

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

ميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

فرع: مالية ومحاسبة

تخصص: مالية وبنوك



كلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم المالية والمحاسبة

رقم:

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

تحت عنوان:

واقع تطبيق البنك المحمول في البنوك التجارية الجزائرية

- دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وبنك السلام - ولاية المسيلة -

تحت إشراف:

أ. بلفيطح ريمة

من إعداد:

- تيباني نسرين

لجنة المناقشة

اللقب والاسم	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
بلعجوز الحسين	أستاذ التعليم العالي	جامعة المسيلة	رئيسا
بلفيطح ريمة	أستاذ مساعد	جامعة المسيلة	مشرفا ومقررا
بن واضح الهاشمي	أستاذ التعليم العالي	جامعة المسيلة	مناقشا

السنة الجامعية: 2020-2021

إهداء

الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله وعلى آله وصحبه ومن والاه

وبعد؛

إلى أُمي الحبيبة التي أنارت سماء حياتي ... حفظها الله

إلى أبي الغالي فخري وسندي ... أطال الله في عمره

إلى أخواتي (سلسيل، أريج)

إلى جميع الأحبة

إلى كل من علمني حرفاً

أهدي إليكم ثمرة جهدي البحثي هذا سائلة المولى عز وجل القبول والتوفيق.

الطالبة: تباني نسرين



شكر وعرفان

الحمد لله حمدا كثيرا طيبا مباركا فيه أن وفقنا لإتمام هذا العمل المتواضع...

نتقدم بجزيل الشكر وعزيز الامتنان

إلى الأستاذة الفاضلة " بلفيطح ريمة " لتفضلها بالإشراف على هذا العمل المتواضع،

وعلى كل توجيهاتها القيمة التي زادت في إثرائه وجماليته، ولا يفوتنا أن نشكر من قدم لنا يد العون لإتمام

هذا العمل سواء كان ذلك من قريب أو من بعيد،

وخالص شكرنا وتقديرنا إلى السادة أعضاء لجنة المناقشة على تفضلهم بالموافقة على تحكيم هذه المذكرة

وعلى ما قدموه من ملاحظات علمية قيمة ساهمت في إثرائها.

كما لا يفوتنا تقديم كل الشكر والتقدير إلى أسرة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ونخص

بالذكر قسم المالية والمحاسبة في جامعة محمد بوضياف - المسيلة- عميداً وأساتذة وإداريين على جهودهم

المبذولة للارتقاء بالبحث العلمي.

ونتقدم بجزيل الشكر والامتنان إلى موظفي البنوك التي شملت الدراسة لحسن تعاونهم ومشاركتهم في

الدراسة.



فهرس المحتويات

II	إهداء
III	شكر وعرهان
IV	فهرس المحتويات
VII	قائمة الجداول
VIII	قائمة الأشكال
IX	جدول ترجمة المصطلحات
XII	جدول الاختصارات والرموز
XII	الملخص:
أ	مقدمة:
أ	أهداف الدراسة:
ب	أهمية الدراسة:
ب	دوافع اختيار الموضوع:
ب	الدراسات السابقة:
د	ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:
هـ	صعوبات الدراسة:
هـ	منهجية الدراسة:
هـ	هيكل الدراسة:

الفصل الأول:

الإطار النظري للبنك المحمول

18	تمهيد:
19	المبحث الأول: ماهية البنوك المحمولة
19	المطلب الأول: مفهوم البنك المحمول
23	المطلب الثاني: أهمية وأهداف البنك المحمول

25	المطلب الثالث: تقنيات البنك المحمول
26	المطلب الرابع: كيفية عمل البنوك المحمولة
28	المبحث الثاني: أنظمة وأدوات البنك المحمول
28	المطلب الأول: أنواع خدمات البنك المحمