

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف - المسيلة

ميدان: علوم اقتصادية تجارية وعلوم التسيير
فرع: المالية والمحاسبة
تخصص: مالية وبنوك



كلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم: العلوم المالية والمحاسبة
رقم:

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي
إعداد الطالبتين:

بوقرة نبيلة
مزاري نورة

تحت عنوان:

البنك المحمول كأداة لتفعيل الخدمات الإلكترونية للبنوك
التجارية

-دراسة حالة عينة من البنوك المحمولة بولاية المسيلة-

لجنة المناقشة:

رئيسا	جامعة محمد بوضياف المسيلة	غربي حمزة
مشرفا ومقررا	جامعة محمد بوضياف المسيلة	برابح دلال
مناقشا	جامعة محمد بوضياف المسيلة	بلفيطح ريمة

السنة الجامعية: 2024/2023

الإهداء

إلى روح أبي الزكية الطاهرة

إلى أمي، وزوجي، وأولادي، وكل أفراد أسرتي.

إلى أختي الحبيبة العمرية

إلى كل طالب علم، أهدي هذا العمل.

الطالبة: بوقرة نبيلة

الإهداء

إلى روح أبي الزكية الطاهرة

إلى أمي، وزوجي، وأولادي، وكل أفراد أسرتي.

إلى كل طالب علم.

أهدي هذا العمل.

الطالبة: مزارى نورة

شكر وتقدير

في البداية، الشكر والحمد لله جل في علاه، فإليه بنسب الفضل كله في إكمال-
والكمال له وحده-هذا العمل.

وبعد الحمد لله فإنني نتوجه للأستاذة الكريمة والفاضلة، الدكتورة التي قامت
بالإشراف على هذه المذكرة بكل كلمات الشكر والتقدير، فلولا توجيهاتها
الرشيدة ونصائحها القيمة ودعمها المستمر ما تم إنجاز هذا العمل.

ولا يفوتنا التوجه بالشكر لكل الأساتذة الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة الموقرة
على قبولهم مناقشة هذا العمل.

ونتقدم بجزيل الشكر لمدير وموظفي بنك السلام والبنك الخارجي الجزائري
والبنك الوطني الجزائري بولاية المسيلة لحسن تعاونهم ودعمهم من أجل إتمام
هذه الدراسة.

فهرس المحتويات

الفهرس	
الصفحة	العنوان
II-I	الإهداء
III	شكر وتقدير
V	الفهرس
VII	قائمة الجداول
VIII	قائمة الأشكال
IX	ملخص
أ	مقدمة
الفصل الأول: الإطار النظري للبنك المحمول	
07	تمهيد
08	المبحث الأول: ماهية البنك المحمول
08	المطلب الأول: مفهوم البنك المحمول
11	المطلب الثاني: تقنيات عمل البنك المحمول
14	المطلب الثالث: الفرق بين البنك المحمول والبنك العادي
16	المبحث الثاني: تقييم عمل البنك المحمول
16	المطلب الأول: مزايا وعيوب البنك المحمول
18	المطلب الثاني: تحديات ورهانات البنك المحمول
20	المطلب الثالث: واقع استخدام البنك المحمول
26	المبحث الثالث: الخدمات البنكية الالكترونية
26	المطلب الأول: مفهوم الخدمات البنكية الالكترونية
27	المطلب الثاني: تكنولوجيا الدفع والتحويل عبر الهاتف المحمول
33	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني: دراسة ميدانية لواقع البنك المحمول في البنوك محل الدراسة بولاية المسيلة	
35	تمهيد
36	المبحث الأول: منهجية الدراسة الميدانية
36	المطلب الأول: أداة بيانات الدراسة الميدانية
37	المطلب الثاني: إجراءات الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة
38	المطلب الثالث: مجتمع وعينة الدراسة، وثبات أداة الدراسة

39	المطلب الرابع: وصف خصائص أفراد عينة الدراسة
43	المبحث الثاني: عرض وتحليل بيانات متغيرات أداة الدراسة
43	المطلب الأول: خدمات البنك المحمول في البنوك محل الدراسة
45	المطلب الثاني: عرض وتحليل مقومات البنك المحمول في البنوك محل الدراسة
46	المطلب الثالث: عرض وتحليل محور مزايا استخدام البنك المحمول في البنوك محل الدراسة
48	المطلب الرابع: عرض وتحليل محور تحديات استخدام البنك المحمول في البنوك محل الدراسة
49	المبحث الثالث: اختبار فرضيات الدراسة
49	المطلب الأول: اختبار الفرضية الأولى
50	المطلب الثاني: اختبار الفرضية الثانية
51	المطلب الثالث: اختبار الفرضية الثالثة
52	المطلب الرابع: اختبار الفرضية الرابعة
53	خلاصة الفصل الثاني
55	الخاتمة
58	قائمة المراجع
i	الملاحق

قائمة الجداول		
الصفحة	العنوان	الرقم
21	مستخدمي الأنترنت عبر العالم للفترة 2016-2020	1-1
22	نسبة استخدام الصراف الآلي لكل مئة شخص عبر العالم للفترة 2016-2021	2-1
23	نسبة مستخدمي الصراف الآلي في الجزائر لكل مئة شخص للفترة 2017-2021	3-1
24	نسبة مستخدمي الأنترنت في الجزائر لكل مئة شخص للفترة 2016-2020	4-1
25	البنوك الممارسة للصيرفة الالكترونية في الجزائر وعدد خدماتها الالكترونية	5-1
36	مقياس ليكرت الخماسي	1-2
38	الإحصاءات الخاصة بالاستبيان	2-2
39	ثبات أداة الدراسة	3-2
40	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	4-2
40	توزيع أفراد العينة حسب العمر	5-2
40	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى العلمي	6-2
41	توزيع أفراد العينة حسب التخصص	7-2
42	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الوظيفة الحالية	8-2
42	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة في العمل البنكي	9-2
43	خدمات البنك المحمول في البنوك محل الدراسة	10-2
45	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور مقومات البنك المحمول في البنوك محل الدراسة	11-2
47	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور مزايا استخدام البنك المحمول في البنوك محل الدراسة	12-2
48	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور تحديات استخدام البنك المحمول في البنوك محل الدراسة	13-2
50	اختبار التوزيع الطبيعي (Shapiro-Wilk) للمحور الأول	14-2
50	اختبار (One-Sample T test) للفرضية الثانية	15-2
51	اختبار التوزيع الطبيعي (Shapiro-Wilk) للمحور الثاني	16-2
51	اختبار (One-Sample T test) للفرضية الثالثة	17-2
52	اختبار التوزيع الطبيعي (Shapiro-Wilk) للمحور الثالث	18-2

52	اختبار (One-Sample T test) للفرضية الرابعة	19-2
----	--	------

قائمة الأشكال		
الصفحة	العنوان	الرقم
21	مستخدمي الأنترنت عبر العالم للفترة 2016-2020	1-1
22	نسبة استخدام الصراف الآلي لكل مئة شخص عبر العالم للفترة 2016-2021	2-1
23	نسبة مستخدمي الصراف الآلي في الجزائر لكل مئة شخص للفترة 2017-2021	3-1
24	نسبة مستخدمي الأنترنت في الجزائر لكل مئة شخص للفترة 2016-2020	4-1

ملخص:

هدفت الدراسة إلى تحليل واقع تطبيق البنك المحمول في البنوك التجارية الجزائرية باعتباره آلية لتفعيل الخدمات الإلكترونية البنكية، من خلال دراسة ميدانية على مستوى البنك الخارجي الجزائري (BEA) بالمسيلة والبنك الوطني الجزائري (BNA) بالمسيلة وبنك السلام بالمسيلة، حيث تم الاعتماد على أداة الاستبيان لجمع البيانات الأولية، وزع على عينة الدراسة المكونة من 35 إطار بالبنوك والذين هم على دراية بعمل البنك المحمول.

توصلت الدراسة إلى أن البنك المحمول على مستوى البنوك محل الدراسة بولاية المسيلة يقدم وبدرجة عالية مختلف الخدمات البنكية الإلكترونية عن بعد على غرار الاطلاع على كشف تحويل الأموال طلب البطاقة البنكية وتقديم أسعار العملات، وأن البنوك محل الدراسة تتوفر وبدرجة عالية على مقومات البنك المحمول، وأنه يتيح لهذه البنوك أغلب مميزاته وبدرجة عالية، بالإضافة إلى أنه ليس هناك أي تحديات تواجه تقنية البنك المحمول بالبنوك محل الدراسة بولاية المسيلة.

الكلمات المفتاحية: البنك المحمول، الخدمات الإلكترونية، الهاتف النكي.

Abstract:

The study aimed to analyze the reality of the mobile bank application in Algerian commercial banks as a mechanism for activating electronic banking services, through a field study at the level of the External Bank of Algeria (BEA) in M'sila, the National Bank of Algeria (BNA) in M'sila, and the Salam Bank in M'sila, where the questionnaire tool was relied upon to collect Primary data were distributed to the study sample of 35 bank employees who are familiar with the operation of mobile banking.

The study concluded that the mobile bank at the level of the banks under study in the state of M'sila provides to a high degree various electronic banking services remotely, such as viewing the money transfer statement, requesting a bank card, and providing currency rates, and that the banks under study have the components of a mobile bank to a high degree, and that it allows. These banks have most of their advantages to a high degree, in addition to the fact that there are no challenges facing the mobile banking technology in the banks under study in the state of M'sila.

Key-words: Mobile banking, electronic services, the smartphone

مَقْدِمَةٌ

1- تمهيد:

تتبنى الأنظمة التقنية البنكية في العصر الحالي تطورات مستمرة لتتكيف مع تحولات الثورة التكنولوجية وذلك من خلال تطوير البرمجيات وتحسين وسائل الاتصال، حيث يهدف هذا التحديث إلى ضمان استمرارية الأنظمة وتحقيق مستوى متقدم من رضا العملاء وتلبية احتياجاتهم، ومن هنا تسعى المؤسسات البنكية إلى إدخال أشكال جديدة من الخدمات المرتبطة بالاقتصاد والمعلومات، وهذا يتطلب تحديثاً للبنية التحتية المالية البنكية، ومن بين الأدوات المستخدمة في هذا السياق يأتي استخدام الهواتف المحمولة كأداة لتقديم خدمات مالية وبنكية متطورة ومتنوعة، سواء للعملاء البنكيين أو غيرهم من أفراد المجتمع، وقد فتح انتشار التطبيقات المحمولة أفاقاً جديدة أمام القطاع البنكي، حيث أصبح بإمكان العملاء الاستفادة من خدمات مثل "النقود المحمولة"، التي تتيح لهم تحويل الأموال أو استقبالها عبر شبكات الاتصال، سواء عبر شركات الاتصالات أو بنوك مختلفة تقدم هذه الخدمة هذا ما يسمى بالبنوك المحمولة.

تعتبر البنوك المحمولة أحدث تطور في عالم الخدمات البنكية، حيث تجمع بين تقنيات الهاتف المحمول وخدمات البنوك لتوفير تجربة بنكية سلسة ومرنة للعملاء، فهو ببساطة تطبيق أو منصة رقمية تتيح للعملاء إجراء العديد من العمليات البنكية عبر هواتفهم المحمولة، دون الحاجة إلى زيارة الفروع البنكية التقليدية وفي أي وقت ومن أي مكان يناسبهم، مما يعزز من مستوى الراحة والتحكم الذاتي في أمورهم المالية، وتعتمد نجاح البنوك المحمولة على توفير تجربة مستخدم مميزة وآمنة، بالإضافة إلى تقديم خدمات متنوعة ومبتكرة تلبي احتياجات العملاء المتغيرة مع التطورات التكنولوجية المستمرة.

2- إشكالية الدراسة:

مما سبق، يمكن طرح الإشكالية الرئيسية على النحو الآتي:

"ما هو واقع تطبيق البنك المحمول كآلية لتفعيل الخدمات الإلكترونية في البنوك محل الدراسة؟"

ويندرج تحت هذه الإشكالية الرئيسية الأسئلة الفرعية التالية:

- هل يقدم البنك المحمول على مستوى البنوك محل الدراسة خدمات بنكية متنوعة؟
- هل تتوفر البنوك محل الدراسة على مقومات البنك المحمول؟
- ما هي المميزات التي يمنحها البنك المحمول في البنوك محل الدراسة؟
- ما هي التحديات التي تواجه البنك المحمول في البنوك محل الدراسة؟

3-فرضيات الدراسة:

انطلاقا من الأسئلة الفرعية يمكن صياغة فرضيات الدراسة كالاتي:

- **الفرضية الأولى:** يقدم البنك المحمول على مستوى البنوك محل الدراسة بدرجة عالية مختلف الخدمات البنكية عن بعد كالاطلاع على كشف تحويل الأموال ودفعة الفواتير وتسديد ثمن المشتريات.
- **الفرضية الثانية:** تتوفر البنوك محل الدراسة على مقومات البنك المحمول بدرجة عالية.
- **الفرضية الثالثة:** يتيح البنك المحمول في البنوك محل الدراسة أغلب مميزاته بدرجة عالية.
- **الفرضية الرابعة:** هناك تحديات تواجه وبدرجة عالية تقنية البنك المحمول بالبنوك التجارية محل الدراسة.

4-أهداف الدراسة:

سعت الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

- إعطاء لمحة عامة عن تكنولوجيا البنك المحمول كآلية لعصرنة النظام المالي والبنكي.
- إبراز أهمية وسائل وأنظمة البنك المحمول والتحديات التي تواجهها، وكذا الضوابط الرقابية للعمليات البنكية الالكترونية للبنك المحمول
- تسليط الضوء على تقنية البنك المحمول في البنوك محل الدراسة بولاية المسيلة "البنك الخارجي الجزائري (BEA) والبنك الوطني الجزائري (BNA) وبنك السلام" وأهم التحديات التي تواجهه.

5-أهمية الدراسة:

تظهر أهمية الدراسة بوضوح من خلال الأهمية الكبيرة التي تتمتع بها خدمات البنوك المحمولة، حيث تقدم معظم البنوك هذه الخدمات بهدف خدمة العملاء بشكل أسرع وأكثر فعالية، بهدف جذب أكبر عدد ممكن من العملاء وضمان رضاهم، ومن خلال التحديث المستمر لتقنيات البنوك المحمولة يتم تحسين وتطوير جودة الخدمات المقدمة للعملاء، مما يساهم في بناء بنية تحتية متطورة للنظام البنكي والمالي الإلكتروني.

6-أسباب اختيار موضوع الدراسة:

تم اختيار هذا الموضوع بناء على عدة دوافع، منها:

6-1-الدوافع الشخصية:

- تناسب الموضوع مع التخصص الأكاديمي المدروس.
- الاهتمام الشخصي نظرا لتأثيره على الصيرفة الإلكترونية وقنوات الدفع الإلكتروني.

6-2- الدوافع المتعلقة بالموضوع:

- الموضوع حديثا ومهما، مما يجعله محور اهتمام مختلف بلدان العالم وفي المؤتمرات والملتقيات العلمية.
- يتمتع بمرونة، حيث يشهد تطورا سريعا ومستمرا، ويعتبر مدخلا حديثا للاقتصاد الرقمي.
- يسلط الضوء على الدور المهم الذي تلعبه البنوك المحمولة في تعزيز التنمية الاقتصادية.
- يساهم في إثراء البحث العلمي في هذا المجال من خلال إضافة دراسة جديدة.

7- الدراسات السابقة:

هنالك مجموعة من الدراسات العربية والأجنبية التي اعتمدنا عليها في هذه الدراسة، منها:

- دراسة (S Becirovic D et al، 2011)، بعنوان: **The rôle of Mobile Banking in Enhancing Economic**، هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على أثر استخدام الخدمات المصرفية عبر الهواتف المحمولة على التنمية الاقتصادية ولتمكين نطاق واسع من استخدام هذه الخدمات، قام الباحث بتحليل تطبيق تجريبي للخدمات المالية المتنقلة في كينيا وتحديات محتملة لتطبيق الخدمات المصرفية عبر الهواتف المحمولة، وخلصت الدراسة إلى أن الخدمات المصرفية عبر الهواتف المحمولة تُعتبر أداة فعالة يمكن استخدامها لتسيير الخدمات المالية وعمليات الدفع والائتمان، ولضمان تحقيق الهدف من التنمية الاقتصادية يجب أن تكون هذه الخدمات سهلة الاستخدام وقابلة للتطبيق على جميع أنواع الهواتف المحمولة مع توفير تكاليف منخفضة للمستخدمين، لتعزيز التنمية الاقتصادية من خلال تسيير المعاملات المصرفية.
- دراسة (V Devadevan، 2013)، بعنوان: **Mobile Banking in India**، هدفت الدراسة إلى استعراض حالة وتحليل مشكلات الأمان في خدمات البنوك عبر الهواتف المحمولة بين عملاء البنوك في الهند، بهدف زيادة الوعي بكيفية استخدام هذه الخدمات وضرورة اتباع آليات الأمان المناسبة لضمان استخدامها بشكل فعال، تم تصميم استبيان لجمع البيانات الأولية وتطبيقه على 65 مشاركا عبر الأنترنت، أظهرت النتائج أن 84.60% من المشاركين ذكروا أن البنك يقدم تسهيلات في خدمات البنوك عبر الهواتف المحمولة، في حين 06.20% ذكروا أن البنك لا يقدم تسهيلات، 09.20% ليسوا على علم بوجود التسهيلات المصرفية عبر الهواتف المحمولة من البنك، وخلصت الدراسة إلى أن خدمات البنوك عبر الهواتف المحمولة تعتبر قناة بديلة ناشئة تهدف إلى تحسين تجربة العملاء، مع التأكيد على ضرورة وجود آليات أمان فعالة لضمان استخدام هذه الخدمات بشكل آمن.

- دراسة (Asfour Haddad، 2014)، بعنوان: **The Impact of Mobile Banking Enhancing Customers'E-Satisfactin**، هدفت الدراسة إلى تقدير تأثير استخدام الخدمات

المصرفية عبر الأجهزة المحمولة على رضا العملاء، من خلال تقييم سبعة أبعاد أساسية لتقديم هذه الخدمة، وهي: الموثوقية، المرونة، الخصوصية، سهولة الوصول، سهولة التصفح، الكفاءة، والأمان، حيث شملت عينة الدراسة 360 عميل من إجمالي 400 عميل يستخدمون خدمات البنوك المحمولة في البنوك التجارية في الأردن، وأظهرت الدراسة وجود تأثير إيجابي لاستخدام الخدمات المصرفية المحمولة على رضا العملاء.

- دراسة (ميهوب سماح، 2014)، بعنوان: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية، سعت الدراسة إلى تحليل تأثير استخدام البنوك لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وخاصة في مجال النشاط البنكي عن بعد على أدائها التجاري، حيث شملت الدراسة عينة من تسعة بنوك فرنسية وقد تم استخدام أداة الاستبيان وزعت على عينة الدراسة، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن البنوك الفرنسية تعتمد بشكل واسع على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، خاصة فيما يتعلق بالصيرفة عبر القنوات البعيدة مثل الأنترنت والهواتف المحمولة والصيرفة المتلفزة الرقمية، كما أشارت الدراسة إلى أن تبني البنوك للصيرفة عبر الهواتف المحمولة بشكل واسع ومتقدم يؤدي إلى تحسين أدائها التجاري من خلال تحسين جودة الخدمة المصرفية وتقليل تكاليفها، مما يقلل من الفجوة بين توقعات العملاء وتجربتهم الفعلية.

- دراسة (حموش وفاء، عماني لمياء، 2018)، بعنوان: الصيرفة المحمولة كمدخل معاصر للاقتصاد الرقمي، هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور الرقمنة في تطوير العمل المصرفي، من خلال الاستناد إلى التقارير والإحصاءات الدولية التي تظهر تأثير هذه التقنية في زيادة حجم المعاملات التجارية الرسمية وتخفيض تكاليفها، وخلصت الدراسة إلى أهمية استغلال الصيرفة المحمولة لتحسين مستوى الخدمات المصرفية، نظرا للتطور الكبير في عدد مستخدمي الهواتف المحمولة، ولفوائد مثل توفير الوقت والاحتفاظ بالعملاء الحاليين وجذب العملاء الجدد.

- دراسة (بورقبة قويدر وآخرون، 2019)، بعنوان: المعاملات المصرفية عبر الهاتف المحمول في إطار الاقتصاد الرقمي، هدفت الدراسة إلى استكشاف أهمية أدوات وتقنيات البنوك المحمولة في ظل التطورات الجديدة في الاقتصاد الرقمي التي أحدثتها تكنولوجيا المعلومات، وتحليل تأثير هذا الاستخدام على ساحة الأعمال الاقتصادية، وقد اتبع بنك وان الأمريكي استراتيجية جديدة في مجال الخدمات المصرفية عبر الهواتف المحمولة، حيث تشير الدراسة إلى أن العملاء يفضلون بشكل كبير استخدام الهواتف المحمولة للقيام بالمعاملات المصرفية بدلا من الطرق التقليدية مثل الذهاب إلى الفروع البنكية أو الانتظار في الطوابير، كما تبين الدراسة أنه يمكن القيام بجميع المعاملات المصرفية عن بعد دون الحاجة إلى حضور العميل شخصيا.

- دراسة (تباني نسرين، 2021)، واقع تطبيق البنك المحمول في البنوك التجارية الجزائرية، هدفت الدراسة إلى تحليل واقع تطبيق البنك المحمول في البنوك التجارية الجزائرية بالتطبيق على البنك الوطني الجزائري وبنك السلام بولاية المسيلة، وباستخدام أداة الاستبيان وزع على عينة الدراسة المكونة من 15 موظف بالبنوك محل الدراسة وإجراء مقابلة مع مدراء وإطارات بالبنوك المدروسة، توصلت الدراسة إلى توفر متطلبات البنك المحمول في كلا البنكين، حيث أن اعتمادهما على التكنولوجيات الحديثة بما فيها تكنولوجيا البنك المحمول ينعكس إيجابيا على جودة الخدمات البنكية والأداء المالي من خلال زيادة الربحية وخفض التكاليف والسرعة في إنجاز العمليات والاستجابة لمتطلبات العملاء، بالإضافة إلى رفع وتعزيز القدرة التنافسية للبنك واستقطاب عدد أكبر من العملاء. كما أشارت النتائج أن انخفاض تدفق الانترنت يعتبر تحديا أمام توسع استخدام هذه التقنية من طرف العملاء، كما انفرد البنك الوطني الجزائري بكون أغلب عملائه من الفئة العمرية الكبيرة التي يصعب عليها استيعاب هذه التقنية.

- دراسة (طيايبية رمزي، خروف منير، 2023)، بعنوان: العوامل المؤثرة على استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية عبر الهاتف المحمول، هدفت الدراسة إلى إبراز تأثير الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول وفقا لأبعاد (سهولة الاستخدام، الثقة وبعد المنفعة المدركة) في توجيه سلوك العملاء، لمتعاملي مصرف Banxy المحمول في ولاية قالمة، وقد تم الاعتماد على أداة الاستبيان وتوزيعه على عينة الدراسة 66 عميل، وقد توصلت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي لكل من بعد سهولة الاستخدام وبعد الثقة، وأن لا يوجد أثر إيجابي لبعده المنفعة على سلوك العملاء.

8- منهجية الدراسة:

اعتمدنا في الدراسة على المنهج الوصفي في الفصل النظري والذي نعتبره مناسباً لطبيعة الموضوع، كما استخدمنا أسلوب دراسة الحالة عن طريق تحليل أداة الدراسة المتمثلة في الاستبيان للفصل التطبيقي.

9- هيكل الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها قمنا بتقسيمها إلى فصل نظري وآخر تطبيقي تسبقهم مقدمة، تضمن الفصل الأول الإطار النظري للبنك المحمول الذي قسم إلى ثلاث مباحث تضمنت ماهية البنك المحمول وتقييم عمل البنك المحمول والخدمات الالكترونية البنكية، وعنون الفصل الثاني بدراسة ميدانية لواقع البنك المحمول في البنوك محل الدراسة بولاية المسيلة والذي بدوره قسم أيضا إلى ثلاثة مباحث تضمنت منهجية الدراسة الميدانية وعرض وتحليل بيانات متغيرات أداة الدراسة واختبار فرضيات الدراسة، واختتمت الدراسة بعرض النتائج التي توصلت إليها، والاقتراحات والأفاق المستقبلية.

الفصل الأول

- الإطار النظري للبنك المحمول -

تمهيد:

أحدث الانتشار المذهل والمتسارع لشبكة الأنترنت تغييرات جوهرية في طبيعة عمل القطاع البنكي والمالي، وقد تم تزويده بأليات حديثة جعلته أكثر مرونة وديناميكية وسرعة في تقديم خدماته، ومن هنا ظهرت البنوك المحمولة كنتيجة لذلك حيث عملت على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتطوير نظم ووسائل جديدة لتقديم الخدمات البنكية، وللإحاطة بالإطار النظري للبنك المحمول تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث:

- المبحث الأول: ماهية البنك المحمول.
- المبحث الثاني: تقييم عمل البنك المحمول.
- المبحث الثالث: الخدمات الالكترونية البنكية.

المبحث الأول: ماهية البنك المحمول

غير البنك المحمول طريقة التعامل مع الخدمات المالية بشكل كبير، بحيث يوفر التطبيق البنكي عبر الهاتف المحمول العديد من الخدمات التي تسهل على العملاء إدارة حساباتهم البنكية بسهولة وسرعة دون الحاجة إلى الذهاب إلى البنك.

المطلب الأول: مفهوم البنك المحمول

تقدم معظم البنوك حول العالم الآن خدمة الصيرفة عبر الهواتف الذكية، وهي استراتيجية جديدة في مجال العمل البنكي، تتيح هذه الخدمة لمستخدمي الهواتف المحمولة الوصول إلى حساباتهم عبر تطبيق البنك المعتمد في أي وقت، والقيام بمختلف المعاملات البنكية بسهولة وفعالية، مما يسهم في توفير الوقت والجهد للعملاء، كما تعد هذه الخدمة بتكلفة منخفضة مقارنة بالوسائل التقليدية للتعامل البنكي، مما يجعلها خياراً جذاباً للكثير من الأفراد والشركات.

الفرع الأول: نشأة البنك المحمول

تطورت خدمات البنوك المحمولة بشكل كبير على مر السنين، بدأت هذه الخدمات من خلال الرسائل القصيرة (SMS) حيث كان بإمكان العملاء إجراء بعض المعاملات البنكية البسيطة مثل الاستعلام عن الرصيد أو استلام إشعارات بالمعاملات، ومن ثم تطورت هذه الخدمات لتشمل التطبيقات البنكية عبر الهواتف الذكية، التي توفر مجموعة أوسع من الخدمات مثل: "التحويلات المالية، دفع الفواتير، طلبات الائتمان، وإدارة الاستثمارات"، بالإضافة إلى العديد من المزايا الأخرى، ومن ثم ظهرت تقنيات مثل المساعد الرقمي الشخصي والتي تساعد العملاء على إجراء المعاملات البنكية من خلال التفاعل الصوتي أو النصي مع هذه التطبيقات، ولقد عرضت أولى خدمات البنوك المحمولة عبر الرسائل القصيرة من خلال الهواتف المحمولة الأولى ودعم استخدام البنوك المحمولة في سنة 1999، أين كانت بدايتها التجارة الإلكترونية عبر الهاتف المحمول والتي نشأت كقناة توزيع لعقد الصفقات والقيام بالأنشطة البنكية.¹

وكانت البنوك الأوروبية من بين الرواد في استخدام التقنيات الحديثة لتقديم خدمات البنوك المحمولة عبر الهواتف المحمولة، بدأت هذه التجارب في النظام الأساسي للعملاء في أوائل القرن الحادي والعشرين، لتصل إلى ذروة التطور خلال السنوات القليلة الماضية: 2007، 2008، 2011، 2015، بحيث أصبح يمكن للعملاء من خلال هذه الخدمات إجراء مجموعة متنوعة من العمليات البنكية مثل الاستعلام عن الأرصدة والحسابات، توجيه معلومات للبنك لتنفيذ بعض العمليات في أوقات محددة، تحويل الأموال بين

¹ علي حسن عبد العزيز، العوامل المؤثرة على تبني الخدمات البنكية عبر التليفون المحمول، المجلة العلمية للبحوث التجارية، المجلد 01، العدد 04، 2019، ص 168.

الحسابات، والاستفادة من الخدمات الأخرى التي يوفرها البنك عبر الهاتف المحمول، ويتم تقديم هذه الخدمات كجزء من الخدمات الإلكترونية التي يقدمها البنك لعملائه، ويتطلب استخدامها أن يكون جهاز العميل متوافقاً مع النظام الذي يقدمه البنك، وقد تشمل الخدمات بعض الإجراءات الأمنية مثل تسجيل الدخول برمز أو كلمة مرور لضمان سلامة المعاملات.¹

أما بالنسبة للجزائر فبعد صدور القانون رقم 03-2000 المؤرخ في 05 أوت 2000،² والداعي إلى إصلاح قطاع الاتصال، تميزت المرحلة الموالية له بحدوث بعض التعديلات لا سيما تحول وزارة البريد والمواصلات إلى وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، وانفتاح السوق الجزائرية على الاستثمارات والمنافسة الدولية، هذا وقد نتج عن تلك الإصلاحات عدة تطورات خاصة في الفترة الممتدة من 2001 إلى 2003 التي تم فيها ما يلي:

- إنشاء سلطة الضبط للبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية *ARTP*.
- إنشاء اتصالات الجزائر وهي متعامل الهاتف الثابت.
- إنشاء اتصالات الجزائر للهاتف النقال فرع موبيليس.
- إنشاء بريد الجزائر والخاص بمختلف المعاملات البريدية.

ونظراً لوعي الجزائر بالتحديات التي يفرضها التطور المذهل الحاصل في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، فقد أدى هذا بها مباشرة العديد من الإصلاحات كما سبق الإشارة إليها من خلال القانون السابق الذكر، الأمر الذي نجم عنه إنشاء سلطة ضبط مستقلة إدارياً ومالياً ومقسمة إلى قسمين، الأول يتكفل بالنشاطات البريدية والخدمات المالية البريدية، والثاني بالاتصالات السلكية واللاسلكية، من بين أهم مهام التي تولتها سلطة الضبط نجد:

- السهر على وجود منافسة فعلية ومشروعة في سوقي البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، وهذا باتخاذ كل التدابير لترقية أو استعادة المنافسة في هذين السوقين.
- إعداد مخطط وطني للترقيم دراسة طلبات الأرقام ومنحها للمتعاملين.
- المصادقة على عروض التوصيل البيني المرجعية.
- منح تراخيص الاستغلال واعتماد تجهيزات البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، وتحديد المواصفات والمقاييس الواجب توفرها فيها.

¹ شافي نادر عبد العزيز، المصارف والنقود الإلكترونية، المؤسسة الحديثة للكتاب، طرابلس، لبنان، 2007، ص125.

² القانون رقم 03-2000، الصادر بتاريخ 05 أوت 2000، المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، الجريدة الرسمية، العدد 48، المؤرخ في 06 أوت 2000.

- الحصول من المتعاملين على كل المعلومات الضرورية للقيام بالمهام المخولة لها.
- التعاون في إطار مهامها مع السلطات الأخرى أو الهيئات الوطنية والأجنبية ذات الهدف المشترك.
- إعداد التقارير والإحصاءات العمومية وتقرير سنوي يتضمن وصف نشاطاتها وملخصاً لآرائها وتوصياتها مع مراعاة طابع الكتمان وسرية الأعمال، وكذا التقرير المالي والحسابات السنوية وتقرير تسيير الصندوق الخاص بالخدمة العامة.
- وتماشياً مع تطبيق نظام الهاتف المحمول كأحد الأساليب البنكية المتطورة في مجال السداد الإلكتروني في الجزائر، فإنه يجب توفر مجموعة من الشروط هي:
- ضرورة الرفع من إجراءات أمن المعلومات والتصدي لظاهرة القرصنة التي تتم على مستوى شبكات الهواتف المحمولة، وحفظ قواعد المعلومات المالية من كل الاختراقات.
- ضرورة تقوية نطاقات تغطية شبكات الهاتف المحمول أين تجرى العمليات بسهولة أكثر وبدون انقطاع.
- حصر عمليات البنوك المحمولة في العمليات التجارية، وهذا للتقليل من استخدام النقد والقضاء على مشاكل السيولة.
- استصدار القوانين والتشريعات التي تسهل عملية البنوك المحمولة في الجزائر.

الفرع الثاني: تعريف البنك المحمول

تعددت التعاريف المستخدمة للدلالة على مصطلح البنك المحمول (*Mobile Banking*)، منها:

يعرف البنك المحمول على أنه: "استخدام الهواتف المحمولة وتكنولوجيا الاتصالات الهاتفية المتنقلة لتقديم الخدمات البنكية مثل: الودائع والسحوبات والمدفوعات والتحويلات والاستعلام عن الرصيد وغيرها الكثير".¹

ويعرف كذلك البنك المحمول بأنه: "قناة اتصال إلكترونية بين البنك والربائن تعمل على تقديم خدمات للربائن من خلال الهاتف المحمول، وتشمل فتح الحسابات والشراء الإلكتروني وتحويل الأموال، والتحذيرات الأمنية والتذكير وكشوفات الحساب وتحديد مواقع البنوك ومواقع الصراف الآلي".²

ويعرّف البنك المحمول أيضاً على أنه: "استخدام الهاتف المحمول للولوج إلى الحساب البنكي، حساب البطاقات الائتمانية، أي حساب بنكي آخر، وإجراء التحويلات البنكية والكشوفات النقدية ودفع الفواتير، يتم الاتصال باستخدام بنك موبايل عن طريق تطبيق يتم تحميله على الهاتف المحمول".¹

¹ Rose, P. S, Hudgins, S. C, **Bank Management & Financial Services** .(9th Ed.). New York, NY : Mcgraw-Hill Education, 2013, p34.

² Hampshire. C, **A mixed methods empirical exploration of UK consumer perceptions of trust, risk and usefulness of mobile payments**. International Journal of Bank Marketing, Vol:35, N:03, P116.

كما يشير مصطلح البنك المحمول إلى: "قيام العملاء باستخدام التلفون في إنجاز الخدمات والعمليات البنكية المختلفة، حيث يتم إقامة قناة اتصال بين البنك والعميل عن طريق تقنية تتيح استخدام الأنترنت من خلال الهاتف،² أي أنه استخدام التلفون الذكي في الوصول إلى الشبكات البنكية أو البنكية من خلال بروتوكول التطبيقات اللاسلكية".³

ويعرف أيضاً على أنه: "تطبيق الإلكتروني يتفاعل بموجبه العميل مع البنك، يتيح له القيام بكافة العمليات والخدمات والأنشطة البنكية التي يوفرها البنك وتنفيذ كل العمليات عن بعد في أي مكان وزمان".⁴ من خلال التعاريف السابقة يظهر أن "البنك المحمول هو البنك الذي يسمح بإجراء مختلف العمليات البنكية وتسيير الحسابات انطلاقاً من الهاتف المحمول، حيث بإمكانه عرض خدمات معلوماتية لعملائه مثل توفير المعلومات عن سوق الأوراق المالية وما يتضمنه من حركات بيع أو شراء وأسعار الأسهم وغيرها، من خلال طلب العميل لرقم معين، فيتم الرد عليه بواسطة جهاز محمل عليه برنامج معلوماتي طالبا منه إدخال الرقم السري الخاص به، تظهر صفحة بها كل بيانات العميل وحينها يتحصل على الخدمة فوراً".

المطلب الثاني: تقنيات عمل البنك المحمول

تتمحور تقنيات عمل البنك المحمول في كيفية عمله بواسطة الهاتف المحمول، وأنواع الخدمات التي يقدمها عن طريق الهاتف المحمول.

الفرع الأول: كيفية عمل البنك المحمول

البنك المحمول هو الحصول على الخدمة البنكية من خلال الهاتف المحمول، ويكون ذلك عن طريق قيام البنك لاسلكياً بإرسال تطبيقات الأعمال البنكية إلى هاتف العميل بعد تسجيل الاشتراك في الخدمة، ويمكن للعميل طلب خدمة معينة من أي مكان وفي أي وقت خلال اليوم حيث يتلقى رداً عبر الجهاز المحمول المحمل ببرنامج المعلومات، ويطلب منه إدخال الرقم السري الذي أعطاه البنك، وبعدها تظهر صفحة التطبيقات الإلكترونية عبر قائمة الاختيارات في هاتفه المحمول، ويمكنه اختيار العملية التي يرغب في القيام بها، ثم يطلب منه تأكيد المعاملة عن طريق اختيار "OK" في شاشة هاتفه.⁵

¹ Al-Jabri. I. M, Sohail. M. S, **Mobile Banking Adoption : Application of Diffusion of Innovation Theory**, Journal of Electronic Commerce Research, Vol:13, N:04, 2012, P380.

² غنيم أحمد محمد، إدارة البنوك تقليدية الماضي وإلكترونية المستقبل، المكتبة العصرية، المنصورة، مصر، 2007، ص03.

³ عبد العزيز علي حسن، مرجع سابق، ص169.

⁴ أبو عجوة حسام، ورقة علمية بعنوان: أثر تطبيق الموبايل البنكي على إدارة علاقات عملاء بنك فلسطين بقطاع غزة، المؤتمر الدولي الأول لتكنولوجيا المعلومات والأعمال ICITB2020، يومي 13-14 جويلية 2020، غزة، فلسطين، ص07.

⁵ بورقية قويدر وآخرون، المعاملات البنكية عبر الهاتف المحمول في إطار الاقتصاد الرقمي، مجلة المعيار، المجلد 10، العدد 02، 2019، ص99.

وكذلك يمكن هذا النظام العملاء من تلقي رسائل قصيرة من البنوك التي يتم التعامل معها تتعلق بتحذيرات من السحب على المكشوف أو إلغاء صرف شيكات أو غيرها، مما يوفر للعميل عنصر الأمان وذلك عن طريق نظام يعرف باسم Short Message System أو SMS، وعلى الرغم من حداثة هذا النظام، فإنه ثبت أنه يحقق للبنك أرباحاً تصل إلى 06 أضعاف أرباح البنك العادي، يعود ذلك إلى استخدام البنك المحمول تكنولوجيا المعلومات لتحسين علاقاته وتوسيع مجال تعاملاته مع العملاء، ويتم ذلك من خلال التعامل مع البيانات الشخصية للعميل بطريقة ذكية، مما يتيح للبنك تسويق خدماته مثل فتح الحسابات، ودفع الفواتير، ونقل الأموال بين الحسابات، بالإضافة إلى ذلك يقوم البنك المحمول بتسويق خدمات جديدة للعملاء باستخدام المعلومات الشخصية التي يملكها عنهم، على سبيل المثال إذا كانت بيانات العميل تشير إلى أن لديه ابناً بلغ سنًا معينًا، فإن البنك يستخدم هذه المعلومات تلقائيًا لعرض عروض جديدة مثل تمويل مشروع لابنه بعد التخرج.

وبالتالي تظهر السهولة والراحة التي توفرها التكنولوجيا الحديثة من خلال تطبيقات الهواتف المحمولة، في إدارة المهام المالية اليومية التي كانت تتطلب جهداً ووقتاً كبيرين في السابق، مثلاً بالنسبة لإزالة المعاملات السابقة بدلاً من زيارة البنك كما كان الحال في الماضي، يمكن الآن إتمام هذه المعاملات ببضع نقرات على الهاتف المحمول، وكذا بالنسبة لدفع الفواتير إذ يمكن دفع فواتير الخدمات مثل الكهرباء بسهولة باستخدام تطبيقات الهاتف المحمول، كما يمكن إعداد دفعات تلقائية أو إجراء دفعات مرة واحدة ببضع خطوات بسيطة، ونفس الشيء بالنسبة لتحويل الأموال أصبح من الممكن تحويل الأموال إلى الأصدقاء بسهولة عبر الهاتف المحمول، إذ يكفي إدخال تفاصيل الحساب والتأكد من صحتها لإتمام التحويل.¹

الفرع الثاني: أنواع الخدمات التي يقدمها البنك المحمول

تشمل العمليات التي يقوم بها البنك المحمول مجموعة من الخدمات والعمليات التي يمكن للعملاء القيام بها باستخدام تطبيق البنك على الهاتف المحمول، والتي تتنوع باختلاف التطبيقات البنكية التي تقدمها البنوك وذلك بحسب الخدمات التي يقدمها كل بنك لعملائه عبر التطبيق المحمول، ويمكن أن تتضمن هذه العمليات ما يلي:

1- عمليات الاستعلام وإدارة الحساب: تشير إلى العمليات التي يقوم بها العميل على حسابه المفتوح لدى البنك، بموجب العقود المبرمة بينه وبين البنك عند بدء التعامل، عندما يجري العميل أي استعلام عن حسابه لا يتدخل البنك بأي إجراءات من جانبه، بل يتفاعل العميل مباشرة مع نظام الكمبيوتر في البنك من خلال

¹ المرجع نفسه، ص 99.

برنامج معلوماتي ومجيب صوتي مصمم لهذه الغاية، تتضمن عمليات الاستعلام عبر الهاتف البنكي في بعض البنوك العمليات التالية:¹

- الاستعلام عن رصيد الحساب.
- الاطلاع على آخر خمس عمليات أو أكثر التي تمت على الحساب.
- الاستعلام عن أسعار العملات الأجنبية.
- الاطلاع على سوق الأسهم.
- الاطلاع على الودائع التي قيد التحصيل.
- الاطلاع على أسعار العملات الأجنبية من خلال الحصول على معلومات حية حول أسعار صرف العملات الأجنبية وتحديثاتها.

أما إدارة الحساب فتشمل عرض الرصيد، استعراض تحركات الحساب، وتعديل معلومات الحساب مثل معلومات الاتصال وإعدادات الأمان.

2-العمليات البنكية: يمكن أن يتيح البنك المحمول مجموعة متنوعة من العمليات البنكية لعملائه، من بينها:

- إجراء التحويلات المالية بين الحسابات الخاصة بالعميل أو إلى حسابات أخرى داخل البنك أو حتى إلى حسابات خارجية، وتعتبر عملية تحويل الأموال والقيام بتحويل الأموال بين الحسابات البنكية الخاصة بالعميل أو إلى حسابات في بنوك أخرى من بين أهم هذه العمليات والأكثر استخداماً، وهو عملية يمنح فيها بنك ترخيصاً لتنفيذ حركات التحويلات المالية الداخلية والدولية بشكل إلكتروني بين حسابات بنكية مختلفة، يتم تنفيذ هذه العمليات عبر الوسائط الرقمية مثل الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية، وهي عملية تحل محل الطرق التقليدية مثل استخدام الشيكات، وتعتبر دار المقاصة الآلية مركزاً هاماً لمعالجة هذه التحويلات، حيث توفر القواعد والإجراءات اللازمة لتنفيذ عمليات التحويل عبر البنوك الإلكترونية، وتتميز هذه الخدمة بالسرعة والأمان، وتُمكن من تنفيذ مختلف العمليات المالية مثل إيداع الشيكات وتحصيل الأقساط بكفاءة أكبر بفضل التطورات في أنظمة الأمان، وأصبحت التحويلات المالية الإلكترونية مصدرًا للمصداقية والأمان للمتعاملين، وتوفّر في الوقت والجهد والتكلفة، بالإضافة إلى إمكانية تقسيم المبالغ المحولة بسهولة بين عدة مستفيدين.
- تقديم طلبات لطلب دفتر الشيكات أو تحديد إيقاف لشيك مفقود والاطلاع على الرصيد وتاريخ الحسابات.
- تلقي الإخطارات بكل نشاط مالي في الحساب، مثل عمليات السحب أو الإيداع.
- إدارة بطاقات الائتمان أو الخصم، بما في ذلك إعادة تعيين كلمات المرور أو تنشيط بطاقات جديدة.
- ملء طلبات للحصول على قروض أو تمديد الائتمان.

