعا لمتغير الدرجة الوظيفية لصالح الدرجة الوظيفية الأقل، وتبعا لمتغير العمر لصالح الفئة العمرية الأصغرفى السن، وتبعا لمتغير الدخل الشهرى للأسرة لصالح الأسر ذوى الدخل المرتفع.

٢- وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى (٠.٠٥، ٠.٠١) بين متوسطات درجات أفراد العينة فى أنماط إستخدام بطاقات الإئتمان لأعضاء هيئة التدريس تبعا لمتغير عدد أفراد الأسرة لصالح الأسر الصغيرة العدد.

٣- وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى (٠.٠٥) بين متوسطات درجات أفراد العينة فى أنماط إستخدام بطاقات الإئتمان لأعضاء هيئة التدريس تبعا لمتغيرالحالة الإجتماعية لصالح المتزوجين.

٤- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠١) بين متوسطات درجات أفراد العينة فى السلوك الإستهلاكى لأعضاء هيئة التدريس فى ضوء المواصفات القياسية لحماية المستهلك تبعا لمتغيرنوع الجنس لصالح الذكور، وتبعا لمتغير محل الإقامة لصالح المقيمين بالحضر، وتبعا لمتغير الحالة الإجتماعية لصالح المتزوجين، وتبعا لمتغير الدرجة الوظيفية لصالح الدرجة الوظيفية الأعلى، وتبعا لمتغير الدخل الشهرى للأسرة لصالح الأسر ذوى الدخل المرتفع.

٥- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٥، ٠.٠١) بين متوسطات درجات أفراد العينة فى السلوك الإستهلاكى لأعضاء هيئة التدريس فى ضوء المواصفات القياسية لحماية المستهلك تبعا لمتغير العمر لصالح الفئة العمرية الأكبر فى السن، وتبعا لمتغير عدد أفراد الأسرة لصالح الأسر الصغيرة العدد.

٦- وجود علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٥، ٠.٠١) بين متوسط درجات أفراد العينة في محاور مقياس السلوك الإستهلاكى لأعضاء هيئة التدريس فى ضوء المواصفات القياسية لحماية المستهلك (مفهوم المواصفات القياسية للجودة، شهادة الضمان للسلع والمنتجات وفاتورة الشراء، الإعلان عن السلع والمنتجات وتعليمات إستخدام السلع الإستهلاكية) ومحاور مقياس أنماط إستخدام بطاقات الإئتمان لأعضاء هيئة التدريس (نمط الأمان الذى تحققه بطاقات الإئتمان ومساير التطور، نمط إستخدام البطاقة فى الشراء الفورى، نمط إستخدام البطاقة فى الإقتراض).

٧- أن أكثر أنماط إستخدام بطاقات الإئتمان لأعضاء هيئة التدريس كان نمط إستخدام البطاقة فى الشراء الفورى بنسبة (٣٨.٩%)، يليها في المرتبة الثانية نمط إستخدام البطاقة فى الإقتراض بنسبة (٣٤.٤%)، ويأتي في المرتبة الثالثة نمط الأمان الذى تحققه بطاقات الإئتمان ومسايرة التطور بنسبة (٢٦.٨%).

أهم التوصيات:

بالنسبة للجهات البحثية والأكاديمية:

١- عقد دورات وندوات تثقيفية وذلك لنشر الوعى الإستهلاكى والحد من ثقافة الإستهلاك والتى تفشت فى المجتمع المصرى محاكاة للحياه فى المجتمعات العربية والغربية وذلك بالتعاون مع متخصصى إدارة المنزل، إدارة مؤسسات الأسرة و الطفولة.

٢- ضرورة الإستفادة من نتائج الأبحاث والدراسات المختلفة بقسم إدارة المنزل وإدارة مؤسسات الأسرة والطفولة، وتفعيل نتائجها من خلال إصدار كتيبات وأدلة إرشادية وبرامج توعية يتم نشرها على كافة الوسائط الإلكترونية تحقيقا لربط البحث العلمى بخدمة قضايا المجتمع.

٣- دعيم قاعدة للبيانات والمعلومات وذلك للمساهمة فى خدمة الأسرة وتنمية المجتمع وخاصة خدمة المستهلك من خلال تحقيق جودة حماية المستهلك، وهنا تبرز الحاجة إلى توفير الأدلة الإرشادية والبرامج والكتب الإلكترونية ومختلف الوسائل الإعلامية التى يمكن إستخدامها كآداة فعالة وقوية لنشر الوعى فى كافة المجالات.

بالنسبة للجهات الرقابية:

٤- تدعيم التعاون بين أجهزة حماية المستهلك وقسم إدارة المنزل بكليات التربية النوعية المنتشرة فى أنحاء جمهورية مصر العربية، وذلك لإعداد برامج هدفها نشر السلوك الإستهلاكى فى ضوء المواصفات القياسية لحماية المستهلك والسلوك الشرائى الرشيد والحد من السلوك الترفى.

٥- ضرورة الأهتمام بتوفير سبل قوية للرقابة على أجهزة الإعلام المختلفة والتأكيد على حق المستهلك فى المعرفة والحصول على كافة المعلومات المتعلقة بكل سلعة بدقة وأمانة.

٦- تنظيم حملات قومية بمشاركة إخصائى إدارة المنزل، إدارة مؤسسات الأسرة والطفولة مع كافة هيئات وجمعيات حماية المستهلك وذلك لنشر الوعى الإستهلاكى فى ضوء المواصفات القياسية لحماية المستهلك وأيضا التوعية بطرق الإستخدام الرشيد لمستحدثات التسوق والتعامل معها.

٧- العمل على توفير ضمانات كافيه للمستهلك عند التسوق عبر شبكة الإنترنت وذلك ضماناً لتوفير الأمن الكافى عند الشراء الإلكترونى، وتجنب حدوث عمليات الغش والإحتيال وسرقة الأموال والأرصدة للمتسوقين.

بالنسبة للجهات الرقابية:

٨- العمل على تقنين إصدار البطاقات الإلكترونية ووضع ضوابط وشروط أكثر صرامة وإلزاماً تضبط عملية إقتنائها وإستخدامها وعدد البطاقات المتاحة لكل فرد.

٩-إصدار التقارير التى توضح الموقف المالى للعميل وإرسالها بصورة منتظمة ومتقاربة لكافة العملاء، لتبصيرهم بمعدلات إستخدامهم للبطاقات الإلكترونية، ومعدلات الفائدة المتراكمة عليهم للحد من إستخدامها بطريقة عشوائية غير مدروسة العواقب.

مقدمة ومشكلة البحث:

يشهد العصرتطوراً هائلاً فى المعرفة والتقدم التكنولوجى فى شتى المجالات والتى إنعكست على مختلف الجوانب الإقتصادية والإجتماعية والسياسية فى المجتمعات الحديثة، فتطورت وتعددت وسائل الإتصال فى السنوات الأخيرة بصورة هائلة بفضل التقدم العلمى والثورة التكنولوجية حيث فرضت وسائل الإتصال الإلكترونية نفسها وأصبح لها دوراً لا يستهان به. (محمد درويش، ٢٠٠٠)، (إيرينى عوض، ٢٠١٥) وبالتبعية إنتشرت تكنولوجيا التسوق والتى ظهرت آثارها من خلال تغير أنماط الإستهلاك وظهور أساليب البيع من خلال وسائل تكنولوجيا العولمة كقنوات التسوق وشبكات الإنترنت وشبكات الهاتف المحمول وقنوات البث التليفزيونى الفضائية والعالمية، كما ظهرت العديد من المفاهيم مثل مفهوم التسوق الإلكترونى والتجارة الإلكترونية ليتأكد مفهوم وجود شكل جديد من أشكال التجارة ذات خصوصية من حيث الشكل والمحتوى والمضمون والمدى ينعكس بصورة واضحة على الإقتصاد (أحمد وجدى،٢٠١١) وكذلك تطورت وسائل التكنولوجيا من خلال التفاعل بين حاجات المستهلكين لخدمات جديدة وهو ما يعرف بجذب السوق وإستجابة المنتج الذى يتيح تلك الخدمات وهو ما يعرف بالدفع الإلكترونى. وظهر مواكبا لهذه التطورات السريعة والمتلاحقة تنوعا فى وسائل الدفع الإلكترونية، من اجل توفير الوسائل المقابلة لإحتياجات المستهلكين، فبدأت البنوك فى تقديم البطاقات

البلاستيكية بمختلف أنواعها والتى تعتبر أحد أدوات تسوية مدفوعات العملاء، حيث تزيد من درجة إتاحة تلك الخدمات المصرفية المتعلقة بالحصول على مختلف السلع والخدمات دون حاجة إلى سحب المبالغ اللازمة للشراء من البنك مباشرة (صفاء محمود،٢٠٠٠، رغدة حمود،٢٠١٢).

وقد أصبحت بطاقات الإئتمان ذات المزايا الكثيرة فى هذا العصرمن أقوى سبل المنافسة للنقود السائلة فى كافة المعاملات الشرائية تمشيا مع الإتجاه العالمى نحو المجتمعات اللانقدية وعملا على ترسيخ فكرة الدفع الإلكترونى كبديل عصرى للنقود حيث تعتبر من أهم سمات العصر الحديث وتحظى بالقبول العام والثقة فى التداول وإتمام المعاملات سريعا على المستوى المحلى والعالمى (نادر السواح،٢٠٠٦)، كما أن البطاقة بجانب كونها وسيلة للوفاء تمنح حاملها إئتماناً مصرفياً قصير الآجل (David Evans & Richard Schmalensee,1999). إلا أن أكبر مضارها إتساع الطلب على السلع والخدمات إعتمادا على توقع مستوى الدخل فى المستقبل مما يقلل من الإدخار وتراكم الديون على حامل البطاقة وعلى إئتمان البنك (رغدة حمود، ٢٠١٢).

وقد أدى تزامن إنتشار مختلف أنواع أماكن التسوق من مراكز ومتاجر كبرى وصغرى مع توافر طرق الدفع الإلكترونية الحديثة، إلى حدوث تغير كبير فى الأنماط الإنفاقية كماً ونوعاً، وليس على مستوى السلع والخدمات الأساسية فحسب، بل التكميلية ايضا وأكدت الإحصاءات التى أظهرتها دراسة قام بها (زيد الرمانى) أن (٨٨ %) من الأسر فى المجتمعات المعاصرة يزيد إنفاقها عن حاجاتها الإستهلاكية (أحمد سليمان، ٢٠٠٠).

حيث تلعب المتاجر الكبرى دوراً كبيراً فى زيادة عملية الشراء، حيث أشارت الدراسات إلى أن الأماكن التى يفضلها المستهلك من أهم العوامل المؤثرة على السلوك الشرائى، وهناك العديد من المشترين لايستطيعون تحديد إحتياجاتهم من السلع الإستهلاكية قبل التوجه إلى السوق، مما ساعد على إنخفاض قيمة الترشيد الإستهلاكى والتخطيط المالى للأسرة (Kotler, 1991، إيرينى عوض، ٢٠١٥).

وتعتبر قضية الإستهلاك فى الدول النامية من أكثر القضايا ذات التأثير المباشر والحيوى على التنمية الإقتصادية والإجتماعية، إذ أن زيادة الإستهلاك يمثل عبئاً كبيراً على إقتصاديات دول العالم النامى وإقتصاديات أفرادها كما أن الإسراف فى الإستهلاك والإنفاق العشوائى قد

يكون سبباً فى إعاقة الأسرة مما يتطلب بذل الجهد لإشباع حاجات ومطالب الأسرة الحياتية والمعيشية (Durham Wisely, 2004) وأكدت الدراسات تضاعف نسبة الإستهلاك فى مصر نتيجة التقدم الاقتصادى مع الإرتفاع النسبى لمستوى المعيشة، لكن تركت آثرها السلبية على خطط التنمية الاقتصادية (رغدة حمود، ٢٠١٢، إيرينى عوض، ٢٠١٥) فأصبح حجم الإستهلاك فى المجتمع المصرى يمثل (٨٠%) من الدخل والباقى يوجه للإستثمار فى حين أن معظم الدول المتقدمة لاتستهلك أكثر من (٦٥%) من دخلها (سلوى العوادلى، ٢٠٠٦) وهكذا أصبح ينظر للإستهلاك فى الوقت الحاضر على أنه يمثل قضية كبرى وأصبح يقاس المركز الإجتماعى للفرد لدى بعض الفئات الإجتماعية بقدر ما يستهلكه من سلع وخدمات ذات نوعية متميزة (السيد الرامخ، ٢٠٠٨).

وأدت سياسة الإصلاح الإقتصادى فى مصر إلى التحول لإقتصاديات السوق الحر الذى يعتمد على تعدد مصادر السلع والخدمات وإنفتاح السوق المحلى على الواردات من كل أنحاء العالم مما يؤدى لشدة المنافسة بين المنتجات الوطنية والأجنبية وتطوير أساليب الإنتاج والتسوق لتعزيز المقدرة التنافسية لكل بلد من ناحيتى الجودة والسعر مما يؤثر على المستهلك إيجاباً وسلباً (سامى عبد العزيز، ٢٠٠٩) وبالتالى تغيرت أنماط الإستهلاك للفرد بدخول سلع جديدة لم تكن متوافرة من قبل وهذا ما أكد عليه الجهاز المركزى للتعبئة العامة والإحصاء (٢٠٠٩) أن زيادة الأسعار هى زيادات منتظمة خاصة فى السلع والخدمات من القطاع غير الرسمى أدى إلى زيادة متوسط الإنفاق الكلى السنوى للأسرة خلال العام (٢٠٠٨/٢٠٠٩) بما يقدر بـ (٣٧٦٦.٦) جنيهاً بينما ازداد متوسط نصيب الفرد الواحد من الإستهلاك الكلى السنوى للأسرة لنفس العام بما يقدر بـ (٣٧١٢.١) جنيهاً، وأشارت ثناء الكراسى (٢٠٠٨) إلى أن هناك زيادة مثالية فى المستوى العام للأسعار فى مصر تزايدت عام (٢٠٠٨) حيث تخطت نسبة زيادة الرقم القياسى لأسعار المستهلكين نسبة الـ (١٠%) ليصل إلى نسبة (١٩.٧%) فى الحضر ونسبة (٢١%) فى الريف (هبة الفولى، ٢٠١٣)، وزاد تأكيد الجهاز المركزى للتعبئة والإحصاء (٢٠١٦) على أن متوسط الإنفاق الكلى السنوى للأسرة إرتفع من (٢٦.٢) الف جنيه عام (٢٠١٢/٢٠١٣) إلى (٢٩.٥) الف جنيه عام (٢٠١٥) مقارنة بالأسعار الثابتة بنسبة زيادة قدرها (١٢.٦%) وقد تضاعفت هذه النسبة فى الحضر (١٥%) بالمقارنة بالريف (٩.٦%).

وتكمن المشكلة الإقتصادية فى أن كل فرد يعانى مشكلة عدم القدرة على تغطية إحتياجاته فى ظل موارد محدودة وعدم وجود حماية كافية للمستهلك مما يترتب عليها إهدار فى الموارد بحيث لا تتوافر معلومات عن السلعة وبالتالى قد لا توفر المنفعة المرجوة منها مما يزيد من تخصص المستهلك لجزء من موارده لشراء سلعة آخرى تحقق منفعته (منى الجرف،٢٠٠٥) لذلك أصبح تفعيل دور الرقابة أمرا ضروريا لحماية المستهلك والاقتصاد الوطنى من الغش والتضليل والخداع لإحداث تنمية شاملة هدفها الإنسان (حمودة بخيتى،٢٠٠٨).

وأصبح الإرتقاء بالجودة هو أحد المتطلبات الأساسية لحل المشاكل الإقتصادية التى تواجهها معظم الدول النامية حيث أن تحسين الجودة للمنتجات والخدمات يؤدى إلى إشباع رغبات المستهلكين (نجلاء حسين، ٢٠٠٣) ومن أجل الاستمرار فى سوق المنافسة العالمى يستلزم أن تكون الجودة هى المطلب الأساسى للمؤسسات لإيجاد سلع ذات جودة عالية وبسعر مناسب تفى بإحتياجات المستهلك ورغباته فى الأسواق (وفاء شلبى ونجلاء حسين، ٢٠٠٥).

لذا فقد أخذ مفهوم متطلبات الجودة للسلع والخدمات الأولوية فى الاهتمام نحو تحسين الإنتاجية والإهتمام بالمعايير الخاصة بالمواصفات القياسية بأعتبارها مقياس الجودة حيث أن المنتجات تحكمها مواصفات قياسية تطبق وتقيم من خلال اللوائح والاختبارات الفنية المعتمدة وفقا لاتفاقيات التجارة العالمية وما يتطلبه من زيادة القدرة التنافسية للمنتجات (محمود عيسى، ٢٠٠٢) ولذلك أتخذت الدول بعض الاجراءات اللازمة لحماية المستهلكين بتشريع القوانين التى تضمن حقوق المستهلك وحمايته من الأضرار وفحص السلع المستوردة ومحاربة الإحتكار ووضع مواصفات قياسية للإنتاج والاستيراد والتصدير فضلا عن تأسيس أجهزة رقابية تتولى ملاحقة المخالفين للقانون، كل ذلك من أجل تحقيق العديد من الأهداف الإجتماعية والإرتقاء بجودة حياة المستهلك وتحسين نوعية السلع والخدمات المقدمة له بما يتناسب مع دخل المستهلك وقوته الشرائية وتكوين سلوك إستهلاكى له يتفق مع مفهوم التسوق الحديث والمعاصر وبإستخدام وتطبيق المبادرات والمواصفات القياسية الدولية التى تزيد من التنافسية بين منظمات حماية المستهلك، وأيضا تنمية وعى المستهلك الثقافى والمجتمعى وتعريفه بحقوقه وواجباته وإتخاذ قرارات شرائية واعية وممارسة الإستهلاك بشكل يوفر له الممارسة الجيدة للعملية الإستهلاكية لتقييم المنتجات والخدمات وإجراء المقارنات التى تحفظ له وقته وموارده وأمواله ولا تضر بالبيئة

والعمل على نشر الثقافة الإستهلاكية بالمجتمع من خلال خطة إستراتيجية متكاملة من الأنشطة والفعاليات بين الجهات المسئولة عن حماية المستهلك فى ظل رقابة صارمة من الدولة وإعلام هادف واضح يتسم بالشفافية وتوعية متكاملة ومعلومات صادقة، بالإضافة إلى تعزيز ثقة المستهلك فيما يقدم له بما يساهم فى تحقيق التنمية المستدامة للمجتمع (هبة الفولى، ٢٠١٣).

ويبرز دور الأسرة وأهميتها كمستهلك فى تغيير وتوجيه إستهلاك أفرادها بقدر ثقافتها ووعيها ورغباتها فى تكوين عادات وإتجاهات إستهلاكية سليمة نحو الإنفاق والإستهلاك وتنظيم الإستهلاك الفردى والقومى الأمر الذى يعد من أهداف التنمية بشقيها الاقتصادى والاجتماعى (عبير الدويك، ٢٠٠٢، إيناس بدير، ٢٠٠٧)، وهذا ما أشارت إليه وفاء شلبى، الطاهرة العدوى (١٩٩٩) أنه إذا أمكن تكوين سلوك إستهلاكى سليم للأسرة، ونشره بين أفراد أسرتها تمكنت من إستغلال الإمكانات المتاحة على أكمل وجه ورشدت إستهلاكها فكلما كان لديها قدر كبير من السلوك الإستهلاكى الرشيد كلما أصبح لديها القدرة على التصرف المالى بتوازن وكلما تحققت الإتجاهات الإستهلاكية الإيجابية والواعية لدى أفرادها، وكما أظهرت دراسة كلا من (Black 1998)، (1998) Rinehart أن المستهلك يتعرض لكثير من العوامل التى تؤثر على سلوكه الإستهلاكى وعلى مفاهيمه تجاه جودة السلع ومنها البيانات المدونة على السلعة، بلد المنشأ، العلامة التجارية، السكن الذى يسكن فيه المستهلك بالإضافة إلى مقاييسة الشخصية ومعلوماته وخبراته، أما دراسة (1997) Kevin أوضحت أن جودة المكان الذى يعرض فيه المنتج تؤثر فى نية الشراء من خلال التأثير على المستهلك.

وبالإضافة لذلك تمثل شروط الدفع أحد أهم عوامل تفضيل الشراء ولذلك وفرت مراكز التسوق خدمة التعامل ببطاقات الإئتمان تشجيعاً للمستهلك وإشباعاً لإحتياجاته الإستهلاكية وتحقيقا للربحية وهذا ما أثبتته دراسة حصة سالم (٢٠٠٢) أن هناك عدة دوافع كانت وراء قيام الأفراد بالتسوق عبر الإنترنت وكانت أكثر هذه الدوافع أولوية تتمثل فى الإختيار بدون ضغط البائعين يليها أستخدام بطاقات الائتمان كوسيلة للدفع وسهولة الشراء.

وأشارت العديد من الدراسات إلى تغير القيم الأسرية والعادات والسلوكيات الشرائية لدى كافة طبقات الشعب المصرى تأثراً بالتيارات الجاذبة ذات البريق من كلا الجانبين، جانب مغريات التسوق، وجانب تسهيلات الدفع الذى أدى إلى حدوث تغيرات فى سلوك المستهلكين ومزيد من

الإنفاق والإستهلاك مما أثر على تغير الأنماط الإنفاقية الإستهلاكية للأسرة وهذا ما أكدته دراسة كل من فاطمة القلينى (١٩٩٨) التى أوضحت وجود صراعاً قيمياً بين القيم الفردية الأساسية للمجتمع (القوة، الشجاعة، الجماعية) وبين قيم الإعلان التى أبرزت أساساً نفعياً حيث توجد فروق دالة إحصائياً فى القيم التى يعكسها الإعلان التليفزيونى مع تركيز الإعلان على قيم الإختلاط والسعادة والتفاؤل وهى قيم تشير إلى نظام إستهلاكى عالمى، ودراسة Shim & Eastick (1998) التى أظهرت التأثير الإيجابى لتطبيق إستراتيجيات توجه القيم الذاتية والإجتماعية، حيث أن للقيم تأثير مباشر على إتجاهات الأفراد وكذلك أن لها تأثيراًغير مباشراً على سلوكياتهم الشرائية، ودراسة عبير مختار (٢٠٠٢) التى أوضحت أن الإعلان التليفزيونى يقدم المعلومات التى تدعم قرارات الشراء لدى المستهلكين، ودراسة شريقى الجابرى (٢٠٠٢) التى أظهرت أن إنتشار الثقافة الإستهلاكية من المجتمع الرأسمالى الغربى إلى مجتمعات العالم الثالث أدى إلى إندفاع الأفراد نحو الإستهلاك بغض النظر عن حاجاتهم الفعلية، ودراسة عزة صيام (٢٠٠٢) التى أوضحت أن سيادة بعض أنماط من الثقافة الإستهلاكية التى تؤدى إلى التخلى عن الكثير من العادات والممارسات الإجتماعية لدى الأسرة المصرية مثل الحرص على التردد على المطاعم ذات الشهرة وعدم الإهتمام بمواعيد الإلتقاء أثناء الوجبات فى محيط الأسرة إلى جانب ظهور أنواع من الأزياء غير المألوفة والتى تعبر عن تغلغل نمط الإستهلاك الغربى ومن ثم حدوث التحلل الأسرى.

ومما تقدم يتبين أنه فى الآونة الأخيرة إنتشرت سلوكيات شرائية غير رشيدة شكلت عبئاً على الإقتصاد الأسرى والوطنى، وتمثلت تلك السلوكيات فى إدمان الشراء والترف الإستهلاكى وزيادة قيم المظهرية والمباهاة خاصة عند التسوق عبر شبكات الإنترنت لكل السلع أو عن طريق قنوات البث التليقزيونى الأرضية والفضائية، والتسوق فى المراكز والمحال التجارية الفارهة، وإنتشار إستخدام بطاقات الإئتمان،وقد أدى هذا المزيج إلى التأثيرعلى الأنماط الإنفاقية الإستهلاكية للأسرة بصفة عامة والتى أثرت بدورها على السلوك الشرائى والاستهلاكى لأفرادها على وجه الخصوص، ولما كان أعضاء الهيئة التدريسية للجامعات المصرية يمثلون أفراداً من الأسرة المصرية كأولياء أمور، أو أعضاء فلا شك أن السلوكيات الشرائية الرشيدة وغيرها تمثل جزءا لا يتجزأ من شخصية أعضاء الهيئة التدريسية.

وفى الآونه الأخيرة وبناء على ما سبق فقد تنامت الدراسات السابقة فى هذا المجال فدراسة كل من أحمد عبد الله وآخرون (١٩٩٨)، حاتم عبد الله (١٩٩٨)، عبير على (٢٠٠٤) و Pham Minh.,Moss Philip (2010) أكدت على عدم وجود درجة كافية من حماية المستهلك يشعر بها المستهلك وكذلك ضعف الدور المنوط بالأجهزة المعنية فى تعزيز حماية المستهلك ويقتصر دور الجمعيات على إعطاء معلومات عن مختلف السلع وتوعية المستهلكين، فى حين دراسة كل من مصطفى عبد المطلب (٢٠٠٦)، حسناء إبراهيم (٢٠٠٩) أشارت إلى عدم وعى المواطن بمنظمات حماية المستهلك والدور الذى تلعبه وعدم الوعى بوجود هذه المنظمات وأكدت على ضرورة إنشاء ووجود جمعيات حماية المستهلك وأهمية تفعيل القوانين الحالية لحماية المستهلك وإدخال أنظمة الجودة عليها ومنحها الصلاحية القانونية فى الرقابة على الأسعار ومتابعة الأحتكار، وأجمعت دراسة كل من Gold (2000)، جبارى عبد الوهاب (٢٠٠٦) على أهمية الربط بين المنظمة والمستهلك بقصد فهم سلوكهم الإستهلاكى وضرورة إدخال التقنيات العلمية التى تساهم فى الرفع من أداء المنظمة وكذلك لابد من زيادة الوعى للمستهلك وإكسابه المهارات المختلفة التى تمكنه من إستغلال موارده على أساس سليم، وأسفرت نتائج دراسة رشا عبد العزيز (١٩٩٨) عن وجود إختلاف فى أوجه تأثير متغيرات الجودة على رضاء العملاء وهناك علاقة تبادلية بين توافر متغيرات الجودة ورضا العملاء، وأوضحت دراسة محمد الزيادات وآخرون (٢٠١٠) على أهمية تعاون الحكومة والجهات المختصة بحماية المستهلك وتنمية السلوك الإستهلاكى على وضع الخطط التى ستؤدى إلى تطور النمط التجارى والأسواق المحلية ووضع الخطط التسويقية التى تتماشى مع الجوانب المتعلقة بأنماط السلوك الشرائى وإتجاهاته، حول متطلبات الجودة لأعضاء الهيئة التدريسية والتى أمكن بتحليلها وأستقراء محتوى العديد منها الوصول إلى أن هناك بعض العناصر التى تمثل متطلبات الجودة بصفة عامة، الجودة الإستهلاكية بصفة خاصة والتى يجب أن تتوافر فى أعضاء الهيئة التدريسية ككيان مجتمعى لايتجزأ عن المجتمع، وهو ما جعل للدارسة الحالية أن تتوجه إلى محاولة التعرف على أنماط إستخدام بطاقات الإئتمان وعلاقتها بالسلوك الإستهلاكى لدى أعضاء الهيئة التدريسية بالجامعات المصرية وخاصة جامعة الفيوم على ضوء المسلمات التالية:

أولا: ما يشهده العصر الحالى من تحولات معلوماتية أثرت على وسائل الاتصال وأدت إلى التنامى التكنولوجى فى استخدام وسائل الإتصال الإلكترونية.

ثانيا: إنتشار إستخدام بطاقات الإئتمان ذات المزايا والتى أصبحت منافساً للإستخدام التقليدى للنفود السائلة.

ثالثا: إنتشار أنواع وأماكن مختلفة للتسوق تطرح وسائل للدفع والمعاملات النقدية بشكل إلكترونى أثر بشكل أوبآخر على أنماط السلوك الإستهلاكى والإنفاقى للأفراد والأسر والمؤسسات.

رابعا: حاجة الدول النامية الآن إلى دراسة إشكاليات الإستهلاك لما لها من تأثير حيوى على التنمية الإقتصادية والإجتماعية.

خامسا: سياسات الإصلاح فى الدول عامة وفى مصر بشكل خاص تحتاج إلى ضرورة البحث والتقصى والدراسة لأنماط الإستهلاك وأنماط إستخدام إقتصاديات الأسرة وعلاقة ذلك بمتطلبات الجودة بصفة عامة والجودة الإستهلاكية بصفة خاصة لدى فئات مجتمعية كأعضاء هيئة التدريس بالجامعات العربية والمصرية.

وبناء علي ماسبق فإن جوهرالمشكلة البحثية الحالية يتمثل في تعرف أنماط إستخدام بطاقات الإئتمان وعلاقتها بالسلوك الإستهلاكى فى ضوء متطلبات الجودة لأعضاء هيئة التدريس، **وعليه يمكن بلورة مشكلة البحث الحالى فى الإجابة على التساؤلات الأتية:**

١. ما أنماط إستخدام بطاقات الإئتمان لأعضاء هيئة التدريس؟

٢. ما الاهمية النسبية لأنماط إستخدام بطاقات الإئتمان لأعضاء هيئة التدريس؟

٣. هل هناك فروق فى إستجابات أفراد عينة البحث الأساسية على مقياس أنماط إستخدام بطاقات الإئتمان لأعضاء هيئة التدريس تبعا لإختلاف متغيرات المستوى الإجتماعى الإقتصادى (نوع الجنس، محل الإقامة، الحالة الإجتماعية، الدرجة الوظيفية، السن، عدد أفراد الأسرة، الدخل الشهرى للأسرة)؟

٤. هل هناك فروق فى إستجابات أفراد عينة البحث الأساسية على مقياس السلوك الإستهلاكى لأعضاء هيئة التدريس فى ضوء المواصفات القياسية لحماية المستهلك تبعا لإختلاف متغيرات المستوى الإجتماعى الإقتصادى (نوع الجنس، محل الإقامة، الحالة الإجتماعية، الدرجة الوظيفية، السن، عدد أفراد الأسرة، الدخل الشهرى للأسرة)؟

٥. ما طبيعة العلاقة بين أستجابات أفراد البحث الأساسية على محاور مقياس أنماط إستخدام بطاقات الإئتمان لأعضاء هيئة التدريس، ومحاور مقياس السلوك الإستهلاكى لأعضاء هيئة التدريس فى ضوء المواصفات القياسية لحماية المستهلك؟

أهداف البحث:

يهدف هذا البحث إلي "**دراسة أنماط إستخدام بطاقات الإئتمان وعلاقتها بالسلوك الإستهلاكى فى ضوء متطلبات الجودة لأعضاء هيئة التدريس**" وذلك من خلال التعرف على:

١.تعرف أنماط وأولويات إستخدام بطاقات الإئتمان لأعضاء هيئة التدريس.

٢.توضيح الفروق فى إستجابات أفراد عينة البحث الأساسية على مقياس أنماط إستخدام بطاقات الإئتمان لأعضاء هيئة التدريس تبعا لإختلاف متغيرات المستوى الإجتماعى الإقتصادى (نوع الجنس، محل الإقامة، الحالة الإجتماعية، الدرجة الوظيفية، السن، عدد أفراد الأسرة، الدخل الشهرى للأسرة).

٣.توضيح الفروق فى إستجابات أفراد عينة البحث الأساسية على مقياس السلوك الإستهلاكى لأعضاء هيئة التدريس فى ضوء المواصفات القياسية لحماية المستهلك تبعا لإختلاف متغيرات المستوى الإجتماعى الإقتصادى (نوع الجنس، محل الاقامة، الحالة الإجتماعية، الدرجة الوظيفية، السن، عدد أفراد الأسرة، الدخل الشهرى للأسرة).

٤.توضيح طبيعة العلاقة بين محاور مقياس أنماط إستخدام بطاقات الإئتمان المتمثلة فى (نمط الأمان الذى تحققه بطاقات الإئتمان ومسايرة التطور، نمط إستخدام البطاقة فى الشراء الفورى، نمط إستخدام البطاقة فى الإقتراض)، ومحاور مقياس السلوك الإستهلاكى فى ضوء المواصفات القياسية لحماية المستهلك المتمثلة فى (مفهوم المواصفات القياسية للجودة، شهادة الضمان للسلع والمنتجات وفاتورة الشراء، الإعلان عن المنتجات وتعليمات إستخدام السلع الاستهلاكية).

أهمية البحث:

قد يفيد البحث الحالي في:

١.إلقاء الضوء على قضية إستخدام بطاقات الائتمان كأهم القضايا المعاصرة المؤثرة على الإستهلاك الأسرى للسلع والخدمات وتقف حائلاً أمام الأسر المصرية دون تكوين المدخرات.

٢. القاء الضوء علي إيجابيات وسلبيات إستخدام بطاقات الإئتمان وبالتالي مساعدة أعضاء هيئة التدريس على الوصول إلى سلوك رشيد عند القيام بعمليات الشراء.

٣. تقديم إضافة علمية جديدة لدراسة ظاهرة الإستخدام المتزايد وغير المبرر لبطاقات الإئتمان فى ظل تعرض الأسرة المصرية بصفة عامة وشرائح مجتمعية كأعضاء هيئة التدريس بصفة خاصة لتحديات كثيرة وأخطار متنامية مع ما يشهده المجتمع من تحولات سريعة وتغيرات مادية وفكرية تتزامن مع عصر تكنولوجيا العولمة، مما أثر على الأنماط الإنفاقية والإستهلاكية للأسرة.

٤. تأكيد حق المستهلك في توفير معلومات تساعد على التمييز بين السلع والخدمات من حيث المواصفات القياسية لحماية المستهلك.

٥. التأكيد على أهمية الإلمام بكل جوانب العملية الإستهلاكية عند الإختيار والشراء والإستخدام والعناية وتعديل الأساليب الإستهلاكية الخاطئة لأعضاء هيئة التدريس وإمدادهم بالمعارف والمعلومات والممارسات الصحيحة لتنمية السلوك الإستهلاكى الرشيد.

٦. إثراء المكتبة العربية فى مجال إدارة المنزل ببحث فى قضية من أبرز وأهم القضايا المعاصرة المؤثرة على السلوك الشرائى للأسرة بصفة عامة ووشرائح مجتمعية كأعضاء هيئة التدريس بصفة خاصة على المستوى المحلى والعالمى خاصة فى ظل وطأة الأزمة الإقتصادية العالمية.

٧. أهم أهمية تصميم دليل إرشادى لتوعية المستهلك بالنصائح والتوجيهات التى تمكنة من إستخدام رشيد لبطاقات الإئتمان وحفاظه على السلوك الشرائى والإستهلاكى الرشيد والمساهمة فى الحد من زيادة الإستهلاك وبالتالى رفع مستوى معيشة الأسرة وتدعيم إقتصاديات المجتمع، وكذلك توعيته بدور منظمات حماية المستهلك.

فروض البحث:

١. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة في أنماط إستخدام بطاقات الإئتمان تبعا لإختلاف متغيرات المستوى الإجتماعى الإقتصادى (نوع الجنس، محل الإقامة، الحالة الإجتماعية، العمر، عدد أفراد الأسرة، الدرجة الوظيفية، الدخل الشهرى للأسرة).

٢. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة في السلوك الإستهلاكى فى ضوء المواصفات القياسية لحماية المستهلك تبعا لإختلاف متغيرات المستوى الإجتماعى

الإقتصادى (نوع الجنس، محل الإقامة، الحالة الإجتماعية، العمر، عدد أفراد الأسرة، الدرجة الوظيفية، الدخل الشهرى للأسرة).

٣.توجد علاقة ارتباطية موجبة بين محاور مقياس السلوك الإستهلاكى لأعضاء هيئة التدريس فى ضوء المواصفات القياسية لحماية المستهلك المتمثلة فى (مفهوم المواصفات القياسية للجودة، شهادة الضمان للسلع والمنتجات وفاتورة الشراء، الإعلان عن المنتجات وتعليمات إستخدام السلع الإستهلاكية) ومحاور مقياس أنماط إستخدام بطاقات الإئتمان لأعضاء هيئة التدريس المتمثلة فى (نمط الأمان الذى تحققه بطاقات الإئتمان ومسايرة التطور، نمط إستخدام البطاقة فى الشراء الفورى، نمط إستخدام البطاقة فى الإقتراض)

٤.تختلف الأوزان النسبية لأكثر أنماط إستخدام بطاقات الإئتمان لأعضاء هيئة التدريس.

الأسلوب البحثي:

أولا: منهج البحث:

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي : وذلك لتحليل أنماط إستخدام بطاقات الإئتمان لأعضاء هيئة التدريس تحليلاً دقيقاً لإستخلاص دلائل والوصول إلى إستنتاجات وتعميمات عن الأوضاع القائمة لتلك الأنماط وإنعكاس ذلك على السلوك الإستهلاكى لهم فى ضوء المواصفات القياسية لحماية المستهلك بما يحقق أهداف الإستهلاك والتنمية المستدامة وتنمية الموارد البشرية.

ثانيا: مصطلحات البحث والتعريفات الإجرائية:

١. النمط: Style

هو سلوك متكرر ونموذج للتفكير والعمل، ويمثل النسق الذى يتبعه الفرد فى المواقف الشرائية المختلفة.

٢. بطاقات الإئتمان: Credit Cards

أداة دفع وسحب حديثة، تستخدم فى بيئة إلكترونية، وظيفتها تحريك النقود التقليدية بين حسابات أطراف التعامل بها عبر شبكات الحاسب الآلى، لدفع قيمة السلع والخدمات المقدمة لحامل البطاقة، كما تمكنة من إجراء سحب نقدى من البنوك، وتصدرها مؤسسة مالية

(ISSUER) لشخص طبيعى أو اعتبارى (Card Holder) تمكنة من شراء سلع والحصول على خدمات من التجار Merchants مع إلتزامه بالسداد للبنك.

٣. السلوك الإستهلاكى: The Consumer Behavior

يقصد به نظام تفاعلى قائم على مجموعة من الإجراءات (المدخلات) تتمثل فى الإدراك، الدوافع، التعلم، الشخصية، الذاكرة، المعلومات، والتى تتفاعل مع البيئة المحيطة بالمستهلك بما يسمح بتكوين الأنشطة والتصرفات (المخرجات) المتعلقة بإتخاذ القرارات الاستهلاكية والخدمية وتحديد السلوك الذى سيتبعه المستهلك لإشباع احتياجاته ورغباته.

٤. عضو هيئة التدريس:

هو أى شخص ذكر أو انثى ويعمل بدرجة (معيد – مدرس مساعد – مدرس – أستاذ مساعد – أستاذ) بإحدي كليات جامعة الفيوم ويعتبر المستهلك الذى يسعى لإحداث أقل ضرر ممكن أو أكثر أثر إيجابى على البيئة المحيطة به ويستخدم قوته الشرائية بأسلوب يدل على أنه مسئول مجتمعيا تجاه مجتمعه بشكل يساهم فى تحقيق أهداف التنمية المستدامة.

٥. متطلبات الجودة: The Quality Requirements

وتعنى إدخال تحسين وتطوير على السلع والخدمات يترجم فى صورة خطط ومواصفات وإختبارات ثم يلى ذلك التنفيذ الفعلى حتى تكون ملبية لإحتياجات المستهلك النهائى.

٦. المواصفات القياسية لجودة السلع والخدمات:

Standard Specification for quality of goods and services

يقصد بها مجموعة من المعايير والخصائص الفنية التى يتم من خلالها وصف دقيق للمتطلبات التى ينبغى وجودها وتحقيقها فى المنتج النهائى أو الخدمة وتنفيذها بدقة وشفافية لتلبية الأغراض التى وضعت من أجلها لإحداث توافق بين الأطراف المعنية مع ضرورة إجراء التعديلات والتحسينات المناسبة والمستمرة.

حدود البحث: Limits of the Research

أولاً: عينة البحث: Sample of the Research

- **عينة البحث الاستطلاعية:** تكونت من (٤٠) عضو هيئة تدريس من بعض كليات جامعة الفيوم وطبقت عليهم أدوات البحث وذلك بعد تحكيم السادة المحكمين لأدوات البحث وذلك لتقنينها.

- **عينة البحث الأساسية:** تم تطبيق أدوات البحث علي عينة قوامها (١٥٠) عضو هيئة تدريس ذكوروإناث من بعض كليات جامعة الفيوم وهي (تربية . خدمة إجتماعية . تربية نوعية) حيث تراوحت أعمارهم ما بين (٢٥. ٥٠) عام ومن مستويات اقتصادية واجتماعية مختلفة.

- **الحدود الزمنية:** تم التطبيق الميداني خلال ثلاث شهور.

ثانياً: أدوات البحث: Tools of the Research

قامت الباحثة بإعداد أدوات البحث التالية:

(١) استمارة الحالة الإجتماعية والإقتصادية. **(إعداد الباحثة)**

(٢) استمارة البيانات العامة لأعضاء هيئة التدريس. **(إعداد الباحثة)**

(٣) مقياس أنماط إستخدام بطاقات الإئتمان لأعضاء هيئة التدريس. **(إعداد الباحثة)**

(٤) مقياس السلوك الإستهلاكى لأعضاء هيئة التدريس فى ضوء المواصفات القياسية لحماية المستهلك. **(إعداد الباحثة)**

وفيما يلي شرح لمتضمنات الأدوات السابقة.

(١) استمارة الحالة الاجتماعية والاقتصادية: تم إعدادها لجمع البيانات الأساسية عن اعضاء هيئة التدريس عينة البحث بهدف الحصول علي بعض المعلومات التي تفيد في إمكانية تحديد الخصائص الإجتماعية والإقتصادية لأعضاء هيئة التدريس وتشتمل على:

- متغيرات إجتماعية وتتضمن: (الدرجة الوظيفية . عدد أفراد الأسرة: ثلاثة مستويات: أسرة صغيرة (أقل من ٤ أفراد)– رة متوسطة (من ٤ إلى ٦ أفراد)–سرة كبيرة (من ٧ أفراد فأكثر).
- متغيرات إقتصادية وتشتمل على: أسر ذات دخل منخفض (أقل من ٤٠٠٠ جنيه)– وأسر ذات دخل متوسط (من ٤٠٠٠ إلى أقل من ٧٠٠٠ جنيه)– وأسر ذات دخل مرتفع (من ٧٠٠٠ فأكثر).

(٢) **استمارة البيانات العامة لأعضاء هيئة التدريس:** تم إعدادها بهدف الحصول علي معلومات عن أعضاء هيئة التدريس وتتضمن (محل الإقامة . الجنس . الحالة الإجتماعية (متزوج، غير متزوج) – العمر: ثلاث فئات (أقل من ٣٠ سنة) ـ (من ٣٠ سنة إلى أقل من ٤٠ سنة) ـ (من ٤٠ سنة فأكثر) . معدل إستخدام بطاقات الإئتمان (إسبوعى/شهرى/سنوى) . مدى علم عضو هيئة التدريس بقانون حماية المستهلك . ترتيب أسباب تفضيل التسوق من المتاجر الكبرى.

(٣) **مقياس أنماط إستخدام بطاقات الإئتمان لأعضاء هيئة التدريس:** أعد هذا المقياس بهدف التعرف علي مدى الإقبال من جانب أفراد عينة البحث على أنماط إستخدام بطاقات الإئتمان ومدى تأثيرها على السلوك الإستهلاكى لأعضاء هيئة التدريس وأشتمل المقياس على ثلاث أنواع من أنماط إستخدام بطاقات الإئتمان لأعضاء هيئة التدريس وهي:

١- **نمط الأمان الذى تحققه بطاقات الإئتمان ومسايرة التطور:** يتكون من (٩) عبارات خبرية توضح بأن بطاقة الإئتمان وسيلة أمنة ضد مخاطر حمل وتداول النقود وتجنب حاملها إحتمالات الضياع والسرقة للنقدية بالإضافة إلى إنها تشبع إحتياجات آخرى غير مصرفية بإعتبارها كمظهر إجتماعى وإنها موائمة للتقدم الحضارى.

٢ـ **نمط إستخدام البطاقة فى الشراء الفورى:** تتكون من (١٦) عبارة خبرية تقيس إستخدام عضو هيئة التدريس البطاقة الإئتمانية فى الشراء لمتطلباته المعيشيه الآن والسداد لاحقا فى فترة زمنية محددة.

٣- **نمط إستخدام البطاقة فى الإقتراض:** تتكون من (١٠) عبارات خبرية تقيس إستخدام عضو هيئة التدريس البطاقة فى سداد أقساط مطلوبة منه وإذا لم يستطيع سداد قيمة المشتريات بالكامل خلال المدة المحددة فيسمح له بالتأجيل ولكن عليهم دفع فائدة على قيمة المبلغ الؤجل.

وبذلك تكون المقياس من (٣٥عبارة) وتم تحديد الاستجابات وفقا لثلاثة اختيارات (دائما – أحيانا – نادرا) حيث تم التصحيح في ضوء الأوزان المحددة للتقدير الثلاثي وهي دائما (ثلاث

درجات) وأحيانا (درجتين) ونادرا (درجة واحدة) وذلك في حالة العبارات الإيجابية أما العبارات السالبة فكانت دائما (درجة واحدة) وأحيانا (درجتين) ونادرا (ثلاث درجات).

صدق المقياس: للتأكد من صدق المقياس أتبعت الباحثة الطرق التالية:

(أ) صدق المحتوي: Validity content تم عرض المقياس في صورته المبدئية علي مجموعة من الأساتذة المحكمين من جامعات

- جامعة الفيوم (كلية التربية – كلية رياض الأطفال – كلية الخدمة الاجتماعية).
- جامعة حلوان (كلية الاقتصاد المنزلي).

للتعرف علي أرائهم في مدي دقة المقياس وقدرته علي قياس الهدف الذي وضع من أجله وصحة صياغة العبارات علمياً ومدى إرتباط كل عبارة بالمحور الذي يتضمنها ومناسبة التقدير الذي وضع لكل عبارة وتم تفريغ بيانات التحكيم وقد أتفق السادة المحكمين على صحة معظم العبارات بنسبة (٩٨%) ولكن مع مراعاة حذف بعض العبارات المكررة في المعنى وإضافة بعض العبارات في بعض المحاور وقامت الباحثة بالتعديلات المشار إليها وبذلك يكون المقياس خاضعاً لصدق المحتوى.

(ب) صدق الاتساق الداخلي: Internal Consistency

تم حساب الصدق بإستخدام الإتساق الداخلي وذلك بحساب معامل الإرتباط (معامل ارتباط بيرسون) بين الدرجة الكلية لكل محور(نمط الأمان الذى تحققه بطاقات الإئتمان ومسايرة التطور، نمط إستخدام البطاقة فى الشراء الفورى، نمط إستخدام البطاقة فى الإقتراض) والدرجة الكلية للمقياس، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (١):قيم معاملات الإرتباط بين الدرجة الكلية لكل محور والدرجة الكلية لمقياس أنماط إستخدام بطاقات الإئتمان لأعضاء هيئة التدريس

محاور المقياس	الارتباط	الدلالة
المحور الأول: نمط الأمان الذى تحققه بطاقات الإئتمان ومسايرة	٠.٩٠٠**	٠.٠١

التطور.		
المحور الثاني: نمط إستخدام البطاقة فى الشراء الفورى.	٠.٨٨٦**	٠.٠١
المحور الثالث: نمط إستخدام البطاقة فى الإقتراض.	٠.٧٩٨**	٠.٠١

(**) دال عند مستوى (٠.٠١) (*) دال عند مستوى (٠.٠٥)

يتضح من جدول (١) أن معاملات الإرتباط كلها دالة عند مستوى (٠.٠١) لإقترابها من الواحد الصحيح مما يدل على صدق وتجانس محاور المقياس .

(ج) حساب ثبات المقياس: Measurement Validity Calculation

وقامت الباحثة بحساب ثبات المقياس وذلك بإستخدام كلاً من:

١- معامل ألفا كرونباخ. Alpha Cronbach ٢- التجزئة النصفية. (between forms) Split

٣- معامل اسبيرمان براون. Spearman – Brown ٤- معامل جيوتمان. Guttman

جدول (٢):قيم معامل الثبات لمحاور مقياس أنماط إستخدام بطاقات الإئتمان لأعضاء هيئة التدريس بإستخدام المعاملات السابقة

محاور المقياس	معامل الفا كرونباخ	التجزئة النصفية	اسبيرمان براون	جيوتمان
المحور الأول: نمط الأمان الذى تحققه بطاقات الائتمان ومسايرة التطور	٠.٨١٩**	٠.٧٨٤**	٠.٨٥٦**	٠.٨٠٦**
المحور الثاني: نمط إستخدام البطاقة فى الشراء الفورى	٠.٩٢٥**	٠.٨٩٥**	٠.٩٦١**	٠.٩١٢**
المحور الثالث: نمط إستخدام البطاقة فى الإقتراض	٠.٧٧٢**	٠.٧٤١**	٠.٨١٣**	٠.٧٦٠**

ثبات المقياس ككل	**٠.٨٦٩	**٠.٨٣٠	**٠.٩٠٠	*٠.٨٥٤ *

(**) دال عند مستوى (٠.٠١)

يتضح من الجدول (٢) أن جميع قيم معاملات الثبات دالة عند مستوى (٠.٠١) حيث كانت قيمة الثبات للدرجة الكلية للمقياس وذلك بحساب معامل الفا كرونباخ وهى (٠.٨٦٩)، وبطريقة التجزئة النصفية هى (٠.٨٣٠)، وبمعامل اسبيرمان براون (٠.٩٠٠)، وبمعامل جيوتمان هى (٠.٨٥٤).

وتعتبر هذه القيم عالية وتؤكد إتساق المقياس لقياس أنماط إستخدام بطاقات الإئتمان لأعضاء هيئة التدريس وإمكانية إستخدامه في التطبيق على عينة البحث الأساسية.

(٤) مقياس السلوك الإستهلاكى لأعضاء هيئة التدريس فى ضوء المواصفات القياسية لحماية المستهلك: أعد هذا المقياس بهدف التعرف على السلوك الإستهلاكى لأعضاء هيئة التدريس ومدى وعيهم بحقوقهم وواجباتهم وكيفية إتخاذ قراراتهم الشرائية قبل وأثناء وبعد الشراء فى ضوء المواصفات القياسية لحماية المستهلك وذلك لما له أثر على نشر الثقافة الإستهلاكية.وأشتمل المقياس ثلاث محاور وهى:

١. **مفهوم المواصفات القياسية للجودة:** يتكون من (١١) عبارة خبرية تقيس وعى أعضاء هيئة التدريس لمفهوم جودة السلع والخدمات ومفهوم المواصفات القياسية للجودة والتى تعنى إدخال تحسين وتطوير يترجم فى صورة خطط ومواصفات وإختبار ثم يلى ذلك التنفيذ الفعلى حتى تكون ملبية لاحتياجات المستهلك النهائى.

٢. **شهادة الضمان للسلع والمنتجات وفاتورة الشراء:** تتكون من (١٧) عبارة خبرية تقيس إتجاه وسلوك عضو هيئة التدريس نحو الإشتراطات العامة للشكل والمضمون الذى يجب أن يكون عليه شهادات الضمان والفواتيرالمكتوبة والممنوحة للمستهلك نتيجة شراء منتج أو سلعة.

٣. **الإعلان عن السلع والمنتجات وتعليمات إستخدام السلع الاستهلاكية:** يتكون من (٣٣) عبارة خبرية تقيس إتجاه عضو هيئة التدريس نحو الإشتراطات العامة عن الإعلان عن السلع

والخدمات التى تحقق منظومة جودة حماية المستهلك وتساعد على صناعة الإعلان بالطريقة التى تؤدى من خلالها دوره الفعال فى الإسهام فى التنمية المستدامة وتنمية الاقتصاد للمجتمع وكذلك يقيس سلوك عضو هيئة التدريس نحو كيفية إستخدام وصيانة السلع والمنتجات بطريقة أمنة وأهم التعليمات والإرشادات التى تصاغ للمستهلك وهى جزء مكمل لمتطلبات السلعة لضمان كفاءة التشغيل وتلافى أخطار سوء الاستخدام.

وبذلك تكون المقياس من (٦١ عبارة) وتم تحديد الاستجابات وفقا لثلاثة اختيارات (دائما – أحيانا – نادرا) حيث تم التصحيح في ضوء الأوزان المحددة للتقدير الثلاثي وهي دائما (ثلاث درجات) وأحيانا (درجتين) ونادرا (درجة واحدة) وذلك في حالة العبارات الإيجابية أما العبارات السالبة فكانت دائما (درجة واحدة) وأحيانا (درجتين) ونادرا (ثلاث درجات).

صدق المقياس: للتأكد من صدق المقياس أتبعت الباحثة الطرق التالية:

(أ) صدق المحتوي: Validity content تم عرض المقياس في صورته المبدئية علي مجموعة من الأساتذة المحكمين من جامعات

- جامعة الفيوم (كلية التربية – كلية رياض الأطفال – كلية الخدمة الاجتماعية).
- جامعة حلوان (كلية الاقتصاد المنزلي).

للتعرف علي أرائهم في مدي دقة المقياس وقدرته علي قياس الهدف الذي وضع من أجله وصحة صياغة العبارات علمياً ومناسبة التقدير الذي وضع لكل عبارة وتم تفريغ بيانات التحكيم وقد أتفق السادة المحكمين على صحة معظم العبارات بنسبة (٩٧%) ولكن مع مراعاة حذف بعض العبارات المكررة في المعنى وإضافة بعض العبارات وقامت الباحثة بالتعديلات المشار إليها وبذلك يكون المقياس خاضعاً لصدق المحتوى.

(ب) صدق الاتساق الداخلي: Internal Consistency

تم حساب الصدق بإستخدام الإتساق الداخلي وذلك بحساب معامل الارتباط (معامل ارتباط بيرسون) بين الدرجة الكلية لكل محور (مفهوم المواصفات القياسية للجودة، شهادة الضمان للسلع والمنتجات وفاتورة الشراء، الإعلان عن السلع والمنتجات وتعليمات إستخدام السلع الاستهلاكية) والدرجة الكلية للمقياس، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (٣): قيم معاملات الإرتباط بين الدرجة الكلية لكل محور والدرجة الكلية لمقياس السلوك الإستهلاكى لأعضاء هيئة التدريس فى ضوء المواصفات القياسية لحماية المستهلك

محاور المقياس	الارتباط	الدلالة
المحور الأول: مفهوم المواصفات القياسية للجودة.	٠.٧٦٨**	٠.٠١
المحور الثاني: شهادة الضمان للسلع والمنتجات وفاتورة الشراء.	٠.٩١٦**	٠.٠١
المحور الثالث: الإعلان عن السلع والمنتجات وتعليمات إستخدام السلع الاستهلاكية.	٠.٨٥٩**	٠.٠١

(**) دال عند مستوى (٠.٠١) (*) دال عند مستوى (٠.٠٥)

يتضح من الجدول (٣) أن معاملات الإرتباط كلها دالة عند مستوى (٠.٠١) لإقترابها من الواحد الصحيح مما يدل على صدق وتجانس محاور المقياس .

(ج) حساب ثبات المقياس: Measurement Validity Calculation

وقامت الباحثة بحساب ثبات المقياس وذلك باستخدام كلاً من:

١- معامل ألفا كرونباخ. Alpha Cronbach ٢- التجزئة النصفية. (between forms) Split

٣- معامل اسبيرمان براون. Spearman – Brown ٤- معامل جيوتمان. Guttman

جدول (٤): قيم معامل الثبات لمحاور مقياس السلوك الإستهلاكى لأعضاء هيئة التدريس فى ضوء المواصفات القياسية لحماية المستهلك

محاور المقياس	معامل الفا كرونباخ	التجزئة النصفية	اسبيرمان براون	جيوتمان

المحور الأول: مفهوم المواصفات القياسية للجودة.	**٠.٩١١	**٠.٨٨٢	**٠.٩٥٥	*٠.٩٠٠ *
المحور الثاني: شهادة الضمان للسلع والمنتجات وفاتورة الشراء.	**٠.٨٥٤	**٠.٨٢٥	**٠.٨٩٨	*٠.٨٤٣ *
المحور الثالث: الإعلان عن السلع والمنتجات وتعليمات استخدام السلع الاستهلاكية.	**٠.٧٦٥	**٠.٧٣٢	**٠.٨٠٨	*٠.٧٥٢ *
ثبات المقياس ككل.	**٠.٨٠٢	**٠.٧٧٥	**٠.٨٤٩	*٠.٧٩١ *

(**) دال عند مستوى (٠.٠١)

يتضح من الجدول السابق أن جميع قيم معاملات الثبات دالة عند مستوى (٠.٠١) حيث كانت قيمة الثبات للدرجة الكلية للمقياس وذلك بحساب معامل الفا كرونباخ وهى (٠.٨٠٢)، وبطريقة التجزئة النصفية هى (٠.٧٧٥)، وبمعامل اسبيرمان براون (٠.٨٤٩)، وبمعامل جيوتمان هى (٠.٧٩١).

وتعتبر هذه القيم عالية وتؤكد إتساق المقياس لقياس السلوك الإستهلاكى لأعضاء هيئة التدريس فى ضوء المواصفات القياسية لحماية المستهلك وإمكانية إستخدامه في التطبيق على عينة البحث الأساسية.

رابعاً: المعالجة الإحصائية:

تم إستخدام برنامج (17) (SPSS) Statistical Package for Social Sciences Program بالحاسب الآلي وذلك لأداء التحليلات الإحصائية التالية للكشف عن متغيرات البحث وإختبار صحة الفروض.

- حساب معامل الصدق إحصائياً بإستخدام معامل الإرتباط (الاتساق الداخلي).
- حساب معاملات الإرتباط لحساب درجة ثبات المقياس (معامل ألفا كرونباخ ـ التجزئة النصفية ـ اسبيرمان براون ـ جيوتمان).

- حساب معامل الإرتباط بإختبار بيرسون.

- حساب التكرارات والنسب المئوية لبعض متغيرات البحث.

- حساب معامل الإنحدار المتعدد **Multi Regression Analysis** بإستخدام طريقة الخطوة المتدرجة إلى الأمام.

- إختبار (ت) **T. Test**

- إختبار تحليل التباين باستخدام (ف) **F. Test**

- إختبار أول فرق معنوي L.S.D لإيجاد دلالة الفروق بين المتوسطات.

خامساً: نتائج البحث (تحليلها وتفسيرها ومناقشتها):

أولاً: النتائج الوصفية:

وفيما يلي وصف شامل لعينة البحث الأساسية موضحة في جداول إحصائية من جدول (٥) إلى جدول (١٤) من حيث:

١- الجنس:

جدول (٥): توزيع أفراد عينة البحث تبعا لمتغير الجنس

الجنس	العدد	النسبة%
ذكر	٦٢	%٤١.٣
أنثي	٨٨	%٥٨.٧
المجموع	**١٥٠**	**%١٠٠**

يتضح من جدول (٥) أن (٨٨) من أفراد عينة البحث إناث بنسبة (٥٨.٧%)، بينما (٦٢) من أفراد عينة البحث ذكور بنسبة (٤١.٣%).

٢- محل الإقامة:

جدول (٦): توزيع أفراد عينة البحث تبعا لمتغير محل الإقامة

محل الإقامة	العدد	النسبة%
ريف	٥٣	%٣٥.٣
حضر	٩٧	%٦٤.٧
المجموع	**١٥٠**	**%١٠٠**

يتضح من جدول (٦) أن (٩٧) من أفراد عينة البحث يقيمون بالحضر بنسبة (٦٤.٧%)، بينما (٥٣) من أفراد عينة البحث يقيمون بالريف بنسبة (٣٥.٣%).

٣- الحالة الإجتماعية:

جدول (٧): توزيع أفراد عينة البحث تبعا لمتغير الحالة الإجتماعية

الحالة الإجتماعية	العدد	النسبة%
متزوج	٩٢	%٦١.٣
غير متزوج	٥٨	%٣٨.٧
المجموع	**١٥٠**	**%١٠٠**

يتضح من جدول (٧) أن (٩٢) من أفراد عينة البحث متزوجين بنسبة (٦١.٣%)، بينما (٥٨) من أفراد عينة البحث غير متزوجين بنسبة (٣٨.٧%).

٤- الدرجة الوظيفية:

جدول (٨): توزيع أفراد عينة البحث تبعاً لمتغير الدرجة الوظيفية

الدرجة الوظيفية	العدد	النسبة%
معيد / مدرس مساعد	٥١	%٣٤
مدرس	٦٤	%٤٢.٧
أستاذ مساعد / أستاذ	٣٥	%٢٣.٣

المجموع	**١٥٠**	**%١٠٠**

يتضح من جدول (٨) أن (٦٤) من أفراد عينة البحث (مدرسين) بنسبة (٤٢.٧%)، بينما (٥١) من أفراد عينة البحث (معيدين/ مدرسين مساعدين) بنسبة (٣٤%)، بينما (٣٥) من أفراد عينة البحث (أستاذة مساعدين / أستاذة) بنسبة (٢٣.٣%).

٥- العمر:

جدول (٩): توزيع أفراد عينة البحث تبعا لمتغير العمر

العمر	العدد	النسبة%
أقل من ٣٠ سنة	٤٨	%٣٢
من ٣٠ سنة إلى أقل من ٤٠ سنة	٦٣	%٤٢
من ٤٠ سنة فأكثر	٣٩	%٢٦
المجموع	**١٥٠**	**%١٠٠**

يتضح من جدول (٩) أن (٦٣) من أفراد عينة البحث تراوحت أعمارهم (من ٣٠ سنة إلى أقل من ٤٠ سنة) بنسبة (٤٢%)، يليهم (٤٨) من أفراد عينة البحث كانت أعمارهم (أقل من ٣٠ سنة) بنسبة (٣٢%)، وأخيرا (٣٩) من أفراد عينة البحث كانت أعمارهم (من ٤٠ سنة فأكثر) بنسبة (٢٦%).

٦- عدد أفراد الأسرة:

جدول (١٠): توزيع أسر عينة البحث تبعاً لعدد أفرادها

عدد أفراد الأسرة	العدد	النسبة%
أقل من ٤ أفراد	٦٧	%٤٤.٧

من ٤ أفراد إلى ٦ أفراد	٥٠	%٣٣.٣
من ٧ أفراد فأكثر	٣٣	%٢٢
المجموع	**١٥٠**	**%١٠٠**

يتضح من جدول (١٠) أن (٦٧) أسرة بعينة البحث كان عدد أفرادها (أقل من ٤ أفراد) بنسبة (٤٤.٧%)، يليهم الأسر اللاتي تراوح عدد أفرادها (من ٤ أفراد إلى ٦ أفراد) وبلغ عددهم (٥٠) بنسبة (٣٣.٣%)، وأخيرا كان عدد الأسر اللاتي كان عدد أفرادها (من ٧ أفراد فأكثر) (٣٣) بنسبة (٢٢%).

٧- الدخل الشهري للأسرة:

جدول (١١): توزيع أسر عينة البحث وفقا لفئات الدخل المختلفة

الدخل الشهري للأسرة	العدد	النسبة%
منخفض	٣٩	%٢٦
متوسط	٥٢	%٣٤.٧
مرتفع	٥٩	%٣٩.٣
المجموع	**١٥٠**	**%١٠٠**

يتضح من جدول (١١) أن (٥٩) أسرة بعينة البحث دخلهم مرتفع بنسبة (٣٩.٣%)، بينما (٥٢) أسرة دخلهم متوسط بنسبة (٣٤.٧%)، بينما (٣٩) أسرة دخلهم منخفض بنسبة (٢٦%).

٨- معدل إستخدام بطاقات الإئتمان:

جدول (١٢): توزيع أفراد عينة البحث تبعاً لمعدل إستخدام بطاقات الإئتمان

معدل إستخدام بطاقات الإئتمان	العدد	النسبة%

إسبوعى	٥٥	%٣٦.٧
شهرى	٧١	%٤٧.٣
سنوى	٢٤	%١٦
المجموع	**١٥٠**	**%١٠٠**

يتضح من جدول (١٢) أن (٧١) من أفراد البحث يستخدمون بطاقات الإئتمان شهرياً بنسبة (٤٧.٣%)، بينما (٥٥) من أفراد البحث يستخدمون بطاقات الإئتمان أسبوعياً بنسبة (٣٦.٧%)، (٢٤) من أفراد عينة البحث يستخدمون بطاقات الإئتمان سنوياً بنسبة (١٦%).

٩- هل تعلم بوجود قانون لحماية المستهلك:

جدول (١٣): هل يعلم أفراد عينة البحث بوجود قانون لحماية المستهلك

هل تعلم بوجود قانون لحماية المستهلك	العدد	النسبة%
نعم	١٤٦	%٩٧.٣
لا	٤	%٢.٧
المجموع	**١٥٠**	**%١٠٠**

يتضح من جدول (١٣) أن (١٤٦) من أفراد البحث يعلمون بوجود قانون لحماية المستهلك بنسبة (٩٧.٣%)، بينما (٤) من أفراد البحث لا يعلمون بوجود قانون لحماية المستهلك بنسبة (٢.٧%).

١٠. أسباب تفضيل التسوق من المتاجر الكبرى:

جدول (١٤): الوزن النسبي لأكثر أسباب تفضيل التسوق من المتاجر الكبرى

أسباب تفضيل التسوق من المتاجر الكبرى	الوزن النسبي	النسبة المئوية %	الترتيب

تنوع وجود السلع والبدائل وحرية الاختيار المتعدد فيما بينها.	١٨٩	%٢٥.٤	الأول
وجود عروض تشجيعية وتخفيضات.	١٤٤	%١٩.٣	الثالث
يوفر لى المتعة والراحة النفسية.	١٢٩	%١٧.٣	الرابع
توافر العديد من السلع والمنتجات فى مكان واحد.	١٦٧	%٢٢.٤	الثاني
طريقة العرض المفتوح وعدم التعرض لضغط البائعين.	١١٦	%١٥.٦	الخامس
المجموع	**٧٤٥**	**%١٠٠**	

يتضح من الجدول (١٤) أن أكثر أسباب تفضيل التسوق من المتاجر الكبرى كانت تنوع وجود السلع والبدائل وحرية الاختيار المتعدد فيما بينها بنسبة (٢٥.٤%)، يليها في المرتبة الثانية توافر العديد من السلع والمنتجات فى مكان واحد بنسبة (٢٢.٤%)، ويأتي في المرتبة الثالثة وجود عروض تشجيعية وتخفيضات بنسبة (١٩.٣%)، ويأتي في المرتبة الرابعة يوفر لى المتعة والراحة النفسية بنسبة (١٧.٣%)، ويأتي في المرتبة الخامسة طريقة العرض المفتوح وعدم التعرض لضغط البائعين بنسبة (١٥.٦%).

ثانياً: النتائج في ضوء فروض البحث:

الفرض الأول:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة في أنماط إستخدام بطاقات الإئتمان تبعا لإختلاف متغيرات المستوى الإجتماعى الإقتصادى (نوع الجنس، محل الإقامة، الحالة الإجتماعية، العمر، عدد أفراد الأسرة، الدرجة الوظيفية، الدخل الشهرى للأسرة).

للتأكد من صحة هذا الفرض تم إجراء إختبار (ت) للتعرف على دلالة الفروق بين المتوسطات وتحليل التباين لإيجاد قيمة (ف) وكذلك تم إجراء إختبارأقل فرق معنوي L.S.D لبيان إتجاه دلالة الفروق والجداول من (١٥) إلى (٢٣) توضح ذلك.

جدول (١٥): الفروق الإحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة في أنماط إستخدام بطاقات الإئتمان تبعا لمتغير (نوع الحنس . محل الإقامة . الحالة الإجتماعية)

المقياس	المتغير		المتوسط الحسابي (م)	الانحراف المعياري (ع)	العينة (ن)	درجات الحرية (د.ح)	قيمة (ت)	الدلالة
أنماط إستخدام بطاقات الإئتمان لأعضاء هيئة التدريس	الجنس	ذكر	88.325	3.291	62	148	20.517	دال عند 0.01 لصالح الذكور
		أنثي	64.306	2.557	88			
	محل الإقامة	ريف	52.419	2.027	53	148	23.032	دال عند 0.01 لصالح المقيمين بالحضر
		حضر	79.633	3.268	97			
	الحالة الإجتماعية	متزوج	93.644	4.111	92	148	2.508	دال عند 0.05 لصالح المتزوجين
		غير متزوج	91.019	3.215	58			

(**) دال عند مستوى (٠.٠١) (*) دال عند مستوى (٠.٠٥)

يتضح من الجدول (١٥) أن قيمة (ت) كانت (20.517) وهى قيمة دالة إحصائيا عند مستوى دلالة (0.01) لصالح الذكور، حيث بلغ متوسط درجة الذكور (88.325)، بينما بلغ متوسط درجة الإناث (64.306)، مما يدل على أن الذكور كانوا أكثر إستخداما لبطاقات الإئتمان من بالإناث، ويرجع ذلك إلى الأمان والسرعة والخصوصية وسهولة الإستخدام. الذى تحققه بطاقات الإئتمان للذكور ورغبتهم فى مسايرة التطور والتقدم وتتفق نتائج هذا البحث مع دراسة (**إيرينى عوض، ٢٠١٥**) التى أظهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية فى إستخدام بطاقات الإئتمان وفقا لنوع الجنس لصالح الذكور.