¹ الدبيسي وائل، دليل العمليات الإلكترونية في القطاع البنكي، ط2، اتحاد المصارف العربية، بيروت، لبنان، 2011، ص218.

- تقديم الدفعات الدورية للفواتير أو والالتزامات أخرى، وهو ما يعرف بالدفع الإلكتروني كدفع الفواتير أو المدفوعات الأخرى عبر الأنترنت، مثل فواتير الخدمات العامة أو فواتير بطاقات الائتمان.
- استعراض وتحميل بيانات الحسابات والتحويلات المالية السابقة.
- تقديم طلبات للتأمين أو تحديث معلومات التأمين.

3- **شراء وبيع الأوراق المالية:** الاطلاع على السوق المالية وتنفيذ الصفقات في الأسهم أو السندات أو الصناديق المتداولة في البورصة.

4- **الدعم الفني:** الحصول على مساعدة فنية أو الاتصال بخدمة العملاء عند الحاجة.

المطلب الثالث: الفرق بين البنك المحمول والبنك العادي

يظهر الفرق بين البنك العادي والبنك المحمول في طريقة ممارسة العمليات البنكية، وفي كيفية الإدارة في كليهما.

الفرق الأول: الفرق في طريقة ممارسة العمليات البنكية بين البنك المحمول والبنك العادي

يظهر من خلال أنواع الخدمات التي يقدمها البنك المحمول انها تتضمن كل أنواع الخدمات التي يمكن أن يقدمها البنك العادي، غير أنه وان كان البنك المحمول عبارة عن خدمة بنكية تقدمها البنوك عبر تطبيقات الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية، بحيث يمكن للعملاء استخدام التطبيقات لإجراء مجموعة متنوعة من العمليات البنكية مثل تحويل الأموال ودفع الفواتير وإدارة الحسابات وطلب القروض وغيرها من العمليات، بشكل مريح وسهل ومن أي مكان وفي أي وقت، فإن البنك العادي يشير إلى الفروع البنكية التقليدية، حيث يمكن للعملاء زيارة الفروع البنكية الفعلية لإجراء معاملاتهم البنكية سواء إيداع النقود، سحبها، فتح الحسابات، الحصول على النصائح المالية من موظفي البنك، وما إلى ذلك.

وبالتالي الفرق الرئيسي بينهما يكمن في وسائل الوصول والاستخدام، فالبنك المحمول يتيح للعملاء إجراء المعاملات عبر الأنترنت دون الحاجة إلى الذهاب إلى الفرع، بينما يتطلب البنك العادي الحضور الشخصي إلى الفرع لإتمام المعاملات، وبالتالي البنك المحمول يوفر للعملاء القدرة على إجراء المعاملات البنكية بسهولة ومن أي مكان عبر الأنترنت، دون الحاجة إلى الانتظار في طوابير في الفروع البنكية، بينما البنك العادي يتطلب الحضور الشخصي إلى الفرع لإجراء المعاملات، مما قد يتسبب في إضافة وقت وجهد للعملاء، خاصة إذا كانت هناك طوابير طويلة أو إذا كانت الفروع بعيدة عن موقع العميل.¹

¹ بورقية قويدر وآخرون، مرجع سابق، ص 17.

وفي النهاية كلا النهجين لهما ميزاتهما وعيوبهما، ويعتمد الخيار الأفضل على تفضيلات واحتياجات العميل، تطبيق البنك المحمول يوفر الراحة والسرعة بينما يوفر البنك العادي الدعم الشخصي والتواصل المباشر مع موظفي البنك.

الفرع الثاني: الفرق في كيفية الإدارة بين البنك المحمول والبنك العادي

ويمكن بيان أهم الفروقات في النقاط التالية:¹

- **ساعات العمل:** تعمل البنوك العادية حوالي 06 ساعات في اليوم ومن 06 إلى 05 أيام في الأسبوع، بينما تعمل البنوك المحمولة على مدار الساعة وعلى مدار الأسبوع، وتنفيذ العمليات على شبكاتها في أي وقت.
- **التخطيط الإداري:** في البنوك العادية، يتم التركيز عادةً على العدد الكمي للموظفين، وتتراوح خطط الإدارة بين الطويلة والمتوسطة والقصيرة المدى، وتمتد جميعها لمدة لا تقل عن سنة، ويكون الالتزام بتنفيذ الخطة ضروريًا وأساسيًا لجميع مستويات الإدارة، أما في البنوك المحمولة فإن التركيز يكون على المحتوى المعرفي (أي المعرفة البشرية)، وتُعتبر هذه العملية ديناميكيةً متجددةً ومتطورةً ومتحولةً بحسب الأهداف المرنة والآنية قصيرة الأمد، والتي تتطلب التجديد والتطوير المستمر.
- **خدمة العملاء:** في البنوك العادية، يُلاحظ تقديم خدمات محدودة للعملاء مع التركيز على تلبية احتياجاتهم الأساسية، بينما في البنوك المحمولة يمنح اهتمام كبير لخدمة العملاء بمستوى عالي، مع التركيز على إضافة قيمة لتجربة العميل.
- **التنظيم الإداري:** في البنوك العادية، يسود الطابع البيروقراطي مع وجود هياكل ضخمة ومباني وتجهيزات كبيرة، ويتميز الهيكل بالتركيز على الوحدات والمراكز، مع وجود مركزية للسلطة، بالمقابل في البنوك المحمولة يكون الطابع عادةً افتراضيًا، مما يقلل من تكاليف فتح فروع جديدة سواء داخل الدولة أو خارجها، ويتميز الهيكل بالتركيز على الفرق الجماعية وتعدد مراكز السلطة.
- **تكلفة التواصل مع العملاء:** نرى في البنوك العادية أنها تواجه تحديات في تكاليف التواصل مع العملاء بسبب الحاجة إلى كوادر كبيرة وموارد اتصالات مكلفة تعتمد على النظام الورقي، مما يؤدي إلى تكبد نفقات عالية لحفظ الملفات والمعاملات وصيانة المكان (الأرشيف)، بالمقابل تتميز البنوك المحمولة بتكاليف منخفضة نسبيًا نظرًا لاعتمادها على الهاتف المحمول في تقديم الخدمات البنكية، مما يقلل من العناء المتعلق بصيانة أو حفظ أو تجديد المعدات، ويُقلل أيضًا من الخسائر أو النفقات الإضافية.

¹ الحسن حسن محمد، الإدارة الإلكترونية، مؤسسة الوراق، عمان، الأردن، 2010، ص ص: 81-94.

المبحث الثاني: تقييم عمل البنك المحمول

إن الخدمات البنكية الالكترونية المقدمة عبر الهاتف المحمول أو ما يطلق عليها بالبنك المحمول، من ضمن أبرز التوجهات التي تسعى البنوك على تبنيها سواء كانت خاصة أو عامة لما لها من مزايا تجعل لها دور كبير في بناء علاقة وطيدة بين البنك والعميل وتحسين مستوى الرضى لديه، غير ان هذه المزايا تواجه العديد من العيوب والمخاطر التي تضع البنك المحمول أمام تحديات ورهانات متعددة، من اجل تطبيقه على المستوى العالمي والوطني.

المطلب الأول: مزايا وعيوب البنك المحمول

أثر استخدام البنك المحمول بشكل ايجابي على المعاملات المالية بصفة عامة، وان كان لا يخلو من العيوب التي تحول دون تحقيقه لغايته المنشودة.

الفرع الأول: مزايا البنك المحمول

تعددت مزايا البنك المحمول، منها:

- توفر الخدمة على مدار 24 ساعة في اليوم وتحتوي على نظم متعددة منها النظم الأوتوماتيكية، الرد على الهاتف (Phones Answer) والمكالمات الشخصية.
- تعتبر بوابة سهلة وميسورة للحصول على المعلومات أينما كانت وفي كل وقت، عند الحاجة إليها دون الوقوع في منزلقات التأخير أو الاعتماد على قدرات الموظفين على إبلاغ المتعاملين.
- يمكن استخدام الصيرفة عبر الهاتف المحمول بنفس الطريقة التي يستخدم بها الحاسب الآلي، حيث تتحول شاشته إلى نموذج مشابه لشاشة الحاسب الآلي، وينفذ من خلالها ما يريد من أنشطة استعلامية أو طلبات.
- تحقق عامل الاهتمام الشخصي للعميل، إذ تتيح الصيرفة عبر الهاتف ربطا مباشرا بين الخدمة وبين شخص متلقيها، كما أن الواقع العملي يبين لنا صعوبة ربط الخدمة بالعميل عند تعدد العملاء، لكن في ظل وجود تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فإن نظم الكمبيوتر المدمجة والخادمة لشبكات الهاتف النقال تتيح توجيه الاهتمام المباشر للعميل بشخصه واسمه دون جهد إضافي في بيئة العمل العادية، وهو ما يتيح شعورا مميزا لدى العميل بأنه محط اهتمام من طرف البنك.
- يساهم الهاتف المحمول في تقليل الضغط على عمال البنك أثناء أوقات العمل.¹
- خفض التكلفة بوجه عام.

¹ تباي نسرين، واقع تطبيق البنك المحمول في البنوك التجارية الجزائرية، مذكرة ماستر، قسم العلوم المالية والمحاسبة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2021.

- يتميز البنك المحمول بقدرات عالية في الوصول وتبادل المعلومات والوثائق، حيث يوفر قاعدة بيانات خلفية خادمة لأعمال البنك في أي وقت وأي مكان، ويعتبر هذا ميزة أساسية حيث تُمكن إمكانيات الوصول للمعلومات المطلوبة عبر الهاتف المحمول، سواء من العملاء أو الموظفين، من خلال بنك المعلومات المتاح لدى البنك، ويتضمن ذلك استخدام أنظمة معلومات متخصصة مثل أنظمة اتخاذ القرار والأنظمة الخبيرة وغيرها.

- إمكانية متابعة العميل وإعداد تقارير تساعد البنك في توجيه بعض استراتيجياته، وذلك لتحديد مختلف الاتجاهات في البيئة الداخلية للبنك أو في العلاقة مع العملاء أو الجهات الخارجية الأخرى.¹

- الاستفادة من خدمة هاتف البنك تتمثل في توفير آخر المعلومات حول حسابات العملاء عبر رسائل قصيرة، مما يسمح لهم بمتابعة حساباتهم على مدار الساعة، وتتميز هذه الخدمة بالتعامل السهل والمرن حيث يُمكن العملاء من إجراء العمليات المالية من أي فرع من فروع البنوك.²

الفرع الثاني: عيوب البنك المحمول

على الرغم من المزايا التي يوفرها البنك المحمول، إلا أنه يُعتبر له بعض العيوب التي قد تؤثر على تجربة المستخدم، ومن هذه العيوب:

- قلة الأمان: قد تواجه التطبيقات البنكية المحمولة التهديدات الأمنية مثل الاختراقات الإلكترونية والاحتيال عبر الأنترنت، مما يجعل بعض الأفراد يشعرون بالقلق بشأن أمان بياناتهم المالية.

- عدم التوافق مع بعض الهواتف: بعض التطبيقات البنكية المحمولة قد تواجه مشكلات في التوافق مع بعض أنواع الهواتف القديمة أو النظام الأساسي الذي تعمل عليه.

- الاعتماد الكامل على الاتصال بالأنترنت: يتطلب استخدام البنك المحمول الاتصال بالأنترنت، مما يعني أنه إذا كانت الشبكة غير متاحة، فقد لا يكون بإمكان المستخدمين الوصول إلى حساباتهم أو إجراء المعاملات المالية.

- قدرة محدودة على تقديم خدمات معينة: قد تفتقر بعض التطبيقات البنكية المحمولة إلى بعض الخدمات التي توفرها الفروع البنكية التقليدية، مثل استلام النقد والإيداعات النقدية الكبيرة.

- اختلاف في تجربة المستخدم: قد يجد بعض الأشخاص أن استخدام التطبيقات البنكية المحمولة أقل سهولة وراحة مقارنة بزيارة الفروع البنكية، خاصة إذا كانوا غير ملمين بتكنولوجيا الهواتف الذكية.¹

¹ ميهوب سماح، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية، أطروحة دكتوراه، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة 2، الجزائر، 2013، ص: 74-75.

² آل شبيب دريد كامل، إدارة العمليات البنكية، ط01، دار المسيرة، عمان، الأردن، 2015، ص: 393.

- **نقص التأمين الكافي:** يمكن أن يتعرض أنظمة البنك المحمول للاختراق من قبل المتسللين الذين يسعون للحصول على معلومات شخصية للعملاء واستغلالها. يجب وجود إجراءات فعّالة لكشف ومنع هذه الهجمات.
- **عدم ملاءمة التصميم والصيانة:** قد تعاني بعض التطبيقات البنكية المحمولة من عدم ملاءمة التصميم أو صعوبات في الصيانة، مما يؤدي إلى تقديم خدمات غير مرضية للعملاء.
- **إساءة استخدام العملاء:** يمكن للعملاء أيضا أن يسيئوا استخدام البنك المحمول من خلال عمليات غسيل الأموال أو تقديم معلومات شخصية لأغراض غير قانونية.
- **تكاليف إضافية:** بالرغم من أن استخدام البنك المحمول غالبا ما يكون مجانيا أو يتطلب رسوماً منخفضة، إلا أن بعض المؤسسات البنكية قد تفرض رسوم إضافية على بعض الخدمات، مما يزيد من التكاليف بشكل ملحوظ في بعض الحالات.²

المطلب الثاني: تحديات ورهانات البنك المحمول

تضمن هذا المطلب التحديات والرهانات المستقبلية للبنك المحمول على مستوى الاقتصاد الكلي.

الفرع الأول: تحديات البنك المحمول

هناك العديد من التحديات تواجهه البنك المحمول، منها:

- **الأمان السيبراني:** مع تزايد التبني للتكنولوجيا المالية والتوجه نحو البنوك المحمولة، من المتوقع زيادة في هجمات الاختراق والاحتيال الإلكتروني، يجب أن تعمل البنوك المحمولة على تطوير حلول أمان قوية لحماية بيانات العملاء والمعلومات المالية.
- **التنظيم والتشريعات:** قد تواجه البنوك المحمولة تحديات من التشريعات المتزايدة والقوانين المالية التي تتطلب الامتثال الصارم بشأن الأمن السيبراني وحماية البيانات ومكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.
- **الابتكار التكنولوجي:** يجب أن تواصل البنوك المحمولة الابتكار في مجال التكنولوجيا المالية للبقاء في المقدمة وتلبية توقعات العملاء المتغيرة، هذا ما يتطلب استثمارات كبيرة في البحث والتطوير والتكنولوجيا، فيتعين على البنوك المحمولة الاعتماد بشكل كبير على التكنولوجيا لتقديم خدماتها، مما يجعلها عرضة لتهديدات الأمن السيبراني والاختراقات، لذا يتعين عليها الاستثمار بشكل كبير في الحماية والأمان لضمان سلامة بيانات العملاء.

¹ بن شريف مريم، الأعمال البنكية الإلكترونية الرهانات والتحديات إشكالية الإشراف والرقابة البنكية، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 01، العدد 01، 2010، ص 158.

² المرجع نفسه، ص 159.

- المنافسة الشديدة: مع زيادة عدد الممارسين في مجال البنوك المحمولة، ستزداد المنافسة على اكتساب واحتفاظ بالعملاء ويجب على البنوك المحمولة تقديم خدمات مبتكرة وجذابة للفوز بميزة تنافسية، أي يجب أن تواجه البنوك المحمولة منافسة قوية من الشركات التقنية والشركات الناشئة التي تقدم خدمات مالية رقمية. لذا، يتعين عليها الابتكار باستمرار وتقديم خدمات مبتكرة للتمييز في السوق.
- تجربة العملاء: مع تطور التكنولوجيا، ستتوقع العملاء تجارب بنكية محسنة ومبتكرة. يجب على البنوك المحمولة الاستمرار في تطوير وتحسين تجارب العملاء لضمان رضاهم وولاءهم.
- التوافق مع البنية التحتية: قد تواجه البنوك المحمولة تحديات في التوافق مع البنية التحتية القائمة في بعض البلدان، مما يمكن أن يؤثر على قدرتها على تقديم الخدمات بشكل فعال وسلس.
- التحول الثقافي: قد يحتاج البنك المحمول إلى تغييرات ثقافية داخل البنك في حد ذاته لتعزيز التكنولوجيا والابتكار والتكيف مع متطلبات العملاء الجديدة.

الفرع الثاني: رهانات البنوك الإلكترونية على مستوى الاقتصاد الكلي

- تواجه البنوك الإلكترونية رهانات كبيرة على مستوى الاقتصاد الكلي، لا تقتصر فقط على هيئات الإشراف والتنظيم، فعلى سبيل المثال يؤدي تطور البنوك الإلكترونية بسرعة إلى تغيير شكل النظام المالي وزيادة فرص التحويل السريع لرؤوس الأموال بين الدول، ومن بين الرهانات الرئيسية:¹
- كيف يؤثر تجاهل الحدود الوطنية من قبل البنوك الإلكترونية على السياسات الاقتصادية الكلية؟
- ما هي تداعيات سهولة استخدام الطرق الإلكترونية على السياسة النقدية؟
- هل يمكن للبنوك تجاوز الاحتياطات الإلزامية أو استخدام العملات الأجنبية بسهولة؟
- هل تفقد الدول السيطرة على إدارة ميزانيتها النقدية عندما يتمكن المواطنون من الوصول إلى خدمات بنكية خارج الحدود بنقرة واحدة؟
- كيف يؤثر البنك الإلكتروني على اختيار نظام سعر الصرف ومستوى الاحتياطات الخارجية للبنك المركزي؟

- هل يجبر انتشار البنوك الإلكترونية على انضباط صارم للسوق في مختلف الدول أو للمؤسسات؟

هذه التحديات السالفة الذكر، يمكن مناقشتها من منظورين:²

- المنظور الأول: الثورة التكنولوجية خاصة الانتشار الواسع للنقود الإلكترونية وبشكل عام التطورات الإلكترونية للعمليات البنكية يمكن أن ينتج عنها توافق بين قرارات العائلات، المؤسسات والعمليات المالية

¹ بورقية قويدر وآخرون، مرجع سابق، ص 100.

² بن شريف مريم، مرجع سابق، ص 165-166.

للبنك المركزي، مما يعرض للخطر قدرة السياسة النقدية على التأثير في معدلات التضخم، وبشكل عام على الأهداف التي تصبو إليها من أجل الوصول إلى تحقيق الاستقرار المالي، كما أن السياسات الاقتصادية تواجه أيضا هذا التحدي

- **المنظور الثاني:** توسع البنوك الالكترونية يمكن أن يوفر انخفاضا صافيا في تكاليف المعاملات مما يكتف حركات رؤوس الأموال، مما يجعل السياسة النقدية تفقد فعاليتها.

المطلب الثالث: واقع استخدام البنك المحمول

بالرغم من العيوب التي تواجه البنوك المحمولة وبالرغم من التحديات والرهانات التي تواجهها إلا أنها تعرف تطورا ملحوظا ومتزايدا في تطبيقها سواء على المستوى العالمي أو على المستوى الوطني الجزائري، وعليه سنتطرق في هذا المطلب إلى واقع البنوك المحمولة على المستوى العالمي ثم على المستوى الوطني.

الفرع الأول: واقع استخدام البنك المحمول عبر العالم

حسب تقرير البنك الدولي، فإن التقنيات الرقمية تنتشر انتشارا سريعا في معظم أنحاء العالم، فعدد الأسر التي تملك هاتفا محمولا في البلدان النامية أكبر من عدد الذين تتوفر لهم الكهرباء والمياه النظيفة، ونحو 70% من أفقر خمس السكان للبلدان النامية يمتلكون هاتفا محمولا، كما نجد أن ثمانية أفراد من أصل عشرة يمتلكون هاتفا محمولا، كما وقد زاد عدد مستخدمي الأنترنت أكثر من ثلاثة أضعاف خلال عشرة أعوام، من مليار شخص خلال سنة 2005 إلى ما يقارب 03.20 مليار في نهاية هذه السنة.¹

وتسجل إفريقيا جنوب الصحراء أقل نسبة انتشار للهاتف المحمول 73% كقابل 98% في الدول مرتفعة الدخل، ولدى الصين أكبر عدد من مستخدمي الأنترنت في العالم، تليها الولايات المتحدة. وتشغل الهند واليابان والبرازيل المراكز الباقية في فئة الخمسة الكبار.

وتمثل الهواتف المحمولة التي وصلت إلى نحو أربعة أخماس لسكان العالم الشكل الرئيسي للاتصال بالأنترنت في البلدان النامية، ومع ذلك فإن قرابة ملياري نسمة لا يمتلكون هاتفا محمولا، ونحو 60% من سكان العالم ليست لديهم إمكانية الاتصال بالأنترنت، حيث يعيش في الهند والصين معظم السكان المحرومين من خدمات الأنترنت، وأن أكثر من مليون شخص غير متصلين بالأنترنت في أمريكا الشمالية. والجدول الموالي يبين عدد مستخدمي الأنترنت عبر العالم خلال الفترة 2016-2016.

¹ Groupe de la Banque Mondiale, **Les Dividendes du Numérique**, Rapport sur le développement dans le monde, Banque internationale pour la reconstruction et le développement, Washington, 2016, P02.

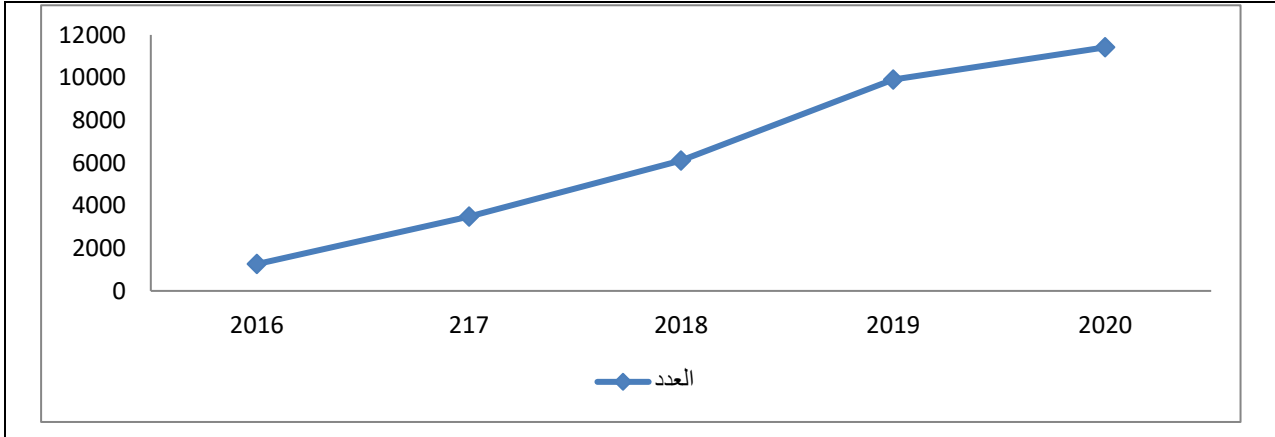
الجدول رقم (1-1): مستخدمي الإنترنت عبر العالم للفترة 2016-2020 الوحدة: مليون

السنوات	2016	2017	2018	2019	2020
العدد	1256.26	3487.68	6116.70	9900.47	11417.41

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات البنك الدولي.

ويمكن توضيح الجدول رقم (1-1) في الشكل البياني الآتي:

الشكل رقم (1-1): مستخدمي الإنترنت عبر العالم للفترة 2016-2020



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات الجدول (1-1).

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن عدد مستخدمي الإنترنت في العالم للفترة 2016 إلى 2020 في ارتفاع مستمر بعدما كانت سنة 2016 بـ 1256.26 مليون إلى غاية سنة 2020 حيث بلغت 11417.41 زيادة بـ 10 أضعاف مقارنة بسنة 2016 وهذا ما يفسر على الوعي بأهمية الإنترنت في جميع المجالات وقوة شبكة الإنترنت خاصة في الدول المتقدمة من العالم.

ومع زيادة استخدام الإنترنت دخلت الخدمات المالية المجال الإلكتروني في العقد الماضي، حيث أحدثت الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول (MFS) تحولاً كبيراً في مشهد المعاملات المالية، مما جعل إدارة الأموال أسهل وأسرع وأكثر توفراً للناس في جميع أنحاء العالم، إذ تظهر أهمية هذا التحول في البلدان النامية، حيث البنية التحتية البنكية التقليدية ضعيفة، لكن انتشار الهواتف المحمولة عالي من الخدمات البنكية عبر الهاتف المحمول إلى محافظ الهاتف المحمول، ومن التحويلات من عميل إلى عميل إلى القروض الصغيرة، أصبحت الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول ركيزة أساسية للنشاط الاقتصادي للأفراد والشركات على حد سواء.

ومع ذلك، فإن انتشار الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول (MFS) لا يؤدي إلى تحويل القطاع المالي فحسب، بل له فوائده اللامحدودة بالنسبة لمشغلي الهاتف المحمول، ومن خلال بناء حلول شاملة

للخدمات المالية عبر الهاتف المحمول (MFS)، يمكن لمشغلي شبكات الهاتف المحمول الاستفادة من مصادر دخل جديدة وتعزيز الولاء للعملاء وتوسيع تأثيرهم في السوق بشكل كبير.¹ وفيما يلي سيتم عرض إحصائيات خاصة بنسبة استخدام الصراف الآلي للبنوك على مستوى العالم لكل مئة شخص للفترة 2016-2021، كآتي:

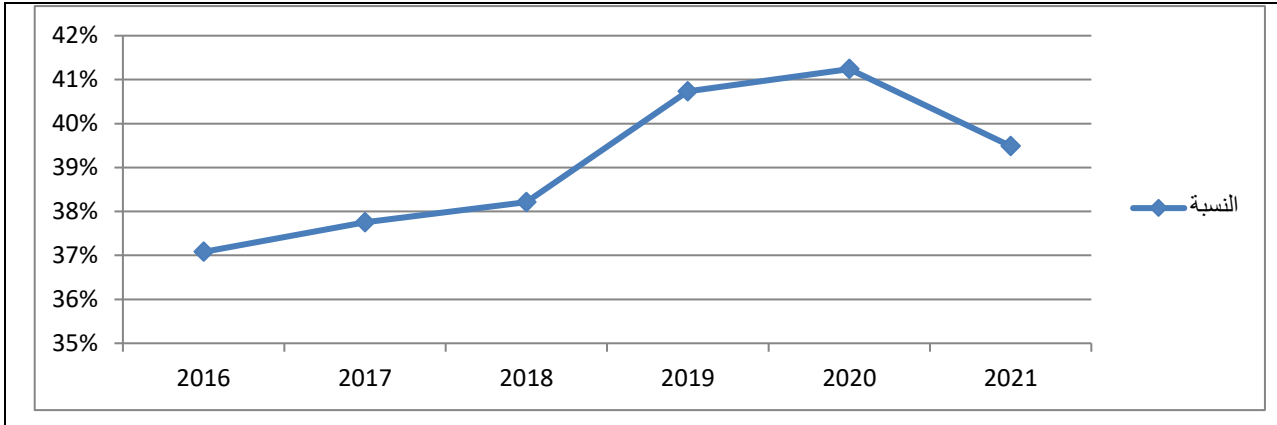
الجدول رقم (1-2): نسبة استخدام الصراف الآلي لكل مئة شخص عبر العالم للفترة 2016-2021

السنة	2016	2017	2018	2019	2020	2021
النسبة (%)	37.08%	37.75%	38.21%	40.73%	41.24%	39.49%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات البنك الدولي.

ويمكن توضيح الجدول رقم (1-2) في الشكل البياني الآتي:

الشكل رقم (1-2): نسبة استخدام الصراف الآلي لكل مئة شخص عبر العالم للفترة 2016-2021



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات الجدول (1-2)

يوضح الشكل إلى أن نسبة استخدام الصرافات الآلية للبنوك عبر العالم في تطور مستمر من سنة 2016 إلى غاية 2020، إلا أنه في سنة 2021 عرفت تراجعاً بنسبة 01.75% وهذا راجع لتبني البنوك لقنوات أخرى كالهاتف النقال والصيرفة عبر الأنترنت من خلال تطبيقات مخصصة لذلك الغرض، وهذا هو موضوع دراستنا "البنك المحمول" الذي سهل على كل سكان العالم القيام بالمعاملات المالية وهم في منازلهم، وهذا دليل على قبول ورضا المتعاملين على هذه الخدمة.

الفرع الثاني: واقع استخدام البنك المحمول في الجزائر

أمام التطور الذي تشهده المنظومة البنكية في العالم وجدت الجزائر نفسها مجبرة على اتخاذ مواقف إزاء هذا التطور، الذي جعل من مشروع عصرنه وتحديث النظام البنكي الجزائري ضرورة حتمية فقد بدأت

¹ موقع تيليكوم ريفيو، www.telecomreviewarabia.com/articles/reports-coverage/3574-the-evolution-and-impact-of-mobile-financial-services، تاريخ النشر: 2024/03/14، تاريخ الاطلاع: 2024/04-17، الساعة: 17:56.

الجزائر في تنفيذ مشروع تحديث وسائل الدفع انطلاقا من سنة 2005 بانطلاق مشروع البطاقات البنكية للدفع والسحب، كما شهدت تنفيذ العديد من المشاريع، لعل أهمها نظام الصرف الآلي إذ عرفت الصرافات الآلية تطور ملحوظ خلال فترة الدراسة وهو مؤشر جد مهم في معرفة مدى استعمال أدوات الدفع الالكترونية، والجدول الموالي يوضح نسبة مستخدمي الأنترنت في الجزائر خلال الفترة 2017-2019.

والجدول الموالي يوضح نسبة مستخدمي الصراف الآلي بالجزائر خلال الفترة 2017-2021.

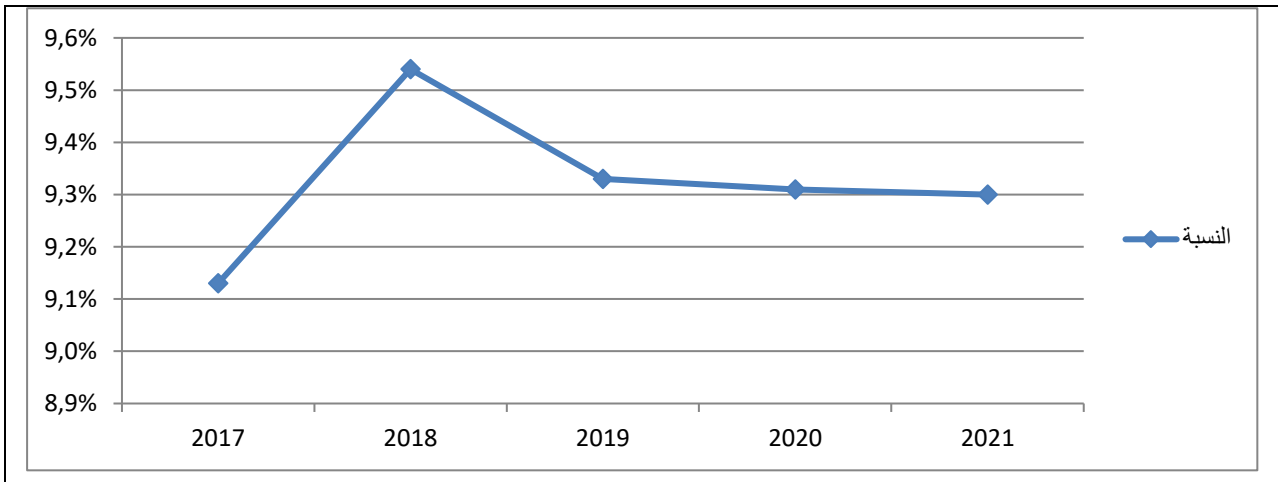
الجدول رقم (1-3): نسبة مستخدمي الصراف الآلي في الجزائر لكل مئة شخص للفترة 2017-2021

السنة	2017	2018	2019	2020	2021
النسبة	9.13	9.54	9.33	9.31	9.30

المصدر من اعداد الطالبتين بالاعتماد على احصائيات وطنية.

ويمكن توضيح الجدول رقم (1-3) في الشكل البياني الآتي:

الشكل رقم (1-3): نسبة مستخدمي الصراف الآلي في الجزائر لكل مئة شخص للفترة 2017-2021



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات الجدول (1-3)

يوضح الجدول والشكل أعلاه إلى أن نسبة استخدام الصراف الآلي في الجزائر مستقرة تماما في حدود 9%، حيث سجلت أعلى نسبة لها سنة 2018 بـ 9.54% وسجلت انخفاض مستمر للفترة (2019-2021) وهذا راجع ربما الأزمة الصحية العالمية كوفيد 2019 التي مست العالم والجزائر والتي كان لها أثر كبير على عزوف المواطنين عن التنقل وقلّة استخدام الصرافات الآلية، وربما يرجع أيضا إلى لتبني البنوك لقنوات اخرى لتقديم خدماته المالية كالهاتف النقال والصيرفة عبر الأنترنت وهذا دليل على قبول ورضا المتعاملين الجزائريين على هذه الخدمات المقدمة من طرف البنوك الوطنية.

والجدول الموالي يبين نسبة مستخدمي الإنترنت في الجزائر لكل مئة شخص للفترة 2016-2020.

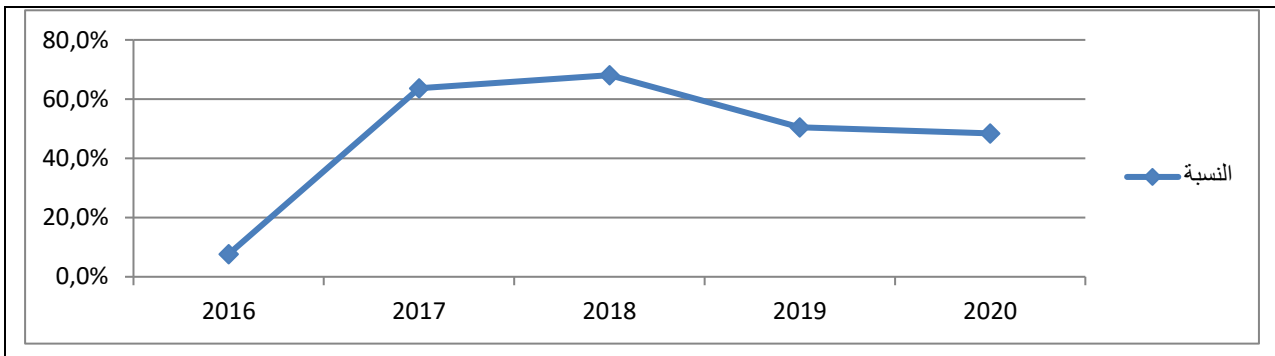
الجدول رقم (1-4): نسبة مستخدمي الإنترنت في الجزائر لكل مئة شخص للفترة 2016-2020

السنة	2016	2017	2018	2019	2020
النسبة (%)	7.66%	63.71%	68.09%	50.44%	48.47%

المصدر من اعداد الطالبتين بالاعتماد على احصائيات وطنية.

ويمكن توضيح الجدول رقم (1-4) في الشكل البياني الآتي:

الشكل رقم (1-4): نسبة مستخدمي الإنترنت في الجزائر لكل مئة شخص للفترة 2016-2020



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات الجدول (1-4).

نلاحظ من خلال الجول أعلاه أن عدد مستخدمي الإنترنت في الجزائر للفترة 2016 إلى 2018 في ارتفاع مستمر بعدما كانت سنة 2016 بنسبة 7.66% الى غاية سنة 2020 حيث بلغت 68.09% وهي أعلى نسبة خلال الفترة 2016-2020 وبزيادة بـ 66.43% مقارنة بسنة 2016 وهذا يفسر الوعي بأهمية الإنترنت في جميع المجالات وقوة شبكة الإنترنت خاصة في الدول المتقدمة من العالم، إلا أن نسبة استخدام الإنترنت في سنة 2019 و 2020 بدئت في الانخفاض وهذا ربما راجع إلى الفترة التي مرت بها الجزائر خلال جائحة كورونا 19 التي مست جميع دول العالم ما أدى إلى انخفاض القوة الشرائية للمواطنين وبالتالي ليس لهم مداخيل للقيام بعملية تعبئة هواتفهم واستخدام الإنترنت. وكذلك انخفاض المعاملات المالية للتجار وبالتالي لا يستخدمون الإنترنت لأنه كل شيء متوقف، وربما قد يرجع لأسباب أخرى كاحتكار اتصالات الجزائر للخدمة ، ضعف تدفق الإنترنت، وقلة الوعي بأهمية الإنترنت في شتى المجالات لدى المواطنين خاصة كبار السن وارتفاع تكاليف الخدمة.

وفي ظل التطورات التي شهدتها المحيط البنكي الجزائري وتعدد المعوقات التي أخرت تجسيد مشروع الصيرفة الإلكترونية، فإنه على الرغم من انتشار بعض مبادئ الصيرفة الإلكترونية لدى البنوك الجزائرية وبداية ظهور بعض خدماتها الإلكترونية والاحتكاك ببعض البنوك الأجنبية، إلا أن التوجه الإلكتروني المتسارع للنشاط البنكي في مختلف دول العالم جعل مشروع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر يبدو متأخرا ولا

يواكب حداثة الخدمات البنكية الإلكترونية المقدمة لدى البنوك الناشطة في الدول المتقدمة، والجدول الآتي يوضح مجموعة البنوك الممارسة للصيرفة الإلكترونية في الجزائر وعدد خدماتها الإلكترونية المقدمة في سنة 2017¹، وان كان مؤخرا تشهد تطورات متسارعة مع زيادة استخدام العملاء.

والجدول الموالي يوضح البنوك الممارسة للصيرفة الإلكترونية في الجزائر وعدد خدماتها الإلكترونية
الجدول رقم (1-5): البنوك الممارسة للصيرفة الإلكترونية في الجزائر وعدد خدماتها الإلكترونية

عدد الخدمات الإلكترونية	البنوك الخاصة الممارسة للصيرفة الإلكترونية	عدد الخدمات الإلكترونية	البنوك العمومية الممارسة للصيرفة الإلكترونية
03	بنك البركة	15	البنك الوطني الجزائري
02	بنك نتكسيس	05	بنك الفلاحة والتنمية الريفية
19	بنك سوسيتي جنرال	11	بنك التنمية المحلية
02	سيتي بنك	06	البنك الخارجي الجزائري
10	بي أن بي باريبا	04	القرض الشعبي الجزائري
16	ترست بنك الجزائر	04	الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط

المصدر: من إعداد الطالبتين.

ويعد تطوير الجهاز البنكي مسألة مصيرية في مستقبل الاقتصاد الجزائري، لذا فإنه لا يمكن إغفال الدور الذي يمكن أن تؤديه الدولة ومؤسساتها المختلفة خاصة البنك المركزي في تفعيل هذا التطوير، وفي هذا الإطار ينبغي القيام بما يلي:

- تهيئة المناخ التشريعي ليتلاءم مع المتغيرات على الساحة البنكية الدولية خاصة في ظل العولمة والتحرر الاقتصادي من خلال الإسراع بإصدار القانون الموحد للبنوك الذي يهدف ضمان سلامة أداء الجهاز البنكي، ومسايرة الاتجاهات العالمية على النحو الذي يؤهله لمواجهة المنافسة الخارجية من التشريعات المتعلقة بنظم الدفع الإلكترونية التي تنظم العلاقة بين أطراف العملية، هذا على جانب دراسة تأسيس الجئة للإشراف على التوثيق الإلكتروني وحل أي نزاعات يمكن أن تنشأ بين البنوك وعملائها.

- تطوير الدور الرقابي والإشرافي للبنك المركزي على البنوك ليتلاءم مع المخاطر العديدة التي أصبحت تتعرض لها البنوك في ظل استخدام التكنولوجيات الحديثة (تقديم منتجات بنكية مستحدثة)، بحيث ينبغي أن تتم عملية التطوير في ضوء مقررات لجنة بازل عام 1997 العمل على تدعيم قواعد المحاسبة والمراجعة بالبنوك.

¹ بن عمر خالد، بورزامة جيلالي، واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر بين معيقات التوسع ومتطلبات النجاح، مجلة البحوث الاقتصادية، العدد 08، 2019، ص 101.

المبحث الثالث: الخدمات الإلكترونية البنكية

عملت البنوك على تطوير خدماتها وآليات عملها لمواكبة التطورات الحديثة والوصول إلى أفضل الخدمات البنكية، لذلك اعتمدت الخدمات البنكية الإلكترونية بهدف مواجهة المنافسة الشديدة وتحسين جودة الخدمات المقدمة، وتلبية رغبات واحتياجات العملاء، كما تلعب الخدمات البنكية دورها هاماً في نشاط البنك التجاري وتشغل حيزاً كبيراً في سياساته التسويقية، نظراً لأنها عنصر رئيسي ومهم في استقطاب عملاء جدد للبنك وتلبية الاحتياجات المختلفة لزبائنه القدماء ونيل رضاهم، ذلك أن زيادة عدد العملاء لدى البنك، واكتساب ثقتهم بشكل أكبر يؤدي بالضرورة إلى زيادة حجم الودائع التي يتحصل عليها البنك والتي تعد مصدراً رئيسياً من مصادر الحصول على الأموال بالنسبة إليه، ومن أجل ذلك أصبحت البنوك توفر خدماتها عبر الأنترنت وعن طريق الهواتف المحمولة أي عن بعد ويطلق عليها الخدمات البنكية الرقمية، والتي تستطيع أن تصل للزبون بشكل أكبر وأسرع مع توفير الجهد والوقت في عصر السرعة.

المطلب الأول: مفهوم الخدمات البنكية الإلكترونية

خصص هذا المطلب لعرض تعريف الخدمات الإلكترونية البنكية الخصائص التي تميزها عن غيرها.

الفرع الأول: تعريف الخدمات البنكية الإلكترونية

هناك العديد من التعاريف التي قدمت للخدمات البنكية الإلكترونية، منها:

تعرف الخدمات البنكية الإلكترونية بـ"جميع الخدمات التفاعلية عن طريق استخدام الاتصالات السلكية واللاسلكية، والمعلومات وتقنيات الوسائط المتعددة".¹

وتعرف الخدمات البنكية الإلكترونية كذلك بأنها: "تقديم البنوك الخدمات البنكية التقليدية، أو المبتكرة من خلال شبكات الاتصال الإلكترونية تقتصر صلاحية الدخول إليها على المشاركين فيها فقط وفقاً لشروط العضوية التي تحددها البنوك".²

وفي ذات السياق تعرف الخدمات الإلكترونية على أنها: "تلك الخدمات التي يتلقاها الزبون عبر وحدة طرفية كالصرافات الآلية التي تتصل بأحد قنوات الاتصال بنظام البنك".³

¹ Hans Kasper et al, **Service Marketing management stratigiv prespective**. Second edition, Published in Chichester West Sussex England, 2006, P325.

² شندي محمد إبراهيم غنيمي، **مستقبل الخدمات البنكية الإلكترونية بين المخاطر وتحقيق الربحية**، مجلة البحوث التجارية، المجلد 32، العدد 02، 2010، ص 326.