أما بخصوص محل الإقامة يتضح من الجدول (١٥) أن قيمة (ت) كانت (23.032) وهى قيمة دالة إحصائيا عند مستوى دلالة (0.01) لصالح أفراد العينة المقيمين بالحضر، حيث بلغ متوسط درجة أفراد العينة المقيمين بالحضر (79.633)، بينما بلغ متوسط درجة أفراد العينة

المقيمين بالريف (52.419)، مما يدل على أن أفراد العينة المقيمين بالحضر كانوا أكثر إستخداماً لبطاقات الإئتمان من أفراد العينة المقيمين بالريف، ويرجع ذلك إلى أن الحضر يوجد به أماكن ومراكز للتسوق ومتاجر كبرى تتوافر فيها خدمة االتعامل ببطاقات الإئتمان عن الريف. وتتفق نتائج هذا البحث جزئياً مع دراسة **سهى شلبى (٢٠٠٥)** التى أشارت إلى أن مراكز التسوق والمتاجر الكبرى لها القدرة على إشباع حاجات المستهلك وتحقيق ربحية حيث أنها وفرت خدمة التعامل ببطاقات الإئتمان تشجيعا للمستهلك على التسوق منها.

وبخصوص الحالة الإجتماعية يتضح من نفس الجدول (١٥) أن قيمة (ت) كانت (2.508) وهى قيمة دالة إحصائيا عند مستوى دلالة (0.05) لصالح المتزوجين، حيث بلغ متوسط درجة المتزوجين (93.644)، بينما بلغ متوسط درجة غير المتزوجين (91.019)، مما يدل على أن المتزوجين كانوا أكثر إستخداماً لبطاقات الإئتمان من غير المتزوجين، ويرجع ذلك إلى أن المتزوجين لديهم أعباء وأقساط ومتطلبات معيشية أكثر وخاصة فى حالة وجود أولاد عن غير المتزوجين وتتفق نتائج هذا البحث مع دراسة كل من **إيرينى عوض (٢٠١٥)** التى أوضحت وجود فروق ذات دلالة إحصائية فى أنماط إستخدام بطاقة الإئتمان وفقا لمدة الحياه الزوجية لصالح الأسر الأحدث زواجاً، ودراسة **رغدة حمودة (٢٠١٢)** التى أوضحت أن الأسر الأقل فى عدد سنوات الزواج تنفق أكثر فى ضوء مستحدثات التسوق وطرق الدفع الإلكترونية.

جدول (١٦): تحليل التباين لدرجات أفراد العينة في أنماط إستخدام بطاقات الإئتمان تبعا لمتغير الدرجة الوظيفية

المقياس	الدرجة الوظيفية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	درجات الحرية	قيمة (ف)	الدلالة
أنماط إستخدام بطاقات الإئتمان لأعضاء هيئة التدريس	بين المجموعات	3025.713	1512.857	2	43.761	0.01 دال
	داخل المجموعات	5081.950	34.571	147		
	المجموع	**8107.663**		**149**		

يتضح من جدول (١٦) أن قيمة (ف) كانت (43.761) وهى قيمة دالة إحصائيا عند مستوى (0.01)، مما يدل على وجود فروق بين درجات أفراد العينة في أنماط إستخدام بطاقات الإئتمان تبعا لمتغير الدرجة الوظيفية، ولمعرفة إتجاه الدلالة تم تطبيق إختبار LSD للمقارنات المتعددة والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (١٧): اختبار LSD للمقارنات المتعددة

المقياس	الدرجة الوظيفية	معيد / مدرس مساعد م = 98.111	مدرس م = 76.904	أستاذ مساعد / أستاذ م = 59.320
أنماط استخدام بطاقات الإئتمان لاعضاء هيئة التدريس	معيد / مدرس مساعد	–		
	مدرس	21.207**	–	
	أستاذ مساعد / أستاذ	38.791**	17.584**	–

(**) دال عند مستوى (٠.٠١)　　(*) دال عند مستوى (٠.٠٥)

يتضح من جدول (١٧) وجود فروق في أنماط استخدام بطاقات الائتمان بين (المعيدين / المدرسين المساعدين) وكلا من (المدرسين)، (الأستاذة المساعدين / الأستاذة) لصالح (المعيدين / المدرسين المساعدين) عند مستوى دلالة (0.01)، كما توجد فروق بين (المدرسين)، (الأستاذة المساعدين / الأستاذة) لصالح (المدرسين) عند مستوى دلالة (0.01)، ويرجع ذلك إلى أن أعضاء هيئة التدريس الأقل فى الدرجة الوظيفية يميلون إلى إستخدام البطاقة الإئتمانية لإعتبارها ضرورة هامة تعبر عن الوضع الإجتماعى لهم وما سيتتبع ذلك من متطلبات مظهرية مناسبة وتكاليف سيارة خاصة بالإضافة إلى المجاملات الإجتماعية المناسبة على المستوى الوظيفى والأسرى وتتفق نتائج هذا البحث جزئياً مع دراسة (**Jayawardhena&Foly 2002)** التى ترى أن أغلب الذين يرغبون فى إستخدام طرق الدفع الالكترونية ويقبلون على إستخدام الإنترنت المصرفى هم من المتعلمين فى المستوى (أعلى من جامعى/جامعى) وتنخفض كلما إنخفض مستوى التعليم.وتختلف نتائج هذا البحث مع دراسة **رغدة حمودة (٢٠١٢)** التى

أوضحت وجود فروق ذات دلالة إحصائية فى إستخدام طرق الدفع الالكترونية وفقا للوظيفة لصالح أصحاب المهن الحرة، وتختلف جزئياً مع دراسة **إيرينى عوض (٢٠١٥)** التى أوضحت وجود فروق ذات دلالة إحصائية فى أنماط إستخدام بطاقة الإئتمان وفقا للوظيفة لصالح الفئة الوظيفية الأعلى.

جدول (١٨): تحليل التباين لدرجات أفراد العينة في أنماط استخدام بطاقات الائتمان تبعا لمتغير العمر

المقياس	العمر	مجموع المربعات	متوسط المربعات	درجات الحرية	قيمة (ف)	الدلالة
أنماط إستخدام بطاقات الإئتمان لأعضاء هيئة التدريس	بين المجموعات	3119.916	1559.958	2	62.814	0.01 دال
	داخل المجموعات	3650.658	24.834	147		
	المجموع	**6770.574**		**149**		

يتضح من جدول (١٨) أن قيمة (ف) كانت (62.814) وهى قيمة دالة إحصائيا عند مستوى (0.01)، مما يدل على وجود فروق بين درجات أفراد العينة في أنماط إستخدام بطاقات الإئتمان تبعا لمتغير العمر، ولمعرفة إتجاه الدلالة تم تطبيق إختبار LSD للمقارنات المتعددة والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (١٩): اختبار LSD للمقارنات المتعددة

المقياس	العمر	أقل من ٣٠ سنة م = 81.587	من ٣٠ سنة الي أقل من ٤٠ سنة م = 94.049	من ٤٠ سنة فأكثر م = 74.469

أنماط إستخدام بطاقات الإئتمان لأعضاء هيئة التدريس	أقل من ٣٠ سنة	-		
	من ٣٠ سنة إلى أقل من ٤٠ سنة	**12.462	-	
	من ٤٠ سنة فأكثر	**7.118	**19.580	-

(**) دال عند مستوى (٠.٠١) (*) دال عند مستوى (٠.٠٥)

يتضح من جدول (١٩) وجود فروق في أنماط إستخدام بطاقات الإئتمان بين أفراد العينة ذوى السن (من ٣٠ سنة إلى أقل من ٤٠ سنة) وكلا من أفراد العينة ذوي السن (أقل من ٣٠ سنة)، وذوى السن (من ٤٠ سنة فأكثر) لصالح أفراد العينة ذوي السن (من ٣٠ سنة إلى أقل من ٤٠ سنة) عند مستوى دلالة (0.01)، كما توجد فروق بين أفراد العينة ذوي السن (أقل من ٣٠ سنة) وأفراد العينة ذوي السن من (٤٠ سنة فأكثر) لصالح أفراد العينة ذوي السن (أقل من ٣٠ سنة) عند مستوى دلالة (0.01)، ويرجع ذلك إلى أنه كلما قل سن عضو هيئة التدريس كلما كان أكثر إستخداماً لبطاقات الإئتمان بكافة أنماطها وذلك لمرورأسرته بمراحل تكوين منزل الزوجية وربما لتواجد أقساط، ومراحل تربية الأبناء ومصاريف تعليمهم وكذلك عدم وجود إدراك كامل وخبرة بالأعباء المالية المترتبة على الإقتراض من فؤائد مدينة وتتفق نتائج هذا البحث مع دراسة **إيرينى عوض (٢٠١٥)** التى أوضحت وجود فروق ذات دلالة فى نمط إستخدام بطاقة الإئتمان وفقا للسن لصالح السن الأقل.

جدول (٢٠): تحليل التباين لدرجات أفراد العينة في أنماط إستخدام بطاقات الإئتمان تبعا لمتغير عدد أفراد الأسرة

المقياس	عدد أفراد الأسرة	مجموع المربعات	متوسط المربعات	درجات الحرية	قيمة (ف)	الدلالة
أنماط إستخدام بطاقات الإئتمان	بين المجموعات	2960.333	1480.167	2	34.733	0.01 دال
	داخل المجموعات	6264.553	42.616	147		

لأعضاء هيئة التدريس	المجموع	9224.886		149		

يتضح من جدول (٢٠) أن قيمة (ف) كانت (34.733) وهى قيمة دالة إحصائيا عند مستوى (0.01)، مما يدل على وجود فروق بين درجات أفراد العينة في أنماط إستخدام بطاقات الإئتمان تبعا لمتغير عدد أفراد الأسرة، ولمعرفة إتجاه الدلالة تم تطبيق إختبار LSD للمقارنات المتعددة والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (٢١): اختبار LSD للمقارنات المتعددة

المقياس	عدد أفراد الأسرة	أقل من ٤ أفراد م = 96.237	من ٤ أفراد إلى ٦ أفراد م = 81.199	من ٧ أفراد فأكثر م = 79.028
أنماط إستخدام بطاقات الإئتمان لأعضاء هيئة التدريس	أقل من ٤ أفراد	–		
	من ٤ أفراد إلى ٦ أفراد	15.038**	–	
	من ٧ أفراد فأكثر	17.209**	2.171*	–

(**) دال عند مستوى (٠.٠١) (*) دال عند مستوى (٠.٠٥)

يتضح من جدول (٢١) وجود فروق في أنماط إستخدام بطاقات الإئتمان بين أفراد العينة بالأسر(أقل من ٤ أفراد) وكلا من أفراد العينة بالأسر(من ٤ أفراد إلى ٦ أفراد)، والأسر(من ٧ أفراد فأكثر) لصالح أفراد العينة بالأسر (أقل من ٤ أفراد) عند مستوى دلالة (0.01)، بينما توجد فروق بين أفراد العينة بالأسر(من ٤ أفراد إلى ٦ أفراد) وأفراد العينة بالأسر (من ٧ أفراد فأكثر) لصالح أفراد العينة بالأسر(من ٤ أفراد الي ٦ أفراد) عند مستوى دلالة (0.05)، ويرجع ذلك إلي أن الأسر التى عدد أفرادها صغير لا تتحمل أعباء كثيرة وليس لديها أى ضغوط مادية مثل

الأسر الأكبر فى العدد مما يمكنها من إستخدام كل ما هو جديد مثل بطاقات الإئتمان. وتتفق نتائج هذا البحث مع دراسة **رغدة حمودة (٢٠١٢)** التى أوضحت وجود فروق ذات دلالة إحصائية فى إستخدام طرق الدفع الإلكترونية بإختلاف عدد أفراد الأسرة لصالح الأسر ذات العدد الأقل.وتختلف نتائج هذا البحث مع دراسة **إيرينى عوض (٢٠١٥)** التى أوضحت وجود فروق ذات دلالة إحصائية فى أنماط إستخدام بطاقات الإئتمان وفقا لعدد أفراد الأسرة لصالح الأسر الأكثر عدداً.

جدول (٢٢): تحليل التباين لدرجات أفراد العينة في أنماط إستخدام بطاقات الإئتمان تبعا لمتغير الدخل الشهري للأسرة

المقياس	الدخل الشهري للأسرة	مجموع المربعات	متوسط المربعات	درجات الحرية	قيمة (ف)	الدلالة
أنماط إستخدام بطاقات الإئتمان لأعضاء هيئة التدريس	بين المجموعات	3033.803	1516.901	2	45.077	0.01 دال
	داخل المجموعات	4946.727	33.651	147		
	المجموع	**7980.530**		**149**		

يتضح من جدول (٢٢) أن قيمة (ف) كانت (45.077) وهى قيمة دالة إحصائيا عند مستوى (0.01)، مما يدل على وجود فروق بين درجات أفراد العينة في أنماط إستخدام بطاقات الإئتمان تبعا لمتغير الدخل الشهري للأسرة، ولمعرفة إتجاه الدلالة تم تطبيق إختبار LSD للمقارنات المتعددة والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (٢٣): اختبار LSD للمقارنات المتعددة

المقياس	الدخل الشهري للأسرة	منخفض	متوسط	مرتفع
		م = 61.162	م = 79.458	م =

				100.269
أنماط إستخدام بطاقات الإئتمان لأعضاء هيئة التدريس	منخفض	-		
	متوسط	**18.296	-	
	مرتفع	**39.107	**20.811	-

(**) دال عند مستوى (٠.٠١) (*) دال عند مستوى (٠.٠٥)

يتضح من جدول (٢٣) وجود فروق في أنماط إستخدام بطاقات الائتمان من أفراد العينة بالأسر ذوي الدخل المرتفع وكلا من أفراد العينة بالأسر ذوي الدخل المتوسط والمنخفض لصالح أفراد العينة بالأسر ذوي الدخل المرتفع عند مستوى دلالة (0.01)، كما توجد فروق بين أفراد العينة بالأسر ذوي الدخل المتوسط وأفراد العينة بالأسر ذوي الدخل المنخفض لصالح أفراد العينة بالأسر ذوي الدخل المتوسط عند مستوى دلالة (0.01)، ويرجع ذلك إلي أن زيادة الدخل يساعد على إستخدام البطاقة بصورة أمنة وتحقيق أقصى إستفادة منها لتلبية الإحتياجات الأساسية والكمالية والترفيهية لأفراد الأسرة دون التخوف من الفوائد المدينة وتتفق نتائج هذا البحث مع دراسة كل من محمود بربري (٢٠٠٤)، رغدة حمودة (٢٠١٢) فى أن الغالبية العظمى من الأفراد يعتمدون على بطاقات الدفع الإلكترونية فى الشراء أكثر من الإقتراض من البنك، ودراسة Jayawardhena&Foly (2002) التى تؤكد أن مستخدمى الإنترنت فى التسوق يميلون لأن يكونوا من الأغنياء، ودراسة إيرينى عوض (٢٠١٥) التى أوضحت وجود فروق ذات دلالة إحصائية فى إستخدام بطاقات الإئتمان وفقا للدخل الشهرى للأسرة لصالح الأسر الأكبر دخلاً.

وبذلك تتحقق صحة الفرض الأول.

الفرض الثانى:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة في السلوك الإستهلاكى فى ضوء المواصفات القياسية لحماية المستهلك تبعا لإختلاف متغيرات المستوى الإجتماعى

الإقتصادى (نوع الجنس، محل الإقامة، الحالة الإجتماعية، العمر، عدد أفراد الأسرة، الدرجة الوظيفية، الدخل الشهرى للأسرة).

للتأكد من صحة هذا الفرض تم إجراء اختبار (ت) للتعرف على دلالة الفروق بين المتوسطات وتحليل التباين لإيجاد قيمة (ف) وكذلك تم إجراء إختبار أقل فرق معنوي L.S.D لبيان إتجاه دلالة الفروق والجداول من (٢٤) إلى (٣٢) توضح ذلك.

جدول (٢٤): الفروق الإحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة في السلوك الاستهلاكى فى ضوء المواصفات القياسية لحماية المستهلك تبعا لمتغير (الجنس- محل الإقامة . الحالة الإجتماعية)

المقياس	المتغير		المتوسط الحسابي (م)	الانحراف المعياري (ع)	العينة (ن)	درجات الحرية (د.ح)	قيمة (ت)	الدلالة
السلوك الإستهلاكى لأعضاء هيئة التدريس فى ضوء المواصفات القياسية لحماية المستهلك	الجنس	ذكر	155.247	4.201	62	148	30.591	دال عند 0.01 لصالح الذكور
		أنثي	101.365	2.666	88			
	محل الإقامة	ريف	98.633	2.378	53	148	24.689	دال عند 0.01 لصالح المقيمين بالحضر
		حضر	125.032	3.054	97			
	الحالة الإجتماعية	متزوج	106.685	3.511	92	148	17.211	دال عند 0.01 لصالح
		غير	90.222	2.029	58			

		متزوج						المتزوجين

(**) دال عند مستوى (٠.٠١) (*) دال عند مستوى (٠.٠٥)

يتضح من الجدول (٢٤) أن قيمة (ت) كانت (30.591) وهى قيمة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01) لصالح الذكور، حيث بلغ متوسط درجة الذكور (155.247)، بينما بلغ متوسط درجة الإناث (101.365)، مما يدل على أن الذكور كانوا أكثر وعي بالسلوك الاستهلاكى فى ضوء المواصفات القياسية لحماية المستهلك من الإناث، ويرجع ذلك إلى أن الذكور يكون لديهم وقت أكبر من الإناث يتحدثون فيه مع أصحابهم من ذوى الخبرة عن المواصفات القياسية والجودة خاصة فى السلع المعمرة والسيارات والتكييفات والمنتجات التكنولوجية الحديثة وكذلك يفضلون الدخول على الإنترنت والبحث عن المعلومات الخاصة بالمواصفات القياسية والجودة قبل الشراء أوللمعلومات العامة فيما بينهم وفى الوسط المحيط بهم، ولان هذه الموضوعات تهم الرجال أكثر من الإناث وهم يتفوقون عليهم فى ذلك كما أنهم مسئولين عن الموارد المالية فى معظم الأسر ويبدون إهتمام بشهادة بشهادة الضمان وفاتورة الشراء حتى يتحقق لهم الإستفادة القصوى من الخدمات التى تقدم لهم من خلال الصيانة أو الإصلاح والعمل بقدر الإمكان على تجنب الخسائر وخاصة الخسائر المالية.وتتفق نتائج هذا البحث مع دراسة كل من حنان أبو صيرى وإيمان إبراهيم (٢٠٠٧) التى أكدت على أن هناك فروق دالة إحصائيا بين الذكور والإناث فى الممارسات المستحدثة لصالح الذكور، ودراسة هبة الفولى (٢٠١٣) التى أوضحت وجود فروق ذات دلالة إحصائية فى الوعى بمفهوم المواصفات القياسية، وشهادة الضمان للسلع والمنتجات وفاتورة الشراء لصالح الذكور كما توجد فروق ذات دلالة إحصائية فى الوعى بالإعلان عن السلع والمنتجات وتعليمات الإستخدام للسلع الإستهلاكية لصالح الإناث.وتختلف نتائج هذا البحث مع دراسة إيرينى عوض (٢٠١٥) التى أكدت أن الإناث أكثر إلماما بالمعارف والإتجاهات الخاصة بالشراء وكذلك أكثر رشدا عند ممارسة عملية الشراء.