³ عبيدات سماح أنور وآخرون، **دور الخدمات الإلكترونية المالية في تحقيق الميزة التنافسية في البنوك التجارية الأردنية**، المجلة العربية لدراسة المعلوماتية، المجلد 05، العدد 01، 2015، ص 200.

كما عرفت بأنها: "تلك الخدمات التي توفر القدرة على إجراء المعاملات البنكية من المنزل (أو المكتب) باستخدام الهاتف أو التلفزيون أو الكمبيوتر الشخصي، مثل مراجعة أرصدة الحسابات الجارية، ودفع الفواتير، فتح حسابات جديدة، والتقدم بطل الحصول على قروض".¹

ومما سبق يمكن إعطاء تعريف شامل لخدمات الإلكترونيات البنكية على أنها: "الخدمات التي تسهل على العملاء القيام بمختلف المعاملات المالية باستخدام أداة إلكترونية مخصصة لذلك بهدف تلبية رغبات كل عملاء البنوك".

الفرع الثاني: خصائص الخدمات البنكية الإلكترونية

غيرت تكنولوجيا المعلومات والاتصال الكثير من مظاهر الخدمة البنكية، وفرضت خصائص عديدة للخدمات البنكية الإلكترونية، تلك الخصائص التي يحققها التسويق عبر الأنترنت، ومن بين هذه الخصائص ما يلي:²

- ليس لها قيود زمنية: من أهم الخصائص التي تتميز بها البنوك الإلكترونية أنها تقدم خدماتها لعملائها طوال الوقت دون التقيد بأوقات عمل معينة كالبنوك التقليدية، أي دون أن تكون هناك إجازات للموظفين مثلا أو غياب موظف ما، أي أنه لا توجد أي معوقات من أي نوع لأي نوع من الخدمات التي تقدمها تلك المصارف الإلكترونية، فهي تقدم كافة خدماتها في كافة أيام الأسبوع وطوال ساعات اليوم.
- سهولة الاتصال بالبنك: حيث يقوم العميل بالاتصال بالبنك من أي مكان عن طريق الأنترنت فيرد عليه البنك ممثل في جهاز الرد الآلي ليستعلم من العميل عن رقمه السري المخصص له من البنك فيدخله العميل وعندئذ يكون العميل قد دخل البنك الإلكتروني، وتتم كافة الإجراءات التي يريدها في ثوان محددة.
- التقليل من الوثائق الورقية للمعاملات: إذ أن كافة الإجراءات والمراسلات تتم بين العميل ومقدم الخدمة البنكية إلكترونيا دون استخدام ورق ووثائق رسمية.
- إمكانية تسليم الخدمات إلكترونيا: وذلك دون حاجة العميل للذهاب إلى البنك، وبذل جهد ووقت، إذ يمكن تسليم الخدمة إلكترونيا وتوفير الوقت والجهد، على سبيل المثال كشوفات الحساب والأرصدة.

المطلب الثاني: تكنولوجيا الدفع والتحويل عبر الهاتف المحمول

تتعدد الخدمات البنكية الإلكترونية التي يمكن تقديمها من خلال القنوات الإلكترونية وتأخذ عدة أشكال، غير أن نظام الدفع والتحويل من بين أهم هذه الخدمات التي عرفت تطورا تكنولوجيا.

¹Mary J, cronin canada : **Wiley.Banking and Finance on the Internet, England**, Library of congress Cataloging-in-Publication Data, Canada 1998. P33.

² ناظم الشمري، وعبد الفتاح عبد اللات، **الصيرفة الإلكترونية**، دار وائل، عمان، الأردن، 2008، ص34.

الفرع الأول: مفهوم نظام الدفع والتحويل عبر الهاتف المحمول

تطرقنا في هذا الفرع لتعريف نظام الدفع والتحويل وأهميته، ثم إلى أهدافه.

أولاً: تعريف نظام الدفع والتحويل عبر الهاتف المحمول

يعرف تحويل الأموال عبر المحمول بأنه مصطلح يستخدم للتعبير عن استخدام الهاتف المحمول لأداء مدفوعات للآخرين، حيث يمكن تخزين القيمة على محفظة محمولة، ويقوم الشخص المراد بتحميل الأموال على محفظته عن طريق الذهاب إلى "وكيل" وأحياناً مؤسسة مالية، ثم يمكن له استخدام آلية إلكترونية مؤمنة لتحويل الأموال إلى محفظة المستلم، ويمكن للمستلم إما تخزين الأموال في محفظته المحمولة للحصول على مزيد من المعاملات النقدية، أو الذهاب إلى وكيل لتحويل الأموال المحمولة إلى نقد، كما تعرف الخدمات المالية عبر النقالة كذلك بأنها نقود افتراضية إلكترونية عبر الهواتف عبر الهاتف المحمولة تستخدم للإيفاء بمتطلبات مالية في تخزين أو الاحتفاظ بقيمة مالية وتحويلها إلى آخرين.¹

وتجدر الإشارة أنه يختلف مفهوم الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول أو ما يسمى كذلك بالدفع من خلال المحمول، عن الخدمات البنكية من خلال البنك المحمول وهي خدمة يقدمها البنك لعملائه كجزء من الخدمات الإلكترونية تمكنهم من إجراء العديد من العمليات البنكية بواسطة الهاتف المحمول، والتي من كما سبق الذكر أمثلتها الاطلاع على الرصيد، طلب دفتر شيكات، الإخطار بأثار ونتائج معاملة مالية، أو ملء بيانات طلب قرض...إلخ، بحيث يشترط في مستخدم الهاتف المحمول أن يكون عميلاً للبنك.²

ثانياً: أهمية نظام الدفع والتحويل عبر الهاتف المحمول

لا شك أن أهمية النظام تكمن في تحقيق فرص النمو التي تشكل حاجساً كبيراً للعديد من دول العالم، حيث يسعى الجميع لوضع سياسات واستراتيجيات للوصول إلى هذا الهدف، ومن أهم المؤشرات لقياس النمو الاقتصادي والاجتماعي هو قدرة الأفراد والمؤسسات الصغيرة على استخدام الخدمات المالية، بما في ذلك فتح حسابات توفير صغيرة، وتحويل الأموال والحصول على قروض صغيرة.

وقد أكدت جميع التقارير الصادرة عن البنك الدولي على أهمية هذا المؤشر، خاصة في الدول النامية أو الأقل نمواً حيث يكون الوصول إلى الخدمات المالية بشكل مناسب أكثر صعوبة مقارنة بالدول المتقدمة، ومن العوامل المؤثرة في هذا المؤشر هي التكلفة العالية لفتح وإدارة فروع المصارف في المناطق الريفية والنائية وارتفاع تكلفة إدارة الحسابات، مما يؤدي بشكل عام إلى فرض قيود على عملية فتح الحسابات وطلب

¹ محبوب مراد، التحويلات المالية عبر الهواتف المحمولة، بين المتطلبات والتحديات، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 07، العدد 03، 2018، ص 125.

² المرجع نفسه، ص 123.

حد أدنى من الرصيد قد يمثل قيمة مرتفعة لفتح الحساب، بالإضافة إلى تحصيل مبالغ مرتفعة كمصاريف بنكية كل هذه العوامل تمثل تحديات متعددة أمام الفقراء وذوي الدخل المحدود لفتح حسابات بنكية، وبالتالي حرمانهم من الخدمات البنكية المهمة.

وتؤكد العديد من الدراسات على أهمية ودور توسيع الفرص الحصول على الخدمات المالية المختلفة في تحسين فرص النمو الاقتصادي وتحسين دخول الأفراد، وتعتبر خدمات الدفع عبر المحمول ومن أهم الوسائل لدمج الفقراء في النظام المالي أو ما يعرف بالشمول المالي ويدعم البنك الدولي هذه الخدمة كونها تتيح المجال لفتح حسابات بدون حد أدنى وبرسوم محدودة جداً، وذلك من خلال الاستفادة من انتشار استخدام الهاتف المحمول شبكاته وتغطية لمعظم المناطق في محدودية التوسع الخدمات البنكية وعدم وصولها إلى المناطق النائية،¹ وتتمثل أهمية الدفع بالهاتف بالمحمول في النقاط التالية:

- تشجيع أفراد المجتمع على استخدام خدمات الدفع عبر المحمول من خلال تلبية حاجيات عملائها.
- الاستماع إلى مشاكل وشكاوى عملائها والعمل على الوصول إلى حلول مناسبة بها.
- تحسين نوعية الخدمات التي تقدمها للجمهور.
- فتح المجال أمام مقدمي الخدمة والمراكز التجارية للحصول على تراخيص للتعامل مع الزبائن عن طريق المحافظ الإلكترونية وتوجيههم من طرف السلطات المعنية في مجال ادارة التكنولوجيا الرقمية.

ثالثاً: أهداف نظام الدفع عبر الهاتف المحمول

نظام الدفع الإلكتروني الجزائري هو نظام دفع مبني على تقنيات الكترونية وتقنيات الإعلام الآلي التي تستعمل لغرض صناعة الدفع الإلكتروني من خلاله يتم تحصيل قيم وسائل الدفع التي تم ضبطها عن طريق تطبيق المبادلات البنكية عبر سند معلوماتي بدل سند ورقي، وقد جاءت أهداف هذا النظام لتقضي على مساوئ نظام الدفع الكلاسيكية التي عانت منها المنظمات، ومن أهداف نظام الدفع بالمحمول:²

- البساطة والوضوح: أي أن تكون القواعد والإجراءات المعمول بها واضحة وغير معقدة وسهلة الفهم والممارسة من طرف جميع المتعاملين.
- المرونة: وهي قدرة النظام على التكيف والاستجابة للتغيرات سواء كانت راجعة إلى تطور في سلوك الوحدات أفراد مؤسسات ومجال وسائل الدفع وقنوات الاتصال أو القوانين والتنظيمات.
- السرعة: أي إجراءات الدفع تكون في أقل زمن حقيقي ممكن.

¹ أمانة مجلس محافظي المصاريف المركزية ومؤسسات النقد العربية، نظم الدفع عبر المحمول الأبعاد والقواعد المطلوبة، اللجنة العربية لنظم الدفع والتسوية، 2014، ص07.

² زواش زهير، دور نظم الدفع الإلكتروني في تحسين المعاملات البنكية، رسالة ماجستير، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة أم البواقي، 2010، ص05.

- الأمان: يتعلق الأمر أساساً بأمان وسائل الدفع والطرق المستعملة في الدفع فكلما ساد الأمان في الطرق والوسائل المستعملة في الدفع كلما سادت الثقة بين المتعاملين.
- إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من العملاء: تتميز نظم الدفع بالمحمول بقدرتها على الوصول إلى قاعدة عريضة من العملاء دون التقييد بمكان أو زمان معين، كما تتيح لهم إمكانية طلب الخدمة في أي وقت وهو ما يوفر الراحة للعميل إضافة إلى سرية المعاملات التي تميز هذه الخدمة وتزيد ثقة العملاء.
- أوقات العمل: تقوم نظم الدفع عبر المحمول بتقديم خدماتها طول الوقت.
- خفض التكاليف: من أهم ما يميز نظم الدفع عبر المحمول تكاليف تقديم الخدمة منخفضة ومن ثم فإن تقليل التكلفة وتحسين جودتها هي من عوامل جذب العميل.

الفرع الثاني: تقنيات ومخاطر نظام الدفع والتحويل عبر الهاتف المحمول

خصص هذا الفرع لعرض تقنيات نظام الدفع والتحويل عبر الهاتف المحمول، ومخاطرها.

أولاً: تقنيات نظام الدفع والتحويل عبر المحمول.

هنالك ثلاث نماذج نمطية لتنفيذ خدمات التحويل عبر الهاتف المحمول وهي:

- 1-النموذج الأول: بما أن فتح الحسابات وتلقي الودائع يعد نشاطاً بنكياً أساسياً، تميل البنوك إلى إدارة نظام الدفع عبر الهاتف المحمول، وعادةً ما يتم فصل هذا النظام عن النظم الأخرى في البنك كإجراء للحد من المخاطر المتعلقة باحتمال وصول أشخاص أو جهات غير مصرح لها إلى النظام وارتكاب عمليات احتيال، وعلى الرغم من أن إدارة هذا النظام من قبل المصارف عادةً ما تكون أكثر تكلفة مقارنة بإدارته بواسطة شركات الهاتف المحمول، فإن الميزة الأساسية تكمن في القدرة على تقديم خدمات بنكية إضافية لصاحب الحساب وربطه بالخدمات البنكية الأخرى، ويتكون نظام الدفع في هذا النموذج من العناصر التالية:¹
- البنك يقصد به البنك المقدم الخدمة دفع الأموال عبر الهواتف المحمولة.
- مقدم الخدمة ويشمل المنشآت التي يتعاقد معها البنك لتقديم الخدمات للعملاء.
- العميل يقصد به الشخص الطبيعي المشترك في الخدمة.
- الهاتف المحمول يعنى أي هاتف محمول متوافق مع أي من شبكات الهاتف المحمول العاملة بإقليم الدولة.
- حساب الهاتف المحمول يقصد به الحساب الإلكتروني للهاتف المحمول، والمفتوح لدى البنك باسم العميل والمسجل برقم هاتفه، ويتم من خلاله عمليات الإيداع والسحب والتحويل وغيرها من العمليات.
- وحدات النقود الإلكترونية وتعني وحدات الكترونية ذات قيمة نقدية يصدرها البنك شريطة استلام البنك مقابل ذلك لقيمة من النقد الحقيقي، وهي وحدات يمكن استبدالها مرة أخرى بنقد حقيقي من طرف البنك.

¹ محبوب مراد، مرجع سابق، ص125.

- الرصيد الإلكتروني يقصد به الرصيد من وحدات النقود الإلكترونية، والنتائج عن عمليات الإيداع والسحب التي تمت بمعرفة العميل على حساب الهاتف المحمول، وهذا الرصيد الإلكتروني قابل للتحويل إلى أي من العملاء الآخرين أو مقدمي الخدمة، كما يمكن استخدامه كوسيلة سداد للجهات المعلن عنها من قبل البنك.

2-النموذج الثاني: وهو أن تقوم شركة تشغيل المحمول بأخذ زمام المبادرة حيث يتم حفظ أرصدة جميع المحافظ المحمولة للمستخدمين عن طريق الشركة المشغلة للشبكة في حساب مجمع موثوق لدى أحد البنوك، وبعدها تستقبل الشبكة أوامر العميل بالإيداع والسحب والتحويل، وتكون الأموال المودعة في نظام الدفع عبر المحمول مودعة على سبيل الأمانة ولا تملكها شركة الهاتف المحمول بل تبقى في ملكية العميل صاحب الحساب، وتمتلك شركات الهاتف المحمول الكثير من الخبرات في إدارة مكونات مثل هذا النظام حيث أن مستخدمي النظام هم بالأصل عملاء لهذه الشركات، وشبكات توزيع الخدمة أو ما يعرف بالوكلاء هم على علاقة يومية بشركات التشغيل وبالعملاء وبالتالي فإن كل هذه العوامل لها أثر في تقديم خدمات النظام بتكلفة أقل مقارنة مع النموذج السابق خاصة عند تقديم النموذج الأول دون الاستعانة بشركات المحمول.¹

3-النموذج الثالث: يعتمد هذا النموذج على الشراكة بين البنوك وشركات الهاتف المحمول من خلال الاستفادة من قدرات كل طرف وخبرته مع الأخذ بالاعتبار القوانين المنظمة لكل منهما، ويكون البنك هو المسؤول عن فتح الحساب وتلقي الإيداعات، بينما تكون شركة المحمول مسؤولة عن إدارة الوكلاء وتوفير البنية التحتية للنظام الخاص بعمليات الدفع والتحويل.²

ثانياً: مخاطر نظام الدفع والتحويل عبر الهاتف المحمول

تنطوي عمليات التحويل المالي وأدوات الدفع الإلكترونية يمكن اجمالها فيما يلي:

1-مخاطر الإشراف والتنظيم: تكون عملية الإشراف والمتابعة من طرف البنك المركزي على البنوك الإلكترونية والافتراضية ضعيفا في حال عدم التعاون بشكل كاف، مما يؤدي إلى ضرر بمصلحة الوطن خاصة إذا كانت العمليات تتم مع خارج الوطن، وعليه يكون تقليل المخاطر دون جدوى بسبب تعقد العمليات وسريتها لذا يجب إصدار الخدمة والمكان المقدمة فيه مما يسمح بالسير الحسن للعمليات المالية والنقدية مع ضرورة مواكبة توجيهات ومبادئ البنوك المركزية للتطورات البنكية الإلكترونية.³

2-المخاطر التشريعية والقانونية: للمعاملات البنكية الإلكترونية درجة عالية من المخاطر القانونية للبنوك بمختلف أنواعها، نتيجة أن معظم أدوات الدفع والتحويل الإلكترونية تتطلب سرية المعلومات وبعضها الآخر

¹ محبوب مراد، مرجع سابق، ص126.

² محبوب مراد، مرجع سابق، ص127.

³ سحنون محمد، النقود الإلكترونية وأثرها على المصارف المركزية في إدارة السيولة النقدية، مجلة العلوم الانسانية، العدد 09، 2006، ص04.

لا يحمل أية معلومة إلا رقم البطاقة وفي أحيان أخرى برنامج محمول على شريحة أو قرص مجهول الهوية تماما، لذا يفترض أن يكون وجود بنك افتراضي دولي موجه لبناء نظام الشبكية ضد المخاطر يحمل البيانات النقدية والمالية الدولية ذات الدرجة الأعلى تحكما في المعلوماتية والأنظمة الإلكترونية يحمل أسس قانونية دولية نافذة على كل مختلف البنوك.

3-مخاطر التشغيل والعمل: في كثير من الحالات، تكون المخاطر مرتبطة بالنظام نفسه، أو بالأجهزة الإلكترونية، أو بسلامة البرمجيات التي تدعم النظام النقدي، هذه المخاطر تستلزم مراجعة دورية لضمان أن الشبكة والأجهزة سليمة وخالية من الحوادث، كما يتطلب الأمر بناء نظام متطور للكشف عن الهجمات الإلكترونية، مثل القرصنة أو الفيروسات التي قد تدمر البرمجيات. بالتالي، من الضروري التأكد بشكل دوري من أن جميع مكونات النظام تعمل بشكل صحيح وآمن، واتخاذ التدابير الوقائية للكشف عن أي تهديدات أمنية والتصدي لها.¹

4-مخاطر المعاملات: تتعرض البطاقات الإلكترونية إلى القرصنة من خلال فك الشفرة والاتصال بالشبكة.

5-مخاطر على الاقتصاد الكلي: تؤثر النقود الإلكترونية بشكل كبير على الاقتصاد الكلي، وتظهر آثارها في عدة مجالات:²

- استقرار حركة رؤوس الأموال: يمكن أن تؤدي النقود الإلكترونية إلى تقلبات في تدفقات رؤوس الأموال، مما قد يؤثر على استقرار الأسواق المالية والاقتصاد بشكل عام.

- الإيرادات الضريبية: يمكن أن تؤدي المعاملات المالية الإلكترونية إلى صعوبات في تتبع الإيرادات، مما قد يؤثر على جمع الضرائب ويقلل من الإيرادات الحكومية.

- أنشطة غسل الأموال: توفر النقود الإلكترونية وسائل جديدة لغسل الأموال، مما يزيد من تحديات مكافحة هذه الأنشطة غير القانونية.

6-مخاطر الثقة: أهم ما يعترض عمل البنوك سواء كانت عادية أو الكترونية هو عامل ثقة الأفراد خاصة في دول العالم الثالث نتيجة أن الأفراد لا يثقون في كثير من الأحيان في صلاحية الجهاز للدفع السحب والتحويل دون الرؤية الحقيقية لذلك.³

¹ العاني إيمان، البنوك التجارية وتحديات التجارة الإلكترونية، رسالة ماجستير، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير جامعة الاخوة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2007، ص83.

² غالم عبد الله، قريد عمر، مستقبل سوق النقود الإلكترونية، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 01، العدد 01، 2012، ص122.

³ زحوفي نور الدين، زمالة عمر، التحويل المالي الإلكتروني، آليات التعامل والمخاطر في ظل عصنة وسائل الدفع، مجلة الاقتصاد الدولي والعمولة، المجلد 01، العدد 01، 2018، ص259.

خلاصة الفصل الأول:

في ختام هذا الفصل يمكن أن نستخلص بأن تطور تقنيات البنوك المحمولة سيسهل ويدعم تطور أساليب وطرق الدفع المستجدة في مجال المعاملات المالية الرقمية، مما سيكون لها عظيم الأثر على تحسين وتطوير المنظومة البنكية التي تعتبر إحدى أعمدة تحقيق وتحريك التنمية الاقتصادية، فالعمليات البنكية عبر الهاتف المحمول حديثة، ولتكنولوجيا البنك المحمول ميزة رئيسية تكمن في قدرتها على اختراق جميع الفئات والوصول إليها في أي مكان، حيث لم يعد يمثل الهاتف المحمول أداة للتواصل فقط، بل ساهم كثر في الرفع من مستوى إقبال الأفراد على الخدمات عامة، والمالية البنكية خاصة، مما انعكس إيجاباً على حجم المعاملات التجارية الرسمية والتخفيض من حدة تكاليفها، إلى جانب دعم الاقتصاد الوطني، كل ذلك بفضل توسع نطاق تغطية الاتصالات الخلوية، والشراكة القائمة بين المؤسسة البنكية ومتعاملي الشبكات المحمولة. وعلى الرغم من الجهود التي يبذلها النظام البنكي الجزائري، من خلال عدة إصلاحات بنكية، والتي حثت معظمها على ضرورة عصرنه وتحديث خدماتها، إلا أنه لم يرقى إلى مستوى التحديات المطلوبة، في حين توجد آفاق كبيرة لتبني الصيرفة المحمولة، خاصة أمام التطور الهائل والمستمر في عدد مستخدمي الهاتف المحمول، مما يشكل حلاً جذرياً للعديد من المعوقات التي يعاني منها الاقتصاد الجزائري.

الفصل الثاني

-دراسة ميدانية لواقع البنك المحمول في
البنوك محل الدراسة بولاية المسيلة-

تمهيد:

بعد عرض مختف المنطلقات الفكرية والأسس النظرية للبنك المحمول في الفصل الأول من الدراسة، يعتبر هذا الفصل كدراسة ميدانية لواقع البنك المحمول في البنوك محل الدراسة بولاية المسيلة، حيث تم في هذا الفصل إسقاط أهم المفاهيم النظرية التي تم عرضها في الفصل الأول على المعطيات الميدانية، لذلك تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث:

- المبحث الأول: منهجية الدراسة الميدانية.
- المبحث الثاني: عرض وتحليل بيانات متغيرات أداة الدراسة.
- المبحث الثالث: اختبار فرضيات الدراسة.

المبحث الأول: منهجية الدراسة الميدانية

تضمن هذا المبحث وصفا لأداة الدراسة المتمثلة في الاستبيان، والتي باستخدامها تم جمع البيانات الأولية للدراسة الميدانية، ومن ثم معالجتها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة من خلال برنامج SPSS، وفيما يلي عرض الإجراءات المنهجية التي تم إتباعها في الدراسة الميدانية.

المطلب الأول: أداة بيانات الدراسة الميدانية

تم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات الأولية لتحقيق أهداف الدراسة، نظرا لما توفره هذه الأداة من إمكانية تجميع أكبر قدر ممكن من البيانات، فضلا على سهولة فرزها وعرضها، حيث تم تصميم الاستبيان من خلال الرجوع إلى الدراسات النظرية والتطبيقية حول موضوع بحثنا (الاعتماد بشكل كبير على دراسة تباني نسرين، 2021)، وقد تم الاستقرار على أداة الدراسة النهائية والمتمثلة في الاستبيان (الملحق 01)، والذي تضمن قسمين أساسيين:

*القسم الأول: تضمن البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة "الجنس، العمر، المستوى العلمي، التخصص، الوظيفة الحالية، عدد سنوات الخبرة في مجال العمل البنكي".

*القسم الثاني: تضمن معلومات حول تقنية البنك المحمول التي توفرها البنوك محل الدراسة.

*القسم الثالث: والذي تضمن ثلاثة محاور أساسية:

- المحور الأول: مقومات البنك المحمول في البنوك محل الدراسة، ويتكون من (07 عبارات).

- المحور الثاني: مزايا استخدام البنك المحمول في البنوك محل الدراسة، ويتكون من (11 عبارة).

- المحور الثالث: تحديات استخدام البنك المحمول في البنوك محل الدراسة، ويتكون من (06 عبارات).

وفي إطار إعدادنا لاستمارة الاستبيان اعتمدنا على الاسئلة المغلقة والتي تحتمل إحدى الإجابات المحددة والمعرفة مسبقا، بما يمكننا من إجراء المعالجات الإحصائية المناسبة، وتبعا لذلك استخدمنا سلم ليكرت الخماسي لقياس القسم الثالث من استبيان الدراسة حيث يختار المبحوثين إجابة واحدة من بين خمسة بدائل، وبتدرج المقياس ما بين درجة واحد إلى خمس درجات كما هو موضح في الجدول الآتي:

الجدول رقم (2-1): مقياس ليكرت الخماسي

الإجابات	موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة أقل	غير موافق	غير موافق تماما
الدرجات	5	4	3	2	1
الفئة	[4.2-5]	[3.4-4.2]	[2.6-3.4]	[1.8-2.6]	[1-1.8]
الدرجة	عالية جدا	عالية	متوسطة	منخفضة	منخفضة جدا

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على سلم ليكرت.

المطلب الثاني: إجراءات الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة

تشمل إجراءات الدراسة الخطوات التي اتبعتها الطالبتين في تنفيذ الدراسة وتطبيقها، بما في ذلك الأساليب التي استخدمت في تحليل البيانات، وقد تم توضيح هذه الإجراءات في المراحل التالية:

المرحلة الأولى: تطبيق أداة الدراسة

اشتملت هذه المرحلة على عدة خطوات تمثلت في:

- مقابلة مسؤولي البنوك محل الدراسة بولاية المسيلة وذلك لعرض الهدف من دراستنا وتوضيح أي استفسارات حول الدراسة.
- تم توزيع الاستبيان على رؤساء الأقسام والمصالح وبعض الموظفين الذين تربطهم علاقة بالبنك المحمول وإدارته، وكذلك إجراء بعض المقابلات الشفهية للاطلاع والتوجيه الجيد.
- ترميز وتبويب كافة البيانات التي تم جمعها وذلك وفق أرقام العبارات ومحاور الدراسة.

المرحلة الثانية: تحليل وتفسير النتائج

تم في هذه المرحلة استخدام مقاييس الإحصاء الوصفي، كما تم استخدام المعلومات التي تم الحصول عليها من المقابلات التي أجريت مع المختصين بالبنوك المحمولة وباقي الأفراد في البنوك محل الدراسة.

المرحلة الثالثة: مرحلة النتائج والتوصيات

تم خلال هذه المرحلة عرض كل من نتائج الدراسة الوصفية والدراسة التحليلية، ثم إجراء تحليل واقع البنوك المحمولة في البنوك محل الدراسة بولاية المسيلة، وأخيرا اختبار الفرضيات ثم تحديد ما تم قبوله أو رفضه منها اعتمادا على نتائج الاختبارات الإحصائية.

ولعرض وتحليل أداة الدراسة (الاستبيان) تم الاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية لتحليل بيانات أقسام استبيان الدراسة، والمتمثلة في الآتي:

- معامل ألفا كرونباخ: لقياس ثبات أداة الدراسة (الاستبيان).
- التكرارات والنسب المئوية: لبيان ووصف الخصائص العامة لأفراد عينة الدراسة (المستجوبين).
- المتوسط الحسابي: لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض إجابات أفراد عينة الدراسة على كل عبارة من عبارات محاور الدراسة، ولكل محور من المحاور الرئيسية، مع العلم أنه يفيد في ترتيب العبارات حسب أعلى متوسط.
- الانحراف المعياري: للتعرف على مدى انحراف إجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات محاور الدراسة، ولكل محور من المحاور الرئيسية عن متوسطاتها الحسابية، كما يستخدم لترتيب العبارات ذات المتوسط الحسابي المتساوي لصالح أقل تشتت.

- اختبار شابيرو ويلك: لمعرفة طبيعة توزيع بيانات الدراسة ومدى معلومتها، ويستخدم عندما يكون حجم العينة أقل من 50 مفردة.

- اختبار ستودنت للعينة الأحادية: يستخدم هذا الاختبار في حالة البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

المطلب الثالث: مجتمع وعينة الدراسة، وثبات أداة الدراسة

سيتم في الآتي عرض مجتمع وعينة الدراسة، بالإضافة إلى اختبار ثبات أداة الدراسة.

الفرع الأول: مجتمع وعينة الدراسة

تمثل مجتمع الدراسة في البنوك المحمولة على مستوى البنوك التجارية بالجزائر، وعينة الدراسة في ثلاثة (03) بنوك محمولة على مستوى البنك الخارجي الجزائري (BEA) بالمسيلة والبنك الوطني الجزائري (BNA) بالمسيلة وبنك السلام بالمسيلة، وتم توزيع الاستبيان على الموظفين الذين لديهم دراية بتقديم الخدمات للعملاء عبر البنك المحمول الخاص بكل البنوك محل الدراسة.

حيث تم توزيع 40 استبيانات شملت المسؤولين والمختصين في البنوك المحمول بالبنوك محل الدراسة بولاية المسيلة، عن طريق التسليم المباشر، والجدول التالي يوضح عدد المستجوبين:

الجدول رقم (2-2): الإحصاءات الخاصة بالاستبيان

النسبة (%)	العدد	طبيعة الاستبيان
100%	40	عدد الاستبيانات الموزعة
90%	36	عدد الاستبيانات المسترجعة
10%	04	عدد الاستبيانات غير المسترجعة
97.22%	35	عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على أداة الاستبيان.

يتضح من خلال الجدول أعلاه أنه تم توزيع 40 استبيان واسترجع منها 36 استبيان أي ما نسبته 90% من الاستبيانات الموزعة، وبعد فحصها تم استبعاد استبيان واحد نظرا لعدم الإجابة عليه كليا، أي عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل الإحصائي 35 استبيان أي ما نسبته 97.22% من الاستبيانات المسترجعة، كما لاحظ الطالبتين التعاون من طرف موظفي البنوك ذوي الصلة بموضوع الدراسة، وإبدائهم الرغبة في الإجابة على الاستبيانات الموزعة في البنوك محل الدراسة.

الفرع الثاني: ثبات أداة الدراسة

تم اختبار ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل كرونباخ ألفا لكل محور من محاور استبيان الدراسة، وعلى إجمالي أداة الدراسة، حيث يرى العديد من الخبراء أن قيمته تكون جيدة عندما يكون أكبر من 0.6، والجدول الآتي يوضح نتائج هذا الاختبار.

الجدول رقم (2-3): ثبات أداة الدراسة

الرقم	محاور أداة الدراسة	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
01	مقومات البنك المحمول في البنوك محل الدراسة.	07	0.813
02	مزايا استخدام البنك المحمول في البنوك محل الدراسة.	11	0.916
03	مقومات البنك المحمول في البنوك محل الدراسة.	06	0.781
	إجمالي أداة الدراسة	24	0.891

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول أعلاه يتضح أن معاملات كرونباخ ألفا لأداة الدراسة تجاوز الحد الأدنى (0.6)، حيث بلغ الإجمالي 0.891، وبالنسبة للمحور الأول الخاص بمقومات البنك المحمول في البنوك محل الدراسة يساوي 0.813، في حين بلغ معامل كرونباخ ألفا 0.916 للمحور الثاني المتعلق بمزايا استخدام البنك المحمول في البنوك محل الدراسة، ويساوي 0.781 في المحور الثالث الخاص بتحديات استخدام البنك المحمول في البنوك محل الدراسة، وهو ما يفسر إحصائياً بالحصول على نفس النتائج في حالة إعادة توزيع الاستبيان، أي أن أداة الدراسة تتمتع بدرجة عالية من الثبات.

المطلب الرابع: وصف خصائص أفراد عينة الدراسة

خصص هذا المطلب لوصف وتحليل خصائص أفراد عينة الدراسة حسب بيانهم العامة المذكورة في القسم الأول من استبيان الدراسة، والتي تم توزيعها إلى 06 فئات "الجنس، العمر، المستوى العلمي، التخصص، الوظيفة الحالية، عدد سنوات الخبرة في مجال العمل البنكي"، ذلك بالاعتماد على التكرارات والنسب المئوية لكل فئة، كالتالي:

1- توزيع أفراد العينة حسب الجنس:

يمثل الجدول رقم (2-4) توزيع أفراد العينة حسب الجنس، ويتضح من خلاله أن غالبية أفراد عينة الدراسة من الذكور والتي كانت نسبتهم بـ 62.90%، في حين جاءت نسبة الإناث من عينة الدراسة بـ 37.10%.

الجدول رقم (2-4): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة (%)	التكرار	الجنس
62.90%	22	ذكر
37.10%	13	أنثى
100%	35	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

2- توزيع أفراد العينة حسب العمر: يمكن توضيح توزيع أفراد العينة حسب العمر، في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-5): توزيع أفراد العينة حسب العمر

النسبة (%)	التكرار	العمر
20%	07	أقل من 30 سنة
68.60%	24	من 30 إلى 50 سنة
11.40%	04	أكثر من 50 سنة
100%	35	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتضح من الجدول أعلاه أن أكبر الشرائح العمرية في عينة الدراسة من ذوي الفئة من 30-50 سنة والمقدرة بنسبة 68.60%، أما ما نسبته 20% من أفراد عينة الدراسة كانت أعمارهم أقل من 30 سنة، أما من كانت أعمارهم أكثر من 50 سنة بلغت نسبتهم 11.40%.

3- توزيع أفراد العينة حسب المستوى العلمي: يمكن توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى العلمي، من خلال الآتي:

الجدول رقم (2-6): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى العلمي

النسبة (%)	التكرار	المستوى العلمي
11.40%	04	ثانوي
34.30%	12	ليسانس
45.70%	16	دراسات عليا
08.60%	03	أخرى
100%	35	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن ما نسبته 45.70% من أفراد عينة الدراسة لديهم مستوى دراسات عليا، في حين أن ما نسبته 34.30% من أفراد العينة لديهم مستوى ليسانس جامعي، أما من كان مستواهم ثانوي فجاءت نسبتهم 11.40%، وما نسبته 08.60% للمستويات الأخرى (ماستر، تقني سامي).

4- توزيع أفراد العينة حسب التخصص: يمكن توضيح توزيع أفراد العينة حسب التخصص، في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-7): توزيع أفراد العينة حسب التخصص

النسبة (%)	التكرار	التخصص
14.30%	05	محاسبة
25.70%	09	مالية
22.90%	08	بنوك
14.30%	05	اقتصاد
17.10%	06	إدارة أعمال
05.70%	02	أخرى
100%	35	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن غالبية أفراد عينة الدراسة من ذوي التخصص مالية وتخصص بنوك حيث جاءت نسبتهم 25.70% و 22.90% لكل منهما، أما ما نسبته 17.10% من عينة الدراسة كان تخصصهم إدارة أعمال، أما تخصص محاسبة واقتصاد فقد جاءت نسبتهم 14.30% لكل منهما، في حين ما نسبته 05.70% كانت تخصصاتهم مختلفة: "تسير، تجارة، إعلام ألي".

5- توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الوظيفة الحالية: يمكن توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الوظيفة الحالية، من خلال الآتي:

الجدول رقم (2-8): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الوظيفة الحالية

النسبة (%)	التكرار	الوظيفة الحالية
02.90%	01	مدير
45.70%	16	رئيس مصلحة
34.30%	12	إداري
17.10%	06	أخرى
100%	35	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن غالبية أفراد عينة الدراسة وظيفتهم بالبنوك محل الدراسة بولاية المسيلة رؤساء مصالح بنسبة 45.70%، في حين كانت نسبة الموظفون الإداريين بالبنوك محل الدراسة بـ 34.30%، أما بالنسبة للوظائف الأخرى (مكلف بالزبائن، مكلف بالدراسات، مكلف بالتجارة التجارية الخارجية) جاءت نسبتهم 17.10%، في حين ما نسبته 02.90% أي مدير بنك واحد أجاب على استبيان الدراسة.

6- توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة في العمل البنكي: يمكن توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة في العمل البنكي، من خلال التالي:

الجدول رقم (2-9): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة في العمل البنكي

النسبة (%)	التكرار	عدد سنوات الخبرة في العمل البنكي
31.40%	11	أقل من 5 سنوات
42.90%	15	من 5 إلى 15 سنة
25.70%	09	أكثر من 15 سنة
100%	35	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من الجدول أعلاه أن أغلبية أفراد العينة من ذوي الخبرة للفئة 05 إلى 15 سنة والتي كانت نسبتهم 42.90%، في حين ما نسبته 31.40% من ذوي الخبرة الفئة أقل من 05 سنوات، وما نسبته 25.70% من ذوي الخبرة أكثر من 15 سنة.

المبحث الثاني: عرض وتحليل بيانات متغيرات أداة الدراسة

خصص هذا المبحث لعرض وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول أقسام أداة الدراسة المتمثلة في الاستبيان، من خلال عرض وتحليل القسم الثاني من الاستبيان، وعرض وتحليل بيانات القسم الثالث لاستبيان الدراسة المتكون من المحور الأول والثاني والثالث، ذلك بالاعتماد على الأساليب الإحصائية المذكورة سابقا.

المطلب الأول: خدمات البنك المحمول في البنوك محل الدراسة

الجدول الآتي يوضح الخدمات التي يقدمها البنك المحمول الموجود على مستوى كل من البنك الخارجي الجزائري (BEA) والبنك الوطني الجزائري (BNA) وبنك السلام الإسلامي العاملين بولاية المسيلة.

الجدول رقم (2-10): خدمات البنك المحمول في البنوك محل الدراسة

البنك المحمول	البنك المحمول بالبنك الوطني الجزائري بالمسيلة	البنك المحمول بالبنك الخارجي الجزائري بالمسيلة	البنك الخدمات
	X		فتح الحسابات وغلقها.
	X		التعامل بالشيك الإلكتروني.
X	X	X	التحويلات المالية.
X	X	X	الاطلاع على كشف تحويل الأموال.
X	X	X	دفع الفواتير وتسديد ثمن المشتريات.
X	X	X	تعبئة رصيد الهاتف.
X			الإخطار بإضافة الراتب إلى الحساب.
X	X	X	الاطلاع على كشف العمليات المنجزة.
X	X	X	طلب دفتر الشيكات والبطاقة البنكية.
X	X	X	تحديد موقع البنك وفروعه
X	X		تقديم أسعار العملات.
09	10	07	إجمالي الخدمات

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة حول القسم الثاني من الاستبيان.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن البنوك محل الدراسة بولاية المسيلة تقدم خدمات متعددة من خلال البنك المحمول الخاص بها، وفيما يلي عرض خدمات البنك المحمول حسب كل بنك:

- بالنسبة لخدمات البنك المحمول بالبنك الخارجي الجزائري (BEA) بالمسيلة: من خلال إجابات أفراد عينة الدراسة بالبنك الخارجي الجزائري على القسم الثاني من استبيان الدراسة تبين بأن البنك يقدم عبر تطبيق خاص بها خدماته الإلكترونية المختلفة وبدرجة عالية، والمتمثلة في التحويلات المالية والاطلاع على كشف تحويل الأموال ودفع الفواتير وتسديد ثمن المشتريات وتعبئة رصيد الهاتف والاطلاع على كشف العمليات المنجزة، بالإضافة إلى ذلك يمكن للعملاء عبر هذا البرنامج طلب دفتر الشيكات والبطاقة البنكية وتحديد مواقع البنك وفروعه، وكذلك يقدم البنك خدماته عن طريق الصراف الآلي الموجود على مستوى البنك باستخدام بطاقة مخصصة لعملائه.

- بالنسبة لخدمات البنك المحمول الوطني الجزائري (BNA) بالمسيلة: من خلال إجابات أفراد عينة الدراسة بالبنك الوطني الجزائري على القسم الثاني من استبيان الدراسة تبين بأن البنك لديه برنامج BNATIC وبرنامج WIMPAY يقدم من خلاله خدماته الإلكترونية المختلفة وبدرجة عالية متمثلة في فتح الحسابات وغلقها والتعامل بالشيك الإلكتروني والتحويلات المالية والاطلاع على كشف تحويل الأموال ودفع الفواتير وتسديد ثمن المشتريات وتعبئة رصيد الهاتف والاطلاع على كشف العمليات المنجزة، وأيضا طلب دفتر الشيكات والبطاقة البنكية وتحديد مواقع البنك وفروعه مع تقديمه لأسعار مختلف العملات، بالإضافة إلى أن البنك يقدم خدماته كذلك عن طريق الصراف الآلي الموجود على مستوى البنك باستخدام بطاقة مخصصة لعملائه.

- بالنسبة لخدمات البنك المحمول ببنك السلام الإسلامي بالمسيلة: من خلال إجابات أفراد عينة الدراسة ببنك السلام على القسم الثاني من استبيان الدراسة تبين بأن البنك لديه برنامج wipay alsalam وبرنامج my salam من خلاله يقدم البنك خدمات إلكترونية لعملائه متمثلة في الاطلاع على كشف تحويل الأموال ودفع الفواتير وتسديد ثمن المشتريات وتعبئة رصيد الهاتف والإخطار بإضافة الراتب إلى الحساب، وكذلك يمكنهم الاطلاع على كشف العمليات المنجزة والطلب عن طريق تلك البرامج دفتر الشيكات والبطاقة البنكية، وأيضا تحديد موقع البنك وفروعه وتقديم أسعار مختلف العملات، بالإضافة إلى أن البنك يقدم خدماته أيضا عن طريق الصراف الآلي الموجود على مستوى البنك باستخدام بطاقة مخصصة لعملائه.

ومن خلال عرض الخدمات التي تقدمها البنوك محل الدراسة بولاية المسيلة عبر بنوكها المحمولة، تبين بأن البنك المحمول الخاص بالبنك الوطني الجزائري (BNA) بالمسيلة هو الذي يقدم خدمات (10) أكثر عبر تطبيقاته WIMPAY - BNATIC، يليه بنك السلام بـ 09 خدمات، وبنك الجزائري الخارجي بـ 07

خدمات، ونجد أن هذه البنوك الثلاث محل الدراسة تشترك في خدمة الصراف الآلي لتقديم من خلاله مختلف الخدمات.

المطلب الثاني: عرض وتحليل مقومات البنك المحمول في البنوك محل الدراسة

انطلاقاً من مخرجات برنامج SPSS التي تمثل إجابات أفراد العينة على المحور الأول سيتم عرض وتحليل بيانات مقومات البنك المحمول في البنوك محل الدراسة وهذا من خلال المتوسطات الحسابية للإجابات والانحراف المعياري الخاص بها.