أما بخصوص محل الإقامة يتضح من الجدول (٢٤) أن قيمة (ت) كانت (24.689) وهى قيمة دالة إحصائيا عند مستوى دلالة (0.01) لصالح أفراد العينة المقيمين بالحضر، حيث

بلغ متوسط درجة أفراد العينة المقيمين بالحضر (125.032)، بينما بلغ متوسط درجة أفراد العينة المقيمين بالريف (98.633)، مما يدل على أن أفراد العينة المقيمين بالحضر كانوا أكثر وعي بالسلوك الإستهلاكى فى ضوء المواصفات القياسية لحماية المستهلك من أفراد العينة المقيمين بالريف، ويرجع ذلك إلى أن الحضر يتوافر فيه كثير من الأماكن للتسوق من (المحلات التجارية للبيع بالتجزئة، والمحلات التجارية بالجملة، والسوبر والهايبر ماركت) عن الريف تشجع المستهلك على التسوق منها ورضائه عن جودة السلع بها، وتتفق نتائج هذا البحث جزئيا مع دراسة كلا من رشا مصطفى (١٩٩٨)، ودراسة Ordonez (1998) التى أكدت على تزايد إقبال المستهلك على المنتجات ذات الجودة العالية والسعر المرتفع عن المنتجات ذات الجودة المنخفضة والسعر الرخيص.

وبالنسبة للحالة الإجتماعية يتضح من نفس الجدول (٢٤) أن قيمة (ت) كانت (17.211) وهى قيمة دالة إحصائيا عند مستوى دلالة (0.01) لصالح المتزوجين، حيث بلغ متوسط درجة المتزوجين (106.685)، بينما بلغ متوسط درجة غير المتزوجين (90.222)، مما يدل على أن المتزوجين كانوا أكثر وعي بالسلوك الإستهلاكى فى ضوء المواصفات القياسية لحماية المستهلك من غير المتزوجين، ويرجع ذلك إلى أن المتزوجين يبدون إهتمام بالمواصفات القياسية للجودة وبشهادة الضمان وفاتورة الشراء حتى تتحقق لهم الإستفادة القصوى من الخدمات التى تقدم لهم من خلال الصيانة أو الاصلاح والعمل بقدر الامكان على تجنب الخسائر وخاصة الخسائر المالية وذلك نتيجة تحملهم أعباء ومسئوليات أسرهم وعليهم توفير وتلبية متطلباتهم وإحتياجاتهم وتوفير كل السبل للإستفادة مما هو متاح لمواجهة الأزمات المعيشية كما أنهم يعلمون أن شهادة الضمان تضمن حقهم فى خدمات ما بعد البيع وفاتورة الشراء هى المستند الأساسى لإثبات حقوقهم كمستهلكين وبها يستطيع المستهلك إستبدال المنتج أو إستعادة نقودة. وتتفق نتائج هذا البحث مع دراسة هبة الفولى (٢٠١٣) التى أوضحت وجود فروق دالة إحصائيا فى الوعى بشهادة الضمان للسلع والمنتجات وفاتورة الشراء تبعا لاختلاف الحالة الاجتماعية لصالح المتزوجين.

جدول (٢٥): تحليل التباين لدرجات أفراد العينة في السلوك الإستهلاكى فى ضوء المواصفات القياسية لحماية المستهلك تبعا لمتغير الدرجة الوظيفية

المقياس	الدرجة الوظيفية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	درجات الحرية	قيمة (ف)	الدلالة
السلوك الإستهلاكى لأعضاء هيئة التدريس فى ضوء المواصفات القياسية لحماية المستهلك	بين المجموعات	3041.192	1520.596	2	46.324	0.01 دال
	داخل المجموعات	4825.297	32.825	147		
	المجموع	**7866.489**		**149**		

يتضح من جدول (٢٥) أن قيمة (ف) كانت (46.324) وهى قيمة دالة إحصائيا عند مستوى (0.01)، مما يدل على وجود فروق بين درجات أفراد العينة في السلوك الإستهلاكى فى ضوء المواصفات القياسية لحماية المستهلك تبعا لمتغير الدرجة الوظيفية، ولمعرفة إتجاه الدلالة تم تطبيق إختبار LSD للمقارنات المتعددة والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (٢٦): اختبار LSD للمقارنات المتعددة

المقياس	الدرجة الوظيفية	معيد / مدرس مساعد م = 95.753	مدرس م = 111.021	أستاذ مساعد / أستاذ م = 142.268
السلوك الاستهلاكى لاعضاء هيئة التدريس فى ضوء المواصفات القياسية لحماية المستهلك	معيد / مدرس مساعد	–		
	مدرس	15.268**	–	
	أستاذ مساعد / أستاذ	46.515**	31.247**	–

(**) دال عند مستوى (٠.٠١) (*) دال عند مستوى (٠.٠٥)

يتضح من جدول (٢٦) وجود فروق في السلوك الإستهلاكى فى ضوء المواصفات القياسية لحماية المستهلك بين (الأستاذة المساعدين/ الأستاذة) وكلا من (المدرسين)، (المعيدين / المدرسين المساعدين) لصالح (الأستاذة المساعدين/ الأستاذة) عند مستوى دلالة (0.01)، كما توجد فروق بين (المدرسين)، (المعيدين/ المدرسين المساعدين) لصالح (المدرسين) عند مستوى دلالة (0.01)، ويرجع ذلك إلى أن كلما ارتفعت الدرجة الوظيفية لأعضاء هيئة التدريس كلما زاد إهتمامهم بإكتساب الأنماط الإستهلاكية السليمة والسلوك الشرائى السليم وذلك يعود إلى المعلومات التى إكتسبوها من أصحاب المهن العليا المتعددة المصادر والتى تعمل على تنمية الثقافة الاستهلاكية لديهم كذلك إرتفاع المستوى المهنى يصاحبه إرتفاع فى المستوى التعليمى والثقافى مما يؤثر على الخبرات المكتسبة والهويه المعلوماتية لصاحبها وبالتالى الوعى بالمواصفات القياسية للجودة وأهمية شهادة الضمان فى الحصول على خدمات ما بعد البيع من صيانة وإستبدال وقطع غيار وأهمية فاتورة الشراء فى حصول المستهلك على حقوقه بإعتبارها المستند الرسمى لإسترداد قيمة السلع أو إستبدالها إذا وجد بها ضرر أو عيب ما يضر بصحة وسلامة المستهلك. وتتفق نتائج هذا البحث مع دراسة كل من سماح مشرف (٢٠٠٤) التى أوضحت أن المستوى المهنى يؤثر على السلوك الإستهلاكى والشرائى المتبع وإتخاذ القرارات الشرائية الصحيحة وتنمية الإتجاه الإيجابى نحوحماية المستهلك للمواصفات القياسية لحماية المستهلك، ودراسة هبة الفولى (٢٠١٣) التى أكدت على وجود فروق دالة إحصائياً فى الوعى بالسلوك الإستهلاكى فى ضوء المواصفات القياسية لحماية المستهلك تبعاً لإختلاف المستوى المهنى لصالح مستوى المهن العليا، ودراسة ايرينى عوض (٢٠١٥) التى أوضحت وجود فروق ذات دلالة إحصائية فى السلوك الشرائى (معارف، اتجاهات، ممارسات) للأسرة وفقا للوظيفة لصالح الفئة الوظيفية الاعلى.

جدول (٢٧): تحليل التباين لدرجات أفراد العينة في السلوك الإستهلاكى فى ضوء المواصفات القياسية لحماية المستهلك تبعا لمتغير العمر

المقياس	العمر	مجموع المربعات	متوسط المربعات	درجات الحرية	قيمة (ف)	الدلالة

السلوك الإستهلاكى لأعضاء هيئة التدريس فى ضوء المواصفات القياسية لحماية المستهلك	بين المجموعات	2931.578	2	1465.789	31.515	0.01 دال
	داخل المجموعات	6837.148	147	46.511		
	المجموع	**9768.726**	**149**			

يتضح من جدول (٢٧) أن قيمة (ف) كانت (31.515) وهى قيمة دالة إحصائياً عند مستوى (0.01)، مما يدل على وجود فروق بين درجات أفراد العينة في السلوك الإستهلاكى فى ضوء المواصفات القياسية لحماية المستهلك تبعا لمتغير العمر، ولمعرفة إتجاه الدلالة تم تطبيق إختبار LSD للمقارنات المتعددة والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (٢٨): اختبار LSD للمقارنات المتعددة

المقياس	العمر	أقل من ٣٠ سنة م = 99.095	من ٣٠ سنة الي أقل من ٤٠ سنة م = 101.954	من ٤٠ سنة فأكثر م = 116.789
السلوك الإستهلاكى لأعضاء هيئة التدريس فى ضوء المواصفات القياسية لحماية المستهلك	أقل من ٣٠ سنة	–		
	من ٣٠ سنة الي أقل من ٤٠ سنة	*2.859	–	
	من ٤٠ سنة فأكثر	**17.694	**14.835	–

(**) دال عند مستوى (٠.٠١) (*) دال عند مستوى (٠.٠٥)

يتضح من جدول (٢٨) وجود فروق في السلوك الإستهلاكى فى ضوء المواصفات القياسية لحماية المستهلك بين أفراد العينة ذوي السن (من ٤٠ سنة فأكثر) وكلاً من أفراد العينة ذوي السن (من ٣٠ سنة إلى أقل من ٤٠ سنة)، (أقل من ٣٠ سنة) لصالح أفراد العينة ذوي السن (من ٤٠ سنة فأكثر) عند مستوى دلالة (0.01)، بينما توجد فروق بين أفراد العينة ذوي السن (من ٣٠ سنة إلى أقل من ٤٠ سنة) وأفراد العينة ذوي السن (أقل من ٣٠ سنة) لصالح أفراد العينة ذوي السن (من ٣٠ سنة إلى أقل من ٤٠ سنة) عند مستوى دلالة (0.05)، ويرجع ذلك إلي أنه كلما زاد عمر عضو هيئة التدريس كلما زاد وعيه بالحصول على المنتجات والخدمات وفقا لجودتها ومطابقتها للمواصفات القياسية لحماية المستهلك وأيضا زاد وعيه الشرائى وكيفية إتخاذ القرارات الشرائية السليمة فى عملية الشراء نتيجة تعدد القيام بعمليات الشراء وتنمية المهارات والممارسات الإستهلاكية التى تصبح مع مرور الوقت عادات لديه مما يسهم فى تنمية السلوك الإستهلاكى ويرجع ذلك أيضا للتوعية المقدمة من وسائل الإعلام المختلفة وخبرات الآخرين مما يعزز الوعى لديه بأهمية الإستفادة من شهادة الضمان وفاتورة الشراء وتعليمات الإستخدام ليتجنب الخسائر التى ستعود عليه من عدم تمسكه بهما لأن فاتورة الشراء تعتبر المستند الرسمى لإثبات حقه كمستهلك فى إستبدال أو إسترجاع السلع والمنتجات والمحافظة على حقه كمستهلك بموجب قانون حماية المستهلك، كما أن عضو هيئة التدريس الأكبر سنا لاينخدع بالإعلانات نتيجة خبراته الحياتية المختلفة مما يجعله يتسم بالواقعية فى التفكير والتمييز بين ما هو حقيقى وما هو مخادع وتتفق نتائج هذا البحث مع دراسة كل من أسماء محمود (٢٠١١) التى أوضحت إيجابية المستهلك المصرى نحو المواصفات القياسية لحماية المستهلك، ودراسة هبه الفولى (٢٠١٣) التى أوضحت وجود فروق فى السلوك الاستهلاكى للمستهلك فى ضوء المواصفات القياسية لحماية المستهلك، ودراسة إيرينى عوض (٢٠١٥) التى أوضحت وجود فروق فى السلوك الشرائى (معارف، إتجاهات، ممارسات) وفقا للسن لصالح السن الأكبر.

جدول (٢٩): تحليل التباين لدرجات أفراد العينة في السلوك الإستهلاكى فى ضوء المواصفات القياسية لحماية المستهلك تبعا لمتغير عدد أفراد الأسرة

المقياس	عدد أفراد	مجموع	متوسط	درجات	قيمة	الدلالة

	الأسرة	المربعات	المربعات	الحرية	(ف)	
السلوك الإستهلاكى لأعضاء هيئة التدريس فى ضوء المواصفات القياسية لحماية المستهلك	بين المجموعات	2993.188	1496.594	2	38.938	0.01 دال
	داخل المجموعات	5650.026	38.436	147		
	المجموع	**8643.214**		**149**		

يتضح من جدول (٢٩) إن قيمة (ف) كانت (38.938) وهى قيمة دالة إحصائياً عند مستوى (0.01)، مما يدل على وجود فروق بين درجات أفراد العينة في السلوك الإستهلاكى فى ضوء المواصفات القياسية لحماية المستهلك تبعا لمتغير عدد أفراد الأسرة، ولمعرفة إتجاه الدلالة تم تطبيق إختبار LSD للمقارنات المتعددة والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (٣٠): اختبار LSD للمقارنات المتعددة

المقياس	عدد أفراد الأسرة	أقل من ٤ أفراد م = 122.630	من ٤ أفراد الي ٦ أفراد م = 89.526	من ٧ أفراد فأكثر م = 87.241
السلوك الإستهلاكى لأعضاء هيئة التدريس فى ضوء المواصفات القياسية لحماية المستهلك	أقل من ٤ أفراد	–		
	من ٤ أفراد الي ٦ أفراد	33.104**	–	
	من ٧ أفراد فأكثر	35.389**	2.285*	–

(**) دال عند مستوى (٠.٠١)　　(*) دال عند مستوى (٠.٠٥)

يتضح من جدول (٣٠) وجود فروق في السلوك الإستهلاكى فى ضوء المواصفات القياسية لحماية المستهلك بين أفراد العينة بالأسر (أقل من ٤ أفراد) وكلا من أفراد العينة بالأسر(من ٤ أفراد إلى ٦ أفراد)، (من ٧ أفراد فأكثر) لصالح أفراد العينة بالأسر (أقل من ٤ أفراد) عند مستوى دلالة (0.01)، بينما توجد فروق بين أفراد العينة بالأسر (من ٤ أفراد إلى ٦ أفراد) وأفراد العينة بالأسر(من ٧ أفراد فأكثر) لصالح أفراد العينة بالأسر(من ٤ أفراد إلى ٦ أفراد) عند مستوى دلالة (0.05)، ويرجع ذلك إلى أنه كلما قل عدد أفراد الأسرة كلما زاد الوعى بمفهوم المواصفات القياسية للجودة وذلك لحرص الأسرة الصغيرة العدد على حسن إستخدام مواردها فى تحقيق أقصى إشباع مما يجعلها تركز على ماهو ضرورى وما يلبى إحتياجاتها ويتصف بالجودة وبسعر مناسب أن إمكن، وتتفق نتائج هذا البحث مع دراسة كل من فاتن لطفى (١٩٩٥) التى أشارت إلى أن زيادة حجم الأسرة له دلالات إقتصادية ويغير من أنماط الإنفاق للأسرة، ودراسة سلوى طه (٢٠٠٠) التى أكدت على أن متغير حجم الأسرة إحتل المرتبة الثالثة من حيث درجة إسهامه فى التنبؤ بالسلوك الإستهلاكى للأسرة، ودراسة هبة الفولى (٢٠١٣) التى أوضحت وجود فروق دالة إحصائيا فى الوعى بالسلوك الإستهلاكى للمستهلك فى ضوء المواصفات القياسية لحماية المستهلك تبعا لاختلاف عدد أفراد الأسرة لصالح الأسرة الصغيرة العدد.وتختلف نتائج هذا البحث مع دراسة كل من إيرينى عوض (٢٠١٥) التى أوضحت وجود فروق دالة إحصائيا فى السلوك الشرائى (معارف، إتجاهات، ممارسات) للأسرة وفقا لعدد أفراد الأسرة لصالح الأسرة كثيرة العدد، ودراسة معصومة البلوشى (١٩٩٨) التى أكدت على أن زيادة عدد أفراد الأسرة يقلل من الوعى الإستهلاكى للزوجة.