الجدول رقم (2-11): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور مقومات البنك المحمول في

البنوك محل الدراسة

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
01	يختار البنك الموظفين المناسبين بناء على معايير محددة مثل فهم التكنولوجيا الحديثة.	3.86	0.601	1	عالية
02	يتوفر البنك على الكوادر البشرية المؤهلة للعمليات البنكية عبر الهاتف المحمول.	3.63	0.731	4	عالية
03	تتوافر بالبنك برامج لتدريب الكوادر البشرية على العمل بالعمليات البنكية عبر الهاتف المحمول.	3.77	0.646	2	عالية
04	يتوفر مستوى من المعرفة لدى موظفي البنك بكيفية استخدام الخدمات البنكية عبر الهاتف المحمول.	3.63	0.690	4	عالية
05	يوجد استيعاب من قبل عملاء البنك للخدمات البنكية عبر الهاتف المحمول.	3.40	0.775	6	عالية
06	يقوم البنك بنشر الخدمات البنكية عبر الهاتف المحمول.	3.69	0.718	3	عالية
07	يتعامل عملاء البنك بشكل طبيعي مع تقنية البنك المحمول كبديل مستقبلي عن الخدمات البنكية التقليدية.	3.29	0.750	7	متوسطة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يلاحظ من الجدول أعلاه أن كل المتوسطات الحسابية للمحور الأول والخاص بمقومات البنك المحمول في البنوك محل الدراسة كانت أكبر من المتوسط الفرضي (3)، وحسب ترتيب عبارات المحور يلاحظ أن أكبر متوسط كان للعبرة الأولى قدره 3.89 بانحراف معياري 0.601 وهو أقل انحراف معياري من بين عبارات هذا المحور، وهذا يعني أن الأغلبية من أفراد عينة الدراسة موافقون على هذه العبارة، ما

يفسر بأن البنوك محل الدراسة بولاية المسيلة تقوم وبدرجة عالية باختيار الموظفين المناسبين بناء على معايير محددة كفهمهم للتكنولوجيا الحديثة.

وكانت المتوسطات الحسابية للعبارات (05-02-04-06-03) بمقدار (3.77، 3.69، 3.63، 3.63) على الترتيب، ما يدل على أن البنوك محل الدراسة تتوفر وبدرجة عالية على كوادر بشرية مؤهلة للقيام بالعمليات البنكية عبر الهاتف المحمول، حيث تقوم هذه البنوك بتخصيص برامج لتدريب كوادرها البشرية على تقديم الخدمات البنكية عبر الهاتف المحمول، حيث نجد أن موظفو البنوك محل الدراسة لديهم مستوى من المعرفة حول كيفية استخدام الخدمات البنكية عبر الهاتف المحمول، بالإضافة إلى وجود استيعاب من قبل عملاء البنك للخدمات البنكية عبر الهاتف.

وقد بلغ أدنى متوسط حسابي لهذا المحور الأول قدره 3.29 كان من نصيب العبارة السابعة والذي يفسر بأن عملاء البنك يتعاملون بشكل متوسط فقط مع تقنية البنك المحمول كبديل مستقبلي عن الخدمات البنكية التقليدية، ذلك لأن ليس كل العملاء على دراية ومواكبة للتطورات التكنولوجية الخاصة وخاصة كبار السن.

المطلب الثالث: عرض وتحليل محور مزايا استخدام البنك المحمول في البنوك محل الدراسة

انطلاقاً من مخرجات برنامج SPSS التي تمثل إجابات أفراد العينة على المحور الثاني، سيتم عرض وتحليل مزايا استخدام البنك المحمول في البنوك محل الدراسة وهذا من خلال المتوسطات الحسابية للإجابات والانحراف المعياري الخاص بها.

بمثل الجدول رقم (2-12) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور مزايا استخدام البنك المحمول في البنوك محل الدراسة، ويلاحظ من خلاله أن كل المتوسطات الحسابية للمحور الثاني والخاص بمزايا استخدام البنك المحمول في البنوك محل الدراسة أكبر من المتوسط الفرضي (3)، وحسب ترتيب عبارات المحور نلاحظ أن أكبر متوسط كان للعبارة (11) قدره 3.69 بانحراف معياري 0.758، وهذا يعني أن الأغلبية من أفراد عينة الدراسة موافقون على هذه العبارة، ما يفسر بأن الموظفون بالبنوك محل الدراسة يستجيبون وبدرجة عالية للعملاء بشكل فوري وفعال، وقد كانت المتوسطات الحسابية للعبارات (08-09-15) متساوية بمقدار (3.57) لكل منها، ما يفسر بأن البنوك محل الدراسة تستخدم وبدرجة عالية الهاتف المحمول كأداة للتعريف بالخدمات البنكية من خلال تطبيق مثبت عليه يسعى إلى تقديم خدمات مستحدثة لكسب عملاء جدد كقيام البنوك بإرسال الحركات لحساب العملاء من خلال الهاتف المحمول.

الجدول رقم (2-12): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور مزايا استخدام البنك المحمول في البنوك محل الدراسة

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الترتيب
08	يستخدم البنك الهاتف المحمول كأداة للتعريف بالخدمات البنكية.	3.57	0.698	2	عالية
09	يسعى البنك عبر تطبيق البنك المحمول إلى تقديم خدمات مستحدثة لكسب عملاء جدد.	3.57	0.850	2	عالية
10	تكلفة المعاملات البنكية عبر الهاتف المحمول للبنك منخفضة مقارنة بالمعاملات التقليدية.	3.51	0.853	5	عالية
11	يستجيب موظفو البنك للعملاء بشكل فوري وفعال.	3.69	0.758	1	عالية
12	يقوم البنك بدراسات دورية لتطوير أداء العمل في تقديم خدمات البنك المحمول بأسلوب متميز.	3.43	0.948	7	عالية
13	يعتبر البنك أن طريقة التواصل بالرسائل النصية (sms) تعزز تواصله مع عملائه.	3.46	1.094	6	عالية
14	يمكن تطبيق البنك المحمول للعملاء التخلص من الانتظار والتعامل مع البنك بشكل مباشر.	3.43	1.170	7	عالية
15	يقوم البنك بإرسال قائمة الحركات لحساب العملاء من خلال الهاتف المحمول.	3.57	0.979	2	عالية
16	يساهم تبني البنك لتقنية البنك المحمول على تحقيق عامل التنويع.	3.37	1.031	9	متوسطة
17	يؤثر تبني البنك المحمول للبنك على تكلفة الإشهار عن الخدمات المختلفة.	3.29	1.100	11	متوسطة
18	يؤثر تبني البنك المحمول على انخفاض التكلفة الإدارية.	3.31	0.900	10	متوسطة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

وفي العبارات (10-12-13-14) كانت متوسطاتهم الحسابية متقاربة بمقدار (3.46، 3.51)، (3.43، 3.43) على التوالي، ما يدل على أن تكلفة المعاملات البنكية عبر الهاتف المحمول للبنك منخفضة مقارنة بالمعاملات التقليدية، حيث يعتبر البنك أن طريقة التواصل بالرسائل النصية (sms) تعزز تواصله مع

عملائه والتخلص من الانتظار والتعامل مع البنك بشكل مباشر، بالإضافة إلى قيامه بدراسات دورية لتطوير أداء العمل في تقديم خدمات البنك المحمول بأسلوب متميز.

وبلغت المتوسطات الحسابية للعبارات (16-18-17) بمقدار (3.37، 3.31، 3.29) على التوالي، ما يبين بأن تبني البنك لتقنية البنك المحمول يساهم بدرجة متوسطة فقط على تحقيق عامل التنوع، وأنه قد أثر بشكل متوسط فقط على انخفاض التكلفة الإدارية وتكلفة الإشهار عن الخدمات المختلفة التي تقدمها البنوك محل الدراسة.

المطلب الرابع: عرض وتحليل محور تحديات استخدام البنك المحمول في البنوك محل الدراسة

انطلاقاً من مخرجات برنامج SPSS التي تمثل إجابات أفراد العينة على المحور الثالث، سيتم عرض وتحليل تحديات استخدام البنك المحمول في البنوك محل الدراسة وهذا من خلال المتوسطات الحسابية للإجابات والانحراف المعياري الخاص بها.

الجدول رقم (2-13): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور تحديات استخدام البنك المحمول

في البنوك محل الدراسة

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الترتيب
19	يتخوف عملاء البنك من التقنيات الجديدة.	2.97	0.954	3	متوسطة
20	انخفاض الشعور بالأمان من قبل عملاء عند أداء الخدمات البنكية عبر الهاتف المحمول.	2.94	0.873	4	متوسطة
21	قلة (محدودية) استعمال الهاتف المحمول من قبل عملاء لقلّة الثقة في وسائل الدفع الإلكترونية.	2.80	0.964	6	متوسطة
22	يفضل عملاء البنك الدفع نقداً في الصفقات التجارية وتفضيله مقارنة بباقي وسائل الدفع الإلكترونية.	3.17	0.923	2	متوسطة
23	أغلب عملاء البنك من فئة عمرية كبيرة يصعب عليها استيعاب تقنية (تكنولوجيا) البنك المحمول.	3.23	1.003	1	متوسطة
24	من أسباب محدودية استخدام البنك المحمول للبنك من طرف عملائه انخفاض تدفق الأنترنت.	2.94	1.187	4	متوسطة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS-

من خلال أرقام الجدول أعلاه وحسب ترتيب عبارات المحور الثالث الخاص بتحديات استخدام البنك المحمول في البنوك محل الدراسة أن أكبر متوسط كان للعبارة (23) قدره 3.23 بانحراف معياري 1.003،

وهذا يعني أن الأغلبية من أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة أقل فقط على هذه العبارة، ما يدل على أن عملاء البنك من الفئة العمرية المتوسطة ما قد يسهل عليهم استيعاب تقنية البنك المحمول، ووقعت العبارة (22) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدره (3.17)، ما يدل على أن العملاء لا يفضلون كثيرا عملية الدفع نقدا في الصفقات التجارية وتفضيلهم لوسائل الدفع الإلكترونية.

وكانت المتوسطات الحسابية للعبارات (19-20-24-21) بمقدار (2.80، 2.94، 2.94، 2.97) على التوالي، ما يفسر بأن عملاء البنوك محل الدراسة لا يتخوفون من التقنيات الجديدة، وأنهم يشعرون بالأمان عند أداء الخدمات البنكية عبر الهاتف المحمول مع سرعة تدفق الأنترنت، وأن أغلبية العملاء يستعملون الهاتف المحمول كوسيلة للقيام بالعمليات المالية الإلكترونية.

المبحث الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

خصص هذا المبحث لاختبار فرضيات الدراسة والمتعلقة بواقع تطبيق البنك المحمول كآلية لتفعيل الخدمات الإلكترونية في البنوك محل الدراسة بولاية المسيلة، ذلك بالاعتماد على الأساليب الإحصائية المذكورة سابقا.

المطلب الأول: اختبار الفرضية الأولى

- **محتوى الفرضية الأولى:** يقدم البنك المحمول على مستوى البنوك محل الدراسة وبدرجة عالية مختلف الخدمات البنكية عن بعد كالاطلاع على كشف تحويل الأموال ودفع الفواتير وتسديد ثمن المشتريات. من أجل اختبار الفرضية الأولى تم تخصيص القسم الثاني لاستبيان الدراسة لمعلومات حول تقنية البنك المحمول التي توفرها البنوك محل الدراسة بولاية المسيلة بهدف معرفة عدد وأسماء البرامج التي تستخدمها البنوك محل الدراسة لتمكين العملاء من استخدام البنك المحمول مع بيان الخدمات التي توفرها هذه التقنية على مستوى البنك الخارجي الجزائري (BEA) بالمسيلة والبنك الوطني الجزائري (BNA) بالمسيلة وبنك السلام الإسلامي بالمسيلة، وبعد القيام بتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة الخاصة بكل بنك، تبين أن هذه البنوك التجارية محل الدراسة لديها برامج تستخدمها لتجسيد تقنية البنك المحمول لديها وتقدم من خلال العديد من الخدمات عبر هذا البنك المحمول، وعليه تقبل الفرضية الأولى القائلة "يقدم البنك المحمول على مستوى البنوك محل الدراسة وبدرجة عالية مختلف الخدمات البنكية عن بعد كالاطلاع على كشف تحويل الأموال ودفع الفواتير وتسديد ثمن المشتريات"، هذا ما يعني صحة الفرضية الأولى.

المطلب الثاني: اختبار الفرضية الثانية

- محتوى الفرضية الثانية: تتوفر البنوك محل الدراسة على مقومات البنك المحمول بدرجة عالية. لاختبار الفرضية الثانية سنقوم باختبار التوزيع الطبيعي لبيانات المحور الأول المتعلق بمقومات البنك المحمول في البنوك محل الدراسة، بهدف معرفة نوع الإحصائية المناسبة لاختبار الفرضية الثانية، والجدول الآتي يوضح نتائج اختبار التوزيع الطبيعي للمحور الأول من القسم الثالث لاستبيان الدراسة.

الجدول رقم (2-14): اختبار التوزيع الطبيعي (Shapiro-Wilk) للمحور الأول

(Shapiro-Wilk)		مقومات البنك المحمول في البنوك محل الدراسة
القيمة الاحتمالية sig	درجة الحرية	
0.292	35	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يلاحظ من الجدول أن القيمة الاحتمالية Sig وفق اختبار (Shapiro-Wilk) للعينة أقل من 50 مفردة، تساوي 0.292 وهي أكبر من مستوى المعنوية 0.05 ومنه نستنتج أن بيانات المحور الأول الخاص بمقومات البنك المحمول في البنوك محل الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي، وبالتالي سيتم اختبار هذه الفرضية الثانية بالاعتماد على اختبار (One-Sample T test) وهو اختبار معلمي عند متوسط فرضي 3، والجدول الموالي يظهر نتائج هذا الاختبار.

الجدول رقم (2-15): اختبار (One-Sample T test) للفرضية الثانية

القيمة الاحتمالية sig	T المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفرضية الأولى
0.000	7.449	0.483	3.61	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من أرقام الجدول أعلاه يتضح أن المتوسط الحسابي يساوي 3.61 وهو يقع في مجال الدرجة العالية [3.4-4.2] بانحراف معياري قدر 0.483، وقدرت t المحسوبة 7.449 وكانت القيمة الاحتمالية Sig المقابلة لها تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05، وبالتالي يتم قبول الفرضية الثانية القائلة بأنه "تتوفر البنوك محل الدراسة على مقومات البنك المحمول بدرجة عالية"، وهذا ما يعني صحة الفرضية الثانية.

المطلب الثالث: اختبار الفرضية الثالثة

- **محتوى الفرضية الثالثة:** يتيح البنك المحمول في البنوك محل الدراسة أغلب مميزاته بدرجة عالية. بهدف اختبار الفرضية الثالثة سنقوم باختبار التوزيع الطبيعي لبيانات المحور الثاني الخاص بمزايا استخدام البنك المحمول في البنوك محل الدراسة، وهذا لمعرفة نوع الإحصائية المناسبة لاختبار الفرضية الثالثة، والجدول الموالي يوضح نتائج اختبار التوزيع الطبيعي للمحور الثاني من القسم الثالث لاستبيان الدراسة.

الجدول رقم (2-16): اختبار التوزيع الطبيعي (Shapiro-Wilk) للمحور الثاني

(Shapiro-Wilk)		مزيا استخدام البنك المحمول في البنوك محل الدراسة
القيمة الاحتمالية sig	درجة الحرية	
0.770	35	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من الجدول أن القيمة الاحتمالية Sig وفق اختبار (Shapiro-Wilk) للعينة أقل من 50 مفردة، تساوي 0.770 وهي أكبر من مستوى المعنوية 0.05 ومنه نستنتج أن بيانات المحور الثاني الخاص بمزايا استخدام البنك المحمول في البنوك محل الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي، وبالتالي سيتم اختبار هذه الفرضية الثالثة بالاعتماد على اختبار (One-Sample T test) وهو اختبار معلمي عند متوسط فرضي 3، والجدول الموالي يظهر نتائج هذا الاختبار.

الجدول رقم (2-17): اختبار (One-Sample T test) للفرضية الثالثة

القيمة الاحتمالية sig	T المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفرضية الثالثة
0.000	3.970	0.704	3.47	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من خلال أرقام الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي يساوي 3.47 وهو يقع في مجال الدرجة العالية [3.4-4.2] بانحراف معياري قدر 0.704، وبلغت t المحسوبة 3.970 وكانت القيمة الاحتمالية Sig المقابلة لها تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05، وبالتالي يتم قبول الفرضية الثالثة القائلة بأنه "يتيح البنك المحمول في البنوك محل الدراسة أغلب مميزاته بدرجة عالية"، وهذا ما يعني صحة الفرضية الثالثة.

المطلب الرابع: اختبار الفرضية الرابعة

- محتوى الفرضية الرابعة: هناك تحديات تواجه وبدرجة عالية تقنية البنك المحمول بالبنوك التجارية محل الدراسة.

لاختبار الفرضية الرابعة سيتم اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات المحور الثالث المتعلق بتحديات استخدام البنك المحمول في البنوك محل الدراسة، وهذا لمعرفة نوع الإحصائية المناسبة لاختبار الفرضية الرابعة، والجدول الموالي يوضح نتائج اختبار التوزيع الطبيعي للمحور الثالث من القسم الثالث لاستبيان الدراسة.

الجدول رقم (2-18): اختبار التوزيع الطبيعي (Shapiro-Wilk) للمحور الثالث

(Shapiro-Wilk)		تحديات استخدام البنك المحمول في البنوك محل الدراسة
القيمة الاحتمالية sig	درجة الحرية	
0.088	35	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يلاحظ من الجدول أن القيمة الاحتمالية Sig وفق اختبار (Shapiro-Wilk) للعينة أقل من 50 مفردة، تساوي 0.088 وهي أكبر من مستوى المعنوية 0.05 ومنه نستنتج أن بيانات المحور الثالث الخاص بتحديات استخدام البنك المحمول في البنوك محل الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي، وبالتالي سيتم اختبار هذه الفرضية الرابعة بالاعتماد على اختبار (One-Sample T test) وهو اختبار معلمي عند متوسط فرضي 03، والجدول الموالي يظهر نتائج هذا الاختبار.

الجدول رقم (2-19): اختبار (One-Sample T test) للفرضية الرابعة

القيمة الاحتمالية sig	T المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفرضية الرابعة
0.935	0.082	0.684	3.01	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول أعلاه يتضح أن المتوسط الحسابي يساوي 3.01 وهو يقع في مجال الدرجة المتوسطة [2.6-3.4] بانحراف معياري قدره 0.684، وبلغت t المحسوبة 0.082 وكانت القيمة الاحتمالية Sig تساوي 0.935 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05، وبالتالي يتم رفض الفرضية الرابعة (الفرضية البديلة) وقبول الفرضية الصفرية القائلة: "ليس هناك تحديات تواجه وبدرجة عالية تقنية البنك المحمول بالبنوك التجارية محل الدراسة"، وهذا ما يعني رفض الفرضية الرابعة.

خلاصة الفصل الثاني:

من خلال هذا الفصل تمت دراسة ميدانية على عينة من البنوك المحمولة بولاية المسيلة لدراسة واقع تطبيق البنك المحمول كآلية لتفعيل الخدمات الإلكترونية في البنوك محل الدراسة، وباستخدام أداة الدراسة المتمثلة في الاستبيان وعينة مكونة من 35 إطار بهذه البنوك، توصلت نتائج الدراسة إلى أن البنك المحمول على مستوى البنوك محل الدراسة بولاية المسيلة يقدم وبدرجة عالية مختلف الخدمات البنكية الإلكترونية عن بعد على غرار الاطلاع على كشف تحويل الأموال وتقديم أسعار العملات وطلب البطاقة البنكية ودفتر الشيكات وغيرها من الخدمات الإلكترونية، بالإضافة إلى أن البنوك محل الدراسة تتوفر وبدرجة عالية على مقومات البنك المحمول، وأنه يتيح لهذه البنوك أغلب مميزاتة وبدرجة عالية، بالإضافة إلى أنه ليس هناك أي تحديات تواجه تقنية البنك المحمول بالبنوك محل الدراسة بولاية المسيلة.

الختامة

الخاتمة

تلعب البنوك المحمولة دوراً مهماً في تحفيز الاقتصاد المعتمد على التكنولوجيا الحديثة فبالرغم من أن العمليات البنكية عبر الهاتف المحمول حديثة النشأة، إلا أنها ليست نتاج الصدفة فمن الواضح أن ما يميز العمل البنكي في عصر العولمة هو الدور المتزايد للتكنولوجيا البنكية والسعي لابتكار تطبيقات جديدة للخدمات البنكية تتسم بالكفاءة والسرعة لتتماشى مع الإيقاع المتسارع للصناعة البنكية، لذلك فإن تطور تقنيات البنوك المحمولة سيسهم بالتأكيد في تسهيل وتعزيز العمليات البنكية في السوق الجزائرية، مما سيؤدي إلى تحسين خدمات البنوك التجارية الجزائرية ودفعها لتطوير أنظمتها.

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج والاقتراحات والآفاق المستقبلية، يتم ذكرها في الآتي:

أولاً: النتائج

- يقدم البنك المحمول على مستوى البنوك محل الدراسة بولاية المسيلة وبدرجة عالية مختلف الخدمات البنكية الإلكترونية عن بعد كالاطلاع على كشف تحويل الأموال ودفع الفواتير وتسديد ثمن المشتريات، وتعبئة رصيد الهاتف والاطلاع على كشف العمليات المنجزة وتقديم أسعار العملات وغيرها من الخدمات.
- تتوفر البنوك محل الدراسة بولاية المسيلة وبدرجة عالية على مقومات البنك المحمول.
- يتيح البنك المحمول للبنوك محل الدراسة بولاية المسيلة أغلب مميزات ودرجة عالية.
- ليس هناك أي تحديات تواجه تقنية البنك المحمول بالبنوك التجارية محل الدراسة بولاية المسيلة.