جدول (٣١): تحليل التباين لدرجات أفراد العينة في السلوك الإستهلاكى فى ضوء المواصفات القياسية لحماية المستهلك تبعا لمتغير الدخل الشهري للأسرة

المقياس	الدخل الشهري للأسرة	مجموع المربعات	متوسط المربعات	درجات الحرية	قيمة (ف)	الدلالة
السلوك الإستهلاكى	بين المجموعات	3074.057	1537.02	2	52.43	0.01

لأعضاء هيئة التدريس فى ضوء المواصفات القياسية لحماية المستهلك			8		8	دال
	داخل المجموعات	4308.785	29.311	147		
	المجموع	**7382.842**		**149**		

يتضح من جدول (٣١) أن قيمة (ف) كانت (52.438) وهى قيمة دالة إحصائيا عند مستوى (0.01)، مما يدل على وجود فروق بين درجات أفراد العينة في السلوك الإستهلاكى فى ضوء المواصفات القياسية لحماية المستهلك تبعا لمتغير الدخل الشهري للأسرة، ولمعرفة إتجاه الدلالة تم تطبيق إختبار LSD للمقارنات المتعددة والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (٣٢): اختبار LSD للمقارنات المتعددة

المقياس	**الدخل الشهري للأسرة**	**منخفض م = 103.301**	**متوسط م = 157.448**	**مرتفع م = 131.502**
السلوك الإستهلاكى لأعضاء هيئة التدريس فى ضوء المواصفات القياسية لحماية المستهلك	منخفض	–		
	متوسط	**54.147	–	
	مرتفع	**28.201	**25.946	–

(**) دال عند مستوى (٠.٠١) (*) دال عند مستوى (٠.٠٥)

يتضح من جدول (٣٢) وجود فروق في السلوك الإستهلاكى فى ضوء المواصفات القياسية لحماية المستهلك من أفراد العينة بالأسر ذوي الدخل المتوسط وكلا من أفراد العينة بالأسر ذوي الدخل المرتفع والمنخفض لصالح أفراد العينة بالأسر ذوي الدخل المتوسط عند مستوى دلالة (0.01)، كما توجد فروق بين أفراد العينة بالأسر ذوي الدخل المرتفع وأفراد العينة بالأسر ذوي الدخل المنخفض لصالح أفراد العينة بالأسر ذوي الدخل المرتفع عند مستوى دلالة (0.01)، ويرجع ذلك إلي أن متوسط الدخل الشهرى لعضو هيئة التدريس يؤثر تأثيراً إيجابياً على وعيه

بمفهوم المواصفات القياسية للجودة والإعلان عن السلع والمنتجات وفاتورة الشراء قبل وبعد الشراء وإتخاذ القرارات الإستهلاكية حيث أنة تبعا لمتوسط الدخل يحدد عضو هيئة التدريس إحتياجاته الفعلية ويعقد المقارنات بين السلع والمنتجات المختلفة ليختار البدائل المتاحة التى تحقق له تلبية متطلباته ويعى أيضا أهمية شهادة الضمان وفاتورة الشراء فمتوسط الدخل الشهرى من أهم محددات النمط الإستهلاكى السليم كذلك يؤثر تأثيراً مباشراً على وعيه تجاه الإعلان عن السلع والمنتجات وتعليمات الإستخدام للسلع الإستهلاكية أى أن كلما زاد متوسط الدخل الشهرى كلما زاد وعى عضو هيئة التدريس بأهمية الإعلان عن السلع والمنتجات والقدرة على تمييز الإعلانات المضللة وطرق الغش والتدليس المختلفة وزيادة الإهتمام بالتعرف على حقوقه وواجباته وتحقيق حماية المستهلك له ولأسرته من خلال إيجابيته عند الشراء وزيادة وعيه بالمواصفات القياسية لحماية المستهلك والتعرف على الدور المنوط به ليصبح إيجابى التأثير على المجتمع ليصبح مسئولاً مجتمعياً. وتتفق نتائج هذا البحث مع دراسة كل من فاتن لطفى (١٩٩٥)، ودراسة سلوى طه (٢٠٠٠)، ودراسة رحاب محمد (٢٠٠٥) التى أكدت على أن الدخل من أهم المؤثرات على أنماط الإنفاق الإستهلاكى، ودراسة سعيدة عبيد (١٩٩٧) التى أشارت إلى أن زيادة الدخول للأسرة يتسبب فى زيادة القدرات والإمكانات والطاقات الإستهلاكية والشرائية لأفرادها، ودراسة رغدة حمود (٢٠١٢) التى بينت أن الأسر ذات الدخل المرتفع تتأثر أكثر فى أنماط الإنفاق الإستهلاكى وطرق الدفع الإلكترونية، ودراسة هبة الفولى (٢٠١٣) التى أوضحت وجود فروق دالة إحصائيا قى السلوك الإستهلاكى فى ضوء المواصفات القياسية لحماية المستهلك تبعا لإختلاف مستوى الدخل لصالح الدخل المرتفع.

وبذلك تتحقق صحة الفرض الثانى.

الفرض الثالث:

توجد علاقة إرتباطية موجبة بين محاور مقياس السلوك الإستهلاكى لأعضاء هيئة التدريس فى ضوء المواصفات القياسية لحماية المستهلك (مفهوم المواصفات القياسية للجودة، شهادة الضمان للسلع والمنتجات وفاتورة الشراء، الإعلان عن السلع والمنتجات وتعليمات إستخدام السلع الإستهلاكية) ومحاور مقياس أنماط إستخدام بطاقات الإئتمان لأعضاء هيئة التدريس (نمط

الأمان الذى تحققه بطاقات الإئتمان ومسايرة التطور، نمط إستخدام البطاقة فى الشراء الفورى، نمط إستخدام البطاقة فى الإقتراض).

وللتحقق من صحة هذا الفرض تم عمل مصفوفة إرتباط بين محاور مقياس السلوك الاستهلاكي لأعضاء هيئة التدريس فى ضوء المواصفات القياسية لحماية المستهلك ومحاور مقياس أنماط إستخدام بطاقات الإئتمان لأعضاء هيئة التدريس والجدول التالي يوضح قيم معاملات الإرتباط:

جدول (٣٣): مصفوفة الإرتباط بين محاور مقياس السلوك الإستهلاكي لأعضاء هيئة التدريس فى ضوء المواصفات القياسية لحماية المستهلك ومحاور مقياس أنماط إستخدام بطاقات الإئتمان لأعضاء هيئة التدريس

مقياس انماط استخدام بطاقات الائتمان لاعضاء هيئة التدريس / مقياس السلوك الإستهلاكى فى ضوء المواصفات القياسية لحماية المستهلك	نمط الأمان الذى تحققه بطاقات الإئتمان ومسايرة التطور	نمط إستخدام البطاقة فى الشراء الفورى	نمط إستخدام البطاقة فى الإقتراض	أنماط إستخدام بطاقات الإئتمان لأعضاء هيئة التدريس ككل
مفهوم المواصفات القياسية للجودة	*0.607	*0.745 *	*0.918 *	**0.855
شهادة الضمان للسلع والمنتجات وفاتورة الشراء	**0.817	*0.623	*0.705 *	**0.896
الإعلان عن السلع والمنتجات وتعليمات استخدام السلع الإستهلاكية	*0.619	*0.902 *	*0.826 *	**0.728
السلوك الإستهلاكي لأعضاء هيئة التدريس فى	**0.719	*0.871	*0.758	**0.803

ضوء المواصفات القياسية لحماية المستهلك ككل		*	*	

(**) دال عند مستوى (٠.٠١) (*) دال عند مستوى (٠.٠٥)

يتضح من الجدول (٣٣) وجود علاقة إرتباط طردى بين محاور مقياس السلوك الإستهلاكي لأعضاء هيئة التدريس فى ضوء المواصفات القياسية لحماية المستهلك ومحاور مقياس أنماط إستخدام بطاقات الإئتمان لأعضاء هيئة التدريس عند مستوى دلالة (0.01)، (0.05)، فنجد أنة كلما زاد الوعى بالسلوك الإستهلاكى لأعضاء هيئة التدريس فى ضوء المواصفات القياسية لحماية المستهلك بمحاوره (مفهوم المواصفات القياسية للجودة، شهادة الضمان للسلع والمنتجات وفاتورة الشراء، الإعلان عن السلع والمنتجات وتعليمات إستخدام السلع الإستهلاكية) كلما زاد إستخدام بطاقات الإئتمان بمحاورها (نمط الأمان الذى تحققه بطاقات الائتمان ومسايرة التطور، نمط إستخدام البطاقة فى الشراء الفورى، نمط إستخدام البطاقة فى الإقتراض)، ويتفق ذلك مع دراسة إيرينى عوض (٢٠١٥) التى أكدت على وجود علاقة ارتباطية بين أنماط إستخدام بطاقات الائتمان والسلوك الشرائى (معارف، اتجاهات، ممارسات) للأسرة، ودراسة حصة الخيال (٢٠٠٢) التى أشارت إلى أن إستخدام البطاقات الإلكترونية فى الدفع من أهم عوامل تفضيل التسوق عبر الإنترنت ومن الدوافع الأولية للشراء الإلكترونى وتسهيل إجراءات الشراء. ويختلف هذا مع دراسة كل من علا السيد (١٩٩٩)، ودراسة رغدة حمود (٢٠١٢) التى أشارت إلى أن توفر المراكز التجارية الكبرى يدفع المستهلكين إلى زيادة الإستهلاك مما يؤثر على أنماط الإنفاق الإستهلاكى، ودراسة كل من نجلة محمد (٢٠١٢)، ودراسة هبة الفولى (٢٠١٣) التى أوضحت وجود علاقة ارتباطية دالة احصائياً بين وعى الأفراد بالخدمات والأنشطة المقدمة بمنظمات حماية المستهلك والسلوك الإستهلاكى للمستهلك فى ضوء المواصفات القياسية لحماية المستهلك.

وبذلك تتحقق صحة الفرض الثالث.

الفرض الرابع:

تختلف الأوزان النسبية لأكثر أنماط إستخدام بطاقات الإئتمان لأعضاء هيئة التدريس.

وللتحقق من هذا الفرض تم إعداد جدول الوزن النسبي التالي:

جدول (٣٤): الوزن النسبي لأكثر أنماط إستخدام بطاقات الإئتمان لأعضاء هيئة التدريس

أنماط إستخدام بطاقات الإئتمان لأعضاء هيئة التدريس	الوزن النسبي	النسبة المئوية %	الترتيب
نمط الأمان الذى تحققه بطاقات الإئتمان ومسايرة التطور	137	%26.8	الثالث
نمط إستخدام البطاقة فى الشراء الفورى	199	%38.9	الأول
نمط إستخدام البطاقة فى الإقتراض	176	%34.4	الثاني
المجموع	**512**	**%100**	

يتضح من الجدول (٣٤) أن أكثر أنماط إستخدام بطاقات الإئتمان لأعضاء هيئة التدريس كان نمط إستخدام البطاقة فى الشراء الفورى بنسبة (38.9%)، يليها في المرتبة الثانية نمط إستخدام البطاقة فى الإقتراض بنسبة (34.4%) ، ويأتي في المرتبة الثالثة نمط الأمان الذى تحققه بطاقات الإئتمان ومسايرة التطور بنسبة (26.8%)، ويتفق ذلك مع دراسة كل من **محمود بربرى (٢٠٠٤)** التى أكدت على أن بطاقات الإئتمان تحقق فوائد كثيرة لحاملى هذه البطاقات من أهمها تمكينهم من شراء ما يحتاجونه من سلع وخدمات بالرغم من عدم تملكهم النقود اللازمة للدفع الفورى، ودراسة **نجلاء حمود (٢٠١٢)** التى أكدت على أن أكثر النشاطات التى تستخدم فيها بطاقات الدفع الإلكترونية هى الشراء بنسبة (٥٨.٢%) مقابل (٤١.٨%) للإقتراض.

وبذلك تتحقق صحة الفرض الرابع.

ملخص نتائج البحث:

١- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠١) بين متوسطات درجات أفراد العينة فى أنماط إستخدام بطاقات الإئتمان لأعضاء هيئة التدريس تبعا لمتغير نوع الجنس لصالح الذكور، وتبعا لمتغير محل الإقامة لصالح المقيمين بالحضر، وتبعا لمتغير الدرجة

الوظيفية لصالح الدرجة الوظيفية الأقل، وتبعا لمتغير العمر لصالح الفئة العمرية الأصغرفى السن، وتبعا لمتغير الدخل الشهرى للأسرة لصالح الأسر ذوى الدخل المرتفع.

٢- وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى (٠.٠٥، ٠.٠١) بين متوسطات درجات أفراد العينة فى أنماط إستخدام بطاقات الإئتمان لأعضاء هيئة التدريس تبعا لمتغير عدد أفراد الأسرة لصالح الأسر الصغيرة العدد.

٣- وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى (٠.٠٥) بين متوسطات درجات أفراد العينة فى أنماط إستخدام بطاقات الإئتمان لأعضاء هيئة التدريس تبعا لمتغيرالحالة الإجتماعية لصالح المتزوجين.

٤- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠١) بين متوسطات درجات أفراد العينة فى السلوك الإستهلاكى لأعضاء هيئة التدريس فى ضوء المواصفات القياسية لحماية المستهلك تبعا لمتغيرنوع الجنس لصالح الذكور، وتبعا لمتغير محل الإقامة لصالح المقيمين بالحضر، وتبعا لمتغير الحالة الإجتماعية لصالح المتزوجين، وتبعا لمتغير الدرجة الوظيفية لصالح الدرجة الوظيفية الأعلى، وتبعا لمتغير الدخل الشهرى للأسرة لصالح الأسر ذوى الدخل المرتفع.

٥- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٥، ٠.٠١) بين متوسطات درجات أفراد العينة فى السلوك الإستهلاكى لأعضاء هيئة التدريس فى ضوء المواصفات القياسية لحماية المستهلك تبعا لمتغير العمر لصالح الفئة العمرية الأكبر فى السن، وتبعا لمتغير عدد أفراد الأسرة لصالح الأسر الصغيرة العدد.

٦- وجود علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٥، ٠.٠١) بين متوسطات درجات أفراد العينة في محاور مقياس السلوك الإستهلاكى لأعضاء هيئة التدريس فى ضوء المواصفات القياسية لحماية المستهلك (مفهوم المواصفات القياسية للجودة، شهادة الضمان للسلع والمنتجات وفاتورة الشراء، الإعلان عن السلع والمنتجات وتعليمات إستخدام السلع الإستهلاكية) ومحاور مقياس أنماط إستخدام بطاقات الإئتمان لأعضاء هيئة التدريس (نمط

الأمان الذى تحققه بطاقات الإئتمان ومساير التطور، نمط إستخدام البطاقة فى الشراء الفورى، نمط إستخدام البطاقة فى الإقتراض).

٧- أن أكثر أنماط إستخدام بطاقات الإئتمان لأعضاء هيئة التدريس كان نمط إستخدام البطاقة فى الشراء الفورى بنسبة (38.9%)، يليها في المرتبة الثانية نمط إستخدام البطاقة فى الإقتراض بنسبة (34.4%)، ويأتي في المرتبة الثالثة نمط الأمان الذى تحققه بطاقات الإئتمان ومسايرة التطور بنسبة (26.8%).

أهم التوصيات:

بالنسبة للجهات البحثية والأكاديمية:

١- عقد دورات وندوات تثقيفية وذلك لنشر الوعى الإستهلاكى والحد من ثقافة الإستهلاك والتى تفشت فى المجتمع المصرى محاكاة للحياه فى المجتمعات العربية والغربية وذلك بالتعاون مع متخصصى إدارة المنزل، إدارة مؤسسات الأسرة و الطفولة.

٢- ضرورة الإستفادة من نتائج الأبحاث والدراسات المختلفة بقسم إدارة المنزل وإدارة مؤسسات الأسرة والطفولة، وتفعيل نتائجها من خلال إصدار كتيبات وأدلة إرشادية وبرامج توعية يتم نشرها على كافة الوسائط الإلكترونية تحقيقا لربط البحث العلمى بخدمة قضايا المجتمع.

٣- تدعيم قاعدة للبيانات والمعلومات وذلك للمساهمة فى خدمة الأسرة وتنمية المجتمع وخاصة خدمة المستهلك من خلال تحقيق جودة حماية المستهلك، وهنا تبرز الحاجة إلى توفير الأدلة الإرشادية والبرامج والكتب الإلكترونية ومختلف الوسائل الإعلامية التى يمكن إستخدامها كأداة فعالة وقوية لنشر الوعى فى كافة المجالات.

بالنسبة للجهات الرقابية:

١- تدعيم التعاون بين أجهزة حماية المستهلك وقسم إدارة المنزل بكليات التربية النوعية المنتشرة فى أنحاء جمهورية مصر العربية، وذلك لإعداد برامج هدفها نشر السلوك الإستهلاكى فى ضوء المواصفات القياسية لحماية المستهلك والسلوك الشرائى الرشيد والحد من السلوك الترفى.

٢- ضرورة الإهتمام بتوفير سبل قوية للرقابة على أجهزة الإعلام المختلفة والتأكيد على حق المستهلك فى المعرفة والحصول على كافة المعلومات المتعلقة بكل سلعة بدقة وأمانة.

٣- تنظيم حملات قومية بمشاركة إخصائى إدارة المنزل، إدارة مؤسسات الأسرة والطفولة مع كافة هيئات وجمعيات حماية المستهلك وذلك لنشر الوعى الإستهلاكى فى ضوء المواصفات القياسية لحماية المستهلك وأيضا التوعية بطرق الإستخدام الرشيد لمستحدثات التسوق والتعامل معها.

٤- العمل على توفير ضمانات كافيه للمستهلك عند التسوق عبر شبكة الإنترنت وذلك ضماناً لتوفير الأمن الكافى عند الشراء الإلكترونى، وتجنب حدوث عمليات الغش والإحتيال وسرقة الأموال والأرصدة للمتسوقين.

بالنسبة للجهات الرقابية:

١- العمل على تقنين إصدار البطاقات الإلكترونية ووضع ضوابط وشروط أكثر صرامة وإلزاماً تضبط عملية إقتنائها وإستخدامها وعدد البطاقات المتاحة لكل فرد.

٢- إصدار التقارير التى توضح الموقف المالى للعميل وإرسالها بصورة منتظمة ومتقاربة لكافة العملاء، لتبصيرهم بمعدلات إستخدامهم للبطاقات الإلكترونية، ومعدلات الفائدة المتراكمة عليهم للحد من إستخدامها بطريقة عشوائية غير مدروسة العواقب.

المراجع:

١- **أحمد أحمد عبد الله، أمينة مصلحى فرحات (١٩٩٨):** أبعاد ومجالات حماية المستهلك من منظور المستهلك، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، العدد (٥٢)، كلية التجارة، جامعة القاهرة.

٢- **أحمد على سليمان (٢٠٠٠):** سلوك المستهلك بين النظرية والتطبيق الثالثة، قسم البحوث، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية.

٣- **أحمد محمد وجدى (٢٠١١):** تنمية الموارد البشرية وأثرها على دفع عملية التنمية الإقتصادية فى البلدان النامية، رسالة دكتوراة غير منشورة، قسم الاقتصاد والمالية العامة، كلية الحقوق، جامعة بنها.

٤- **أسماء عبده محمود (٢٠١١):** فاعلية برنامج بإستخدام برمجيات الحاسب الآلى لتنمية الوعى الإستهلاكى فى ضوء المواصفات القياسية للجودة وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى الشباب الجامعى، رسالة دكتوراة غيرمنشورة، كلية التربية، قسم الاقتصاد المنزلى، جامعة عين شمس.

٥- **إيرينى سمير عبد المسيح عوض (٢٠١٥):** أنماط إستخدام بطاقات الإئتمان فى ظل تكنولوجيا العولمة وإنعكاسها على قيم الأسرة وسلوكها الشرائى، رسالة دكتوراة غير منشورة، كلية التربية النوعية، جامعة عين شمس.

٦- **إيناس ماهر الحسينى بدير (٢٠٠٧):** اتجاهات الأمهات نحو تنمية السلوك الاستهلاكى للأبناء وأثرها على الوعى البيئى لديهم/مجلة بحوث الاقتصاد المنزلى، مجلد (١٧)، العدد (٤)، أكتوبر، كلية الاقتصاد المنزلى، جامعة المنوفية.

٧- **الجهاز المركزى للتعبئة العامة والاحصاء (٢٠٠٩):** أهم المؤشرات بحث الدخل والإنفاق والاستهلاك لعام ٢٠٠٨/٢٠٠٩، مصر.

٨- **الجهاز المركزى للتعبئة العامة والاحصاء (٢٠١٦):** أهم المؤشرات بحث الدخل والإنفاق والاستهلاك لعام ٢٠١٥/٢٠١٦، مصر.

٩- **السيد محمد الرامخ (٢٠٠٨):** علم الاجتماع الاقتصادى، دراسات نظرية وتطبيقية، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية.

١٠- **جبارى عبد الوهاب (٢٠٠٦):** أثر دراسة السلوكيات الشرائية للمستهلكين على فاعلية السياسة الترويجية للمؤسسة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية، جامعة بو ضياف، الجزائر.

١١- **حاتم جلال عبد الله (١٩٩٨):** حماية المستهلك فى السوق اليمنية الواقع والمستقبل، الندوة العلمية الأولى (التسويق فى اليمن "الواقع . المشكلات . الآفاق")، (١٠. ١٢) مايو، عدن، اليمن.

١٢- **حسناء ناصر إبراهيم وآخرون (٢٠٠٩):** واقع شبكات الحماية الإجتماعية فى العراق وأثرها فى حماية المستهلك، المجلة العراقية لبحوث السوق وحماية المستهلك، مجلد (١)، عدد (٢)، جامعة بغداد.

١٣- **حصة حسن سالم الخيال (٢٠٠٢):** العوامل المؤثرة فى تبنى المستهلكين للتسوق عبر شبكة المعلومات الدولية (الإنترنت) ـ دراسة ميدانية فى دولة الامارات العربية المتحدة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس.

١٤- **حمودة بخيتى (٢٠٠٨):** حماية المستهلك فى ظل العولمة بين تحرير التجارة . غياب الرقابة . الوعى، ورقة عمل مقدمة للدورة التدريبية حول آليات التفتيش التجارى وحماية المستهلك (٤.١)، يونيو، أبوظبى.

١٥- **حنان محمد السيد أبو صيرى، إيمان شعبان أحمد إبراهيم (٢٠٠٧):** الممارسات الاستهلاكية المستحدثة للشباب وعلاقتها بالمناخ الأسرى كما يدركه الأبناء، مجلة بحوث الاقتصاد المنزلى، مجلد (١٧)، العدد (١٤)، كلية الاقتصاد المنزلى، جامعة المنوفية.

١٦- **رشا حسين عبد العزيز مصطفى (١٩٩٨):** قياس رضا العملاء عن جودة السلع الإستهلاكية المعمرة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس.

١٧- **رغدة محمود أحمد السيد حمود (٢٠١٢):** أنماط الإنفاق الإستهلاكى فى ضوء مستحدثات التسوق وطرق الدفع الإلكترونية وأثرها على توافق أفراد الأسرة، رسالة دكتوراة غير منشورة، كلية الاقتصاد المنزلى , جامعة حلوان.

١٨- **سامى محمد عبد العزيز (٢٠٠٩):** المعالجة الصحفية لقضايا حماية المستهلك المصرى . رؤية تحليلية، مؤتمر اخلاقيات الاعلام والاعلان، ٢٩.٢٨ مارس، جامعة النهضة.

١٩- **سعيدة عبيد سليمان عبيد (١٩٩٧):** تأثير ثقافة الإستهلاك فى عملية التحديث فى مجتمع الإمارات العربية المتحدة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الآداب، جامعة عين شمس.

٢٠- **سلوى محمد زغلول طه (٢٠٠٠):** السلوك الاقتصادى للشباب والعوامل المرتبطة به، رسالة دكتوراة غيرمنشورة، كلية الاقتصاد المنزلى، جامعة المنوفية.

٢١- **سلوى محمد يحى العوادلى (٢٠٠٦):** الاعلان وسلوك المستهلك، دار النهضة العربية، القاهرة.

٢٢- **سماح محمد سعيد طه مشرف (٢٠٠٤):** السلوك الشرائى للمرأة المصرية وأثره على إختيار الاستراتيجيات التسويقية للسلع الاستهلاكية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد المنزلى، جامعة حلوان.

٢٣- **سماح محمد سعيد طه مشرف (٢٠٠٨):** أثر وسائل الاتصال الشخصية والجماهيرية على القيم المتعلقة بقرارات الأسرة الشرائية، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الاقتصاد المنزلى، جامعة حلوان.

٢٤- **سهى عبد المنعم محمد شلبى (٢٠٠٥):** دراسة تحليلية للعوامل المؤثرة على إرتياد مراكز التسوق، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس.

٢٥- **شريقى ناشى الجابرى (٢٠٠٢):** التحولات الإجتماعية والإقتصادية وتأثيراتها فى بعض القيم الإجتماعية بالمجتمع السعودى، رسالة دكتوراة، كلية الآداب، جامعة عين شمس.

٢٦- **صفاء أحمد محمود (٢٠٠٠):** تحليل العوامل المؤثرة على أنماط استخدام بطاقات الإئتمان وأثرها على الإستراتيجيات التسويقية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة الاسكندرية.

٢٧- **عبير عبده محمد على (٢٠٠٤):** وعى وممارسات ربة الأسرة عن حقوق وواجبات المستهلك ووسائل تفعيل دور جمعيات حماية المستهلك، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإقتصاد المنزلى، جامعة المنوفية.

٢٨- **عبير محمود الدويك (٢٠٠٢):** دور البرامج الاعلامية فى تنمية الوعى الاستهلاكى للمرأة الريفية، المؤتمر السنوى السابع للاقتصاد المنزلى، (١٥. ١٦) ديسمبر، جامعة المنوفية.

٢٩- **عبير مصطفى مختار (٢٠٠٢):** دور الإعلان التليفزيونى فى إتخاذ قرار شراء السلع الإستهلاكية للمستهلكين بمحافظة أسيوط، دراسة ميدانية، كلية التجارة، جامعة أسيوط.

٣٠- **عزة أحمد صيام (٢٠٠٢):** آليات التماسك والتحلل فى الأسرة المصرية فى ظل تحديات العصر "الأسرة المصرية وتحديات العولمة"، الندوة السنوية لقسم الإجتماع، (٧. ٨) مايو، كلية الآداب، جامعة القاهرة.

٣١- **علا مصطفى أحمد السيد (١٩٩٩):** تبنى وانتشار واستخدام المبتكرات التكنولوجيا المنزلية الحديثة وعلاقتها بالمستوى التعليمى للأسرة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد المنزلى، جامعة المنوفية.

٣٢- **فاتن مصطفى كمال لطفى (١٩٩٥):** أثر العوامل الاقتصادية والاجتماعية للأسرة المصرية على الأنماط الاستهلاكية، رسالة دكتوراة غيرمنشورة، كلية الاقتصاد المنزلى، جامعة المنوفية.

٣٣- **فاطمة أحمد القلينى (١٩٩٨):** دور الإعلام التليفزيونى فى تدعيم قيم العولمة الثقافية لدى الشباب ومستقبل مصر، الندوة السنوية السابعة (الشباب ومستقبل مصر)، (٢٩. ٣٠) إبريل، كلية الآداب، جامعة القاهرة.

٣٤- **محمد الزيادات وآخرون (٢٠١٠):** تحليل أثر أنماط السلوك الشرائى وإتجاهاته فى إختيار المراكز التجارية والسلع الإستهلاكية فى الأردن " دراسة تطبيقية على محافظة البلقاء"، مجلة الجامعة الإسلامية، مجلد (١٨)، عدد (٢٠)، الأردن.

٣٥- **محمد جمال الدين درويش (٢٠٠٠):** التخطيط للمجتمع المعلوماتى، سلسلة غير دورية، المكتبة الاكاديمية، القاهرة.

٣٦- **محمود عبد الرحمن عيسى (٢٠٠٢):** عالم المواصفات والجودة، الهيئة المصرية العامة للتوحيد القياسى وجودة الانتاج، القاهرة.

٣٧- **محمود مختار أحمدبربرى (٢٠٠٤):** قانون المعاملات التجارية ـ عمليات البنوك، دار النهضة العربية.

٣٨- **مصطفى محمود محمد عبد المطلب (٢٠٠٦):** دور المنظمات غير الحكومية فى حماية المستهلك "حالة مصر"، مجلة إقتصاديات شمال أفريقيا، عدد (٤)، جامعة الشلف، الجزائر.

٣٩- **معصومة خميس محمود البلوشى (١٩٩٨):** مقارنة الأنماط الإستهلاكية بين المرأة العاملة وغير العاملة فى سلطنة عمان، رسالة ماجستير غيرمنشورة، كلية الاقتصاد المنزلى، جامعة المنوفية.

٤٠- **نادر شعبان إبراهيم السواح (٢٠٠٦):** النقود البلاستيكية واثر المعاملات الإلكترونية على المراجعة الداخلية فى البنوك التجارية، الدار الجامعية، الاسكندرية.

٤١- **نجلاء سيد حسين (٢٠٠٣):** تقييم انعكاسات تطبيق أنظمة الجودة العالمية على اتجاهات الاستهلاك الأسرى، رسالة دكتوراة غير منشورة، كلية الاقتصاد المنزلى، جامعة حلوان.

٤٢- **نجلة يونس محمد (٢٠١٢):** حركة حماية المستهلك ودورها فى نشر الوعى الاستهلاكى ـ دراسة إستطلاعية لعينة من المستهلكين فى مدينة الموصل، مجلة تنمية الرافدين، مجلد (٣٤)، العدد (١٠٩)، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل.

٤٣- **هبة محمود حسن الفولى (٢٠١٣):** تفعيل آليات المسئولية المجتمعية لمنظمات حماية المستهلك وعلاقتها بالسلوك الاستهلاكى للأسرة فى ضوء متطلبات الجودة، رسالة دكتوراة غير منشورة، كلية الاقتصاد المنزلى، جامعة حلوان.

٤٤- **وفاء فؤاد شلبى، نجلاء سيد حسين (٢٠٠٥):** إدارة ومراقبة الجودة، كلية الاقتصاد المنزلى، جامعة حلوان.

45- **Black Well, Steven-Allen (1998):** A empirical Examination of Customer Loyalty Service, Quality, Consumer Psychology, The University of Mississippi.

46- **David Evans & Richard Schmalensee (1999):** Paying With Plastic, The Digital **Revolution** In Buying & Borrowing, The MIT Press, Cambridge, London.

47- **Durham Wisely T. (2004):** The Family Planning Communication of Voluntarily **Child**, free couples Dissertation Abstracts international vol.65-11A.

48- **Gold Smith, R.E., Lafferty B.A. and Newell, S.J. (2000):** The Impact of Corporate Credibility and Celebrity on Consumer Reaction to Advertisements&Brands, Journal of Advertising, Provo, Fall 2000, Vol. (29), Issue (3).

49- **Jayawardhena, C. &Foley, P. (2002):** Changes In The Banking Sector -The Case of Internet Banking In The Uk, Internet Research: Electronic Networking Applications And Policy, Vol. (10) No.(1).

50- **Kevin Michael Brady (1997):** A hierarchical Model Purchase **Intentions**, University, PP 352.

51- **Kotler, Philip (1991):** Marketing Management: Analysis, Planning, **Implementation** and Control Pretic-Hall Inc, Englewood Cliffs, N.J.

52- **Ordonez, Lisa, D. (1998):** The Effect Of Correlation Between Price And Quaality On Consumer Choice Organizational, Behavior And Human Decision Process,Vol.75(3).

53- **Pham Minh, Moss Philip (2002):** Estimate The Role of The Government Forces and Non – government Organization in Promoting Consumer Protection in Vietnam, Master of the Faculty of Economics, University of Masahosetes, USA, 2010, 0111.

54- **Rinehart Shelly-Marie (1998):** Locus of Control & The Service Encounter, The Impact of Individual Different Second Perception of Service Quality Customer Satisfaction & Consumer Comlaint Behaviour The University of Oklahoma.

THE USE OF CREDIT CARD TYPES AND THEIR RELATION TO CONSUMPTION BEHAVIOR IN THE LIGHT OF QUALITY REQUIREMENTS FOR UNIVERSITY STAFF MEMBERS

Abstract:

The aim of the study:

This study aims at studying the use of different credit card types and their relation to Consumption behavior in the light of quality requirements for University staff membersn the researcher used the analytical descriptive method conducted on a sample of (150) mixed gender Fayoum University staff members; selected from (the faculty of education, the faculty of social work, the faculty of specific education) the sample aged between (25-50) years old diversing from social and economical levels.

The tool of the study:

The tool included marital status form, economical status form, application from for staff, cried card types scale, and a consumption behavior scale aproved by the consumer protection on thority(CPA).

Results:

1. There are statistically significant differences at (0.01) between the mean scores of the use of credit card types in the gender variable in favor of males. According to the address variable the change is in favor of city residents. According to occupation variable the change is in favor of lower level jobs. As for age variable the change is in favor of the youngest. Finally, as for salary variable the change is in favor of high salary families.
2. There are statistically significant differences at (0.01,0.05) between the mean scores of family members variable in favor of small families
3. There are statistically significant differences at (0.05) between the mean scores of marital status variable in favor of married comples.
4. There are statistically significant differences at (0.01) between the mean scores of the consumption behavior based on (CPA) rubrics in favor of males in gender variable, in favor of city residents in address variable. in favor of married couples in marital status variable, in favor

of high level jobs in occupation variable, and in favor of high salaried families in salary variable.

5. There are statistically significant differences at (0.01,0.05) between the mean scores of the consumption behavior based on (CPA) rubrics in the age variable in favor of older people and in favor of small families in family members variable.
6. There are statistically significant differences at (0.01,0.05) between the mean scores of consumption behavior scale based on (CPA) (quality requirements definition, goods warranty card,invoice, goods marketings and how to use list for goods) credit card types usage (how safety they are, how updated they are, how they are used in instant pay, and how they are used for with drawal).
7. One of the most credit cards used by the academic staff at percentage of (38.9%) is the card that's used to buy directly, then the card used in loads comes to the second rank at the percentage of (34.4%) after that, the credit cards and coping with the development come to the third rank at the percentage of (26.8%)

The most important recommendations:

1. Courses and seminars are held to make them aware of buying in a suitable way.
2. Preparing database in a way that serves the family and develops the community, especially the consumer.
3. Supporting the cooperation between the consumers' protection organizations and the Department of Home Management in Egypt.
4. Observing the mass media and emphasizing the right of consumer.
5. Organizing national campaigns to broaden the consumers' minds.
6. Protecting the consumer when he buys through the internet.
7. Issuing electronic credit cards.
8. Preparing reports to make financial matters more clear.