ثانياً: الاقتراحات

- توفير إطار قانوني وتنظيمي واضح لضمان نجاح خدمة البنك المحمول في تطوير الخدمات البنكية.
- العمل على تحسين أداء العاملين وتدريبهم باستمرار للارتقاء بمستوى الخدمات البنكية المقدمة عبر الهاتف المحمول.
- تأمين البنوك المحمولة ضد مخاطر الاحتيال والقرصنة، وتعزيز إجراءات الأمن المعلوماتي والحماية من القرصنة في شبكة الهاتف المحمول.
- قصر استخدام البنوك المحمولة على العمليات التجارية لتقليل استخدام النقد وحل مشكلة السيولة.
- تشجيع تقديم خدمات مجانية أو دعم تسعير منخفض لخدمات الدفع عبر الهاتف المحمول، مما يساهم في تحقيق مستويات عالية من الشمول المالي وتحسين فرص الحصول على الخدمات المالية الأخرى.
- الإسراع في تبني قانون التوقيع الإلكتروني لتمكين البنوك من استخدام الشيك الإلكتروني، مما يعزز من أداء البنوك.

- ضرورة تحول البنوك من العمل التقليدي إلى تبني فلسفة البنوك المحمولة لتلبية متطلبات البيئة التنافسية، نظراً للتغيرات الهائلة والنمو السريع في قطاع الاتصالات المحمولة في معظم الدول.
- أهمية التوعية بالخدمات التي تقدمها البنوك المحمولة عن طريق توزيع الأدلة الورقية التي تشرح خطوات الاستفادة من خدمة البنك المحمول لتبسيط عملية استخدامها، مما يساعد البنك في تحقيق أهدافه.

ثالثاً: الآفاق المستقبلية

- واقع تطبيق البنك المحمول في البنوك العاملة في الجزائر: دراسة مقارنة بين البنوك العمومية والخاصة.
- أثر استخدام البنك المحمول في تحسين أداء البنوك التجارية: دراسة مقارنة بين البنوك التجارية الجزائرية والبنوك التجارية الأجنبية العاملة في الجزائر.
- دور البنوك المحمولة في تعزيز الشمول المالي للبنوك التجارية الجزائرية: تحليل كيفية مساهمة تكنولوجيا البنك المحمول في تحقيق هذا الهدف.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

1- الكتب:

- آل شبيب دريد كامل، إدارة العمليات البنكية، ط01، دار المسيرة، عمان، الأردن، 2015.
- الحسن حسن محمد، الإدارة الإلكترونية، مؤسسة الوراق، عمان، الأردن، 2010.
- الدببسي وائل، دليل العمليات الإلكترونية في القطاع البنكي، ط02، اتحاد المصارف العربية، بيروت، لبنان، 2011.
- شافي نادر عبد العزيز، المصارف والنقود الإلكترونية، المؤسسة الحديثة للكتاب، طرابلس، لبنان، 2007.
- غنيم أحمد محمد، إدارة البنوك تقليدية الماضي وإلكترونية المستقبل، المكتبة العصرية، المنصورة، مصر، 2007.
- مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية، نظم الدفع عبر المحمول الأبعاد والقواعد المطلوبة، اللجنة العربية لنظم الدفع والتسوية، 2014.
- ناظم الشمري، وعبد الفتاح عبد اللات، الصيرفة الإلكترونية، دار وائل، عمان، الأردن، 2008.

2- أطروحات الدكتوراه، رسائل الماجستير، مذكرات الماستر

- تباي نسرين، واقع تطبيق البنك المحمول في البنوك التجارية الجزائرية، مذكرة ماستر، قسم العلوم المالية والمحاسبة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2021.
- زواش زهير، دور نظم الدفع الإلكتروني في تحسين المعاملات البنكية، رسالة ماجستير، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة أم البواقي، 2010.
- العاني إيمان، البنوك التجارية وتحديات التجارة الإلكترونية، رسالة ماجستير، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير جامعة الاخوة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2007.
- ميهوب سماح، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية، أطروحة دكتوراه، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة 2، الجزائر، 2013.

3-المقالات العلمية

- بن شريف مريم، الأعمال البنكية الإلكترونية الرهانات والتحديات إشكالية الإشراف والرقابة البنكية، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 01، العدد 01، 2010.
- بن عمر خالد، بورزامة جيلالي، واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر بين معوقات التوسع ومتطلبات النجاح، مجلة البحوث الاقتصادية، العدد 08، 2019.
- بورقبة قويدر وآخرون، المعاملات البنكية عبر الهاتف المحمول في إطار الاقتصاد الرقمي، مجلة المعيار، المجلد 10، العدد 02، 2019.
- زحوفي نور الدين، زمالة عمر، التحويل المالي الإلكتروني، آليات التعامل والمخاطر في ظل عصرنة وسائل الدفع، مجلة الاقتصاد الدولي والعولمة، المجلد 01، العدد 01، 2018.
- سحنون محمد، النقود الإلكترونية واثرها على المصارف المركزية في إدارة السيولة النقدية، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 09، 2006.
- شندي محمد إبراهيم غنيمي، مستقبل الخدمات البنكية الإلكترونية بين المخاطر وتحقيق الربحية، مجلة البحوث التجارية، المجلد 32، العدد 02، 2010.
- عبيدات سماح أنور وآخرون، دور الخدمات الإلكترونية المالية في تحقيق الميزة التنافسية في البنوك التجارية الأردنية، المجلة العربية لدراسة المعلوماتية، المجلد 05، العدد 01، 2015.
- علي حسن عبد العزيز، العوامل المؤثرة على تبني الخدمات البنكية عبر التليفون المحمول، المجلة العلمية للبحوث التجارية، المجلد 01، العدد 04، 2019.
- غالم عبد الله، قريد عمر، مستقبل سوق النقود الإلكترونية، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 01، العدد 01، 2012.
- محبوب مراد، التحويلات المالية عبر الهواتف المحمولة، بين المتطلبات والتحديات، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 07، العدد 03، 2018.

4-المؤتمرات العلمية

- حمدوش وفاء، عماني لمياء، ورقة علمية بعنوان: الصيرفة المحمولة كمدخل معاصر للاقتصاد الرقمي: واقع وفاق، ملتقى الوطني حول المستهلك والاقتصاد الرقمي ضرورة الانتقال وتحديات الحماية 24/23 أبريل 2018، ميله، الجزائر.

- أبو عجوة حسام، ورقة علمية بعنوان: أثر تطبيق الموبايل البنكي على إدارة علاقات عملاء بنك فلسطين بقطاع غزة، المؤتمر الدولي الأول لتكنولوجيا المعلومات والأعمال CITB2020، يومي 13-14 جويلية 2020، غزة، فلسطين.

5-القوانين:

- القانون رقم 03-2000، الصادر بتاريخ 05 أوت 2000، المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، الجريدة الرسمية، العدد 48، المؤرخ في 06 أوت 2000.

6-المواقع الالكترونية

- www.telecomreviewarabia.com

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

- Al-Jabri. I. M, Sohail. M. S, **Mobile Banking Adoption : Application of Diffusion of Innovation Theory**, Journal of Electronic Commerce Research, Vol:13, N:04, 2012.
- Asfour Haddad, **The Impact of Mobile Banking Enhancing Customers'E-Satisfactin: An Empirical Study on Commercial Banks**, International Business Research, Vol:07, N:10, 2014.
- Groupe de la Banque Mondiale, **Les Dividendes du Numérique**, Rapport sur le développement dans le monde, Banque internationale pour la reconstruction et le développemen, Washington, 2016.
- Hampshire. C, **A mixed methods empirical exploration of UK consumer perceptions of trust, risk and usefulness of mobile payments**. International Journal of Bank Marketing, Vol:35, N:03.
- Hans Kasper et al, **Service Marketing management stratigiv prespective**. Second edition, Published in Chichester West Sussex England, 2006.
- Mary J, cronin canada : **Wiley.Banking and Finance on the Internet, England**, Library of congress CatalogIng-in-Publivation Data, Cnada 1998.
- Rose, P. S, Hudgins, S. C, **Bank Management & Financial Services** ."(9th Ed.). New York, NY : Mcgraw-Hill Education, 2013.
- S. Becirovic D et al, **The rôle of Mobile Banking in Enhancing Economic DevelopmentInternational Conférence: Communication and business sector**, Berane: FMSK, 2011.
- V. Devadevan, **Mobile Banking in India**, Certified Journal, Vol:03, 2013.

الملاحق

الملحق رقم (01): الاستبيان

جامعة محمد بوضياف - المسيلة -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



استبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

تحية طيبة وبعد:

في إطار التحضير لمذكرة التخرج التي تتدرج ضمن متطلبات الحصول على شهادة ماستر في مالية وبنوك، تحت عنوان البنك المحمول كأداة لتفعيل الخدمات الإلكترونية للبنوك التجارية -دراسة حالة عينة من البنوك المحمولة بولاية المسيلة-، يشرفنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان بهدف الحصول على آرائكم حول ما تضمنه من تساؤلات، نرجو من حضرتكم التكرم بتعبئته باعتبار أن نتائج الدراسة مبنية على صدق وموضوعية إجاباتكم، ونحيطكم علما أن ما تدلون به من معلومات سيتم التعامل معها في إطار علمي، ولن يستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

ولكم منا فائق الاحترام والتقدير.

الرجاء وضع علامة (x) في المكان المناسب

القسم الأول: البيانات العامة

- الجنس: ذكر أنثى
- العمر: أقل من 30 سنة من 30 إلى 50 سنة أكثر من 50 سنة
- المستوى العلمي: ثانوي ليسانس دراسات عليا أخرى حدد:
- التخصص: محاسبة مالية بنوك اقتصاد إدارة أعمال أخرى حدد:
- الوظيفة الحالية: مدير رئيس مصلحة إداري أخرى حدد:
- عدد سنوات الخبرة في العمل البنكي: أقل من 5 سنوات من 5 إلى 15 سنة أكثر من 15 سنة

القسم الثاني: معلومات حول تقنية البنك المحمول التي يوفرها البنك
1- عدد وأسماء البرامج للبنك المحمول:

2- الخدمات التي توفرها تقنية البنك المحمول:

الرقم	الخدمات	الرجاء وضع علامة (x) في المكان المناسب	
		نعم	لا
01	فتح الحسابات وغلاقها.		
02	التعامل بالشيك الإلكتروني.		
03	التحويلات المالية.		
04	الاطلاع على كشف تحويل الأموال.		
05	دفع الفواتير وتسديد ثمن المشتريات.		
06	تعبئة رصيد الهاتف.		
07	الإخطار بإضافة الراتب إلى الحساب.		
08	الاطلاع على كشف العمليات المنجزة.		
09	طلب دفتر الشيكات والبطاقة البنكية.		
10	تحديد مواقع البنك وفروعه.		
11	تحديد موقع جهاز الصراف الآلي.		
12	تقديم أسعار العملات.		
13	الاستشارات والنصائح بشأن القروض.		
14	خدمات أخرى أذكرها		

القسم الثالث: محاور الدراسة

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة أقل	غير موافق	غير موافق بشدة
المحور الأول: مقومات البنك المحمول						
01	يختار البنك الموظفين المناسبين بناء على معايير محددة مثل فهم التكنولوجيا الحديثة.					
02	يتوفر البنك على الكوادر البشرية المؤهلة للعمليات البنكية عبر الهاتف المحمول.					

					تتوافر بالبنك برامج لتدريب الكوادر البشرية على العمل بالعمليات البنكية عبر الهاتف المحمول.	03
					يتوفر مستوى من المعرفة لدى موظفي البنك بكيفية استخدام الخدمات البنكية عبر الهاتف المحمول.	04
					يوجد استيعاب من قبل عملاء البنك للخدمات البنكية عبر الهاتف المحمول.	05
					يقوم البنك بنشر الخدمات البنكية عبر الهاتف المحمول.	06
					يتعامل عملاء البنك بشكل طبيعي مع تقنية البنك المحمول كبديل مستقبلي عن الخدمات البنكية التقليدية.	07
المحور الثاني: مزايا استخدام البنك المحمول						
					يستخدم البنك الهاتف المحمول كأداة للتعريف بالخدمات البنكية.	08
					يسعى البنك عبر تطبيق البنك المحمول إلى تقديم خدمات مستحدثة لكسب عملاء جدد.	09
					تكلفة المعاملات البنكية عبر الهاتف المحمول للبنك منخفضة مقارنة بالمعاملات التقليدية.	10
					يستجيب موظفو البنك للعملاء بشكل فوري وفعال.	11
					يقوم البنك بدراسات دورية لتطوير أداء العمل في تقديم خدمات البنك المحمول بأسلوب متميز.	12
					يعتبر البنك أن طريقة التواصل بالرسائل النصية (sms) تعزز تواصله مع عملائه.	13
					يمكن تطبيق البنك المحمول للعملاء التخلص من الانتظار والتعامل مع البنك بشكل مباشر.	14
					يقوم البنك بإرسال قائمة الحركات لحساب العملاء من خلال الهاتف المحمول.	15
					يساهم تبني البنك لتقنية البنك المحمول على تحقيق عامل التنويع.	16
					يؤثر تبني البنك المحمول للبنك على تكلفة الإشهار عن الخدمات المختلفة.	17
					يؤثر تبني البنك المحمول على انخفاض التكلفة الإدارية.	18

المحور الثالث: تحديات استخدام البنك المحمول					
					19 يتخوف عملاء البنك من التقنيات الجديدة.
					20 انخفاض الشعور بالأمان من قبل عملاء عند أداء الخدمات البنكية عبر الهاتف المحمول.
					21 قلة (محدودية) استعمال الهاتف المحمول من قبل عملاء لقلة الثقة في وسائل الدفع الإلكترونية.
					22 يفضل عملاء البنك الدفع نقدا في الصفقات التجارية وتفضيله مقارنة بباقي وسائل الدفع الإلكترونية.
					23 أغلب عملاء البنك من فئة عمرية كبيرة يصعب عليها استيعاب تقنية (تكنولوجيا) البنك المحمول.
					24 من أسباب محدودية استخدام البنك المحمول للبنك من طرف عملائه انخفاض تدفق الأنترنت.

الملحق رقم (02): مخرجات برنامج SPSS

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,891	24

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,813	7

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,916	11

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,781	6

الجنس

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ذكر	22	62,9	62,9	62,9
أنثى	13	37,1	37,1	100,0
Total	35	100,0	100,0	

العمر

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أقل من 30 سنة	7	20,0	20,0	20,0
من 30 إلى 50 سنة	24	68,6	68,6	88,6
أكثر من 50 سنة	4	11,4	11,4	100,0
Total	35	100,0	100,0	

المستوى العلمي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ثانوي	4	11,4	11,4	11,4
ليسانس	12	34,3	34,3	45,7
دراسات عليا	16	45,7	45,7	91,4
أخرى	3	8,6	8,6	100,0
Total	35	100,0	100,0	

التخصص

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide محاسب	5	14,3	14,3	14,3
مالية	9	25,7	25,7	40,0
بنوك	8	22,9	22,9	62,9
اقتصاد	5	14,3	14,3	77,1
إدارة أعمال	6	17,1	17,1	94,3
أخرى	2	5,7	5,7	100,0
Total	35	100,0	100,0	

الوظيفة الحالية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide مدير	1	2,9	2,9	2,9
رئيس مصلحة	16	45,7	45,7	48,6
إداري	12	34,3	34,3	82,9
أخرى	6	17,1	17,1	100,0
Total	35	100,0	100,0	

عدد سنوات الخبرة في العمل البنكي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أقل من 5 سنوات	11	31,4	31,4	31,4
15 سنة من 5 إلى	15	42,9	42,9	74,3
أكثر من 15 سنة	9	25,7	25,7	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
يختار البنك الموظفين المناسبين بناء على معايير محددة مثل فهم التكنولوجيا الحديثة.	35	3,86	,601
يتوفر البنك على الكوادر البشرية المؤهلة للعمليات البنكية عبر الهاتف المحمول. تتوافر بالبنك برامج لتدريب الكوادر البشرية على العمل بالعمليات البنكية عبر الهاتف المحمول.	35	3,63	,731
يتوفر مستوى من المعرفة لدى موظفي البنك بكيفية استخدام الخدمات البنكية عبر الهاتف المحمول.	35	3,77	,646
يوجد استيعاب من قبل عملاء البنك للخدمات البنكية عبر الهاتف المحمول. يقوم البنك بنشر الخدمات البنكية عبر الهاتف المحمول.	35	3,63	,690
يوجد استيعاب من قبل عملاء البنك للخدمات البنكية عبر الهاتف المحمول.	35	3,40	,775
يقوم البنك بنشر الخدمات البنكية عبر الهاتف المحمول.	35	3,69	,718

يتعامل عملاء البنك بشكل طبيعي مع تقنية البنك المحمول كبديل مستقبلي عن الخدمات البنكية التقليدية.	35	3,29	,750
N valide (liste)	35		

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
يستخدم البنك الهاتف المحمول كأداة للتعريف بالخدمات البنكية.	35	3,57	,698
يسعى البنك عبر تطبيق البنك المحمول إلى تقديم خدمات مستحدثة لكسب عملاء جدد.	35	3,57	,850
تكلفة المعاملات البنكية عبر الهاتف المحمول للبنك منخفضة مقارنة بالمعاملات التقليدية.	35	3,51	,853
يستجيب موظفو البنك للعملاء بشكل فوري وفعال.	35	3,69	,758
يقوم البنك بدراسات دورية لتطوير أداء العمل في تقديم خدمات البنك المحمول بأسلوب متميز.	35	3,43	,948
يعتبر البنك أن طريقة التواصل بالرسائل النصية (sms) تعزز تواصله مع عملائه.	35	3,46	1,094
يمكن تطبيق البنك المحمول للعملاء التخلص من الانتظار والتعامل مع البنك بشكل مباشر.	35	3,43	1,170
يقوم البنك بإرسال قائمة الحركات لحساب العملاء من خلال الهاتف المحمول.	35	3,57	,979
يساهم تبني البنك لتقنية البنك المحمول على تحقيق عامل التنوع.	35	3,37	1,031
يؤثر تبني البنك المحمول للبنك على تكلفة الإشهار عن الخدمات المختلفة.	35	3,29	1,100
يؤثر تبني البنك المحمول على انخفاض التكلفة الإدارية.	35	3,31	,900
N valide (liste)	35		

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
يتخوف عملاء البنك من التقنيات الجديدة.	35	2,97	,954
انخفاض الشعور بالأمان من قبل عملاء عند أداء الخدمات البنكية عبر الهاتف المحمول.	35	2,94	,873
قلة محدودية استعمال الهاتف المحمول من قبل عملاء لقلة الثقة في وسائل الدفع الإلكترونية.	35	2,80	,964

يفضل عملاء البنك الدفع نقدا في الصفقات التجارية وتفضيله مقارنة بباقي وسائل الدفع الالكترونية.	35	3,17	,923
أغلب عملاء البنك من فئة عمرية كبيرة يصعب عليها استيعاب تقنية (تكنولوجيا) البنك المحمول.	35	3,23	1,003
من أسباب محدودية استخدام البنك المحمول للبنك من طرف عملائه انخفاض تدفق الأنترنت.	35	2,94	1,187
N valide (liste)	35		

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
مقومات البنك المحمول	,131	35	,138	,964	35	,292
مزايا استخدام البنك المحمول	,092	35	,200*	,980	35	,770
تحديات استخدام البنك المحمول	,152	35	,040	,946	35	,088

*. Il s'agit de la borne inférieure de la vraie signification.

a. Correction de signification de Lilliefors

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
مقومات البنك المحمول	35	3,61	,483	,082
مزايا استخدام البنك المحمول	35	3,47	,704	,119
تحديات استخدام البنك المحمول	35	3,01	,684	,116

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 3					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
مقومات البنك المحمول	7,449	34	,000	,608	,44	,77
مزايا استخدام البنك المحمول	3,970	34	,000	,473	,23	,71
تحديات استخدام البنك المحمول	,082	34	,935	,010	-,23	,24

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research
جامعة محمد بوضياف - المسيلة
University Mohamed BOUDIAF of M'sila

Faculty of Economics, Commercial and
Management Sciences
Department of Finance and Accounting



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية
وعلوم التسيير
قسم العلوم المالية والمحاسبة

تصريح شرفي خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

(ملحق القرار الوزاري رقم 1082 المؤرخ في 27 ديسمبر 2020، المتعلق بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها)

أنا الممضي أسفله،

الإسم: بمسيلة اللقب: لوجيستوري
الحامل (ة) لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 209302268 والصادرة بتاريخ: 2023/06/05
المسجل (ة) بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. قسم العلوم المالية والمحاسبة.

والمكلف (ة) بإنجاز أعمال بحث مذكرة ماستر؛ عنوانها:

العنك المحمول كأداة لتفجيل الخدمات البنكية البنوك التجارية
حالة بنك الجزائر

أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية، ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ: 28 ماي 2024

الإمضاء

عن رئيس المجلس العلمي
بجامعة محمد بوضياف - المسيلة
المرحوم عبدالمجيد



شهود علي توقيع
السيد المستشار
تاريخه في 28 ماي 2024



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research
جامعة محمد بوضياف - المصيلة
University Mohamed BOUDIAF of M'sila

Faculty of Economics, Commercial and
Management Sciences
Department of Finance and Accounting



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية
وعلوم التصيير
قسم العلوم المالية والمحاسبة

تصريح شرفي خاض بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

(ملحق القرار الوزاري رقم 1082 المؤرخ في 27 ديسمبر 2020، المتعلق بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها)

أنا المضي أسفله،

الإسم: نور
اللقب: مزارى
الحامل (ة) لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 848341 والصادرة بتاريخ: 2017/05/02
المسجل (ة) بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم المالية والمحاسبة.
والمكلف (ة) بإنجاز أعمال بحث مذكرة ماستر، عنوانها:
السبائك المسحوق كإداة لتفجيل الخدمة
البنكية للبيوت التجارية الجزائرية

أصرح بشرفي أني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية، ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ: 2024/06/02

الإمضاء

رأي وصدق على إمضاء
السيد: انصرع
ولاد ماضي في 02 جوان 2024
رئيس المجلس الشعبي البلدي
رئيس المجلس الشعبي البلدي
يتدويز منه ظابط الحالة المدنية
غفصي الحجاج

Faculty of Economics,
Commercial and
Management Sciences

السنة الجامعية 2024/2023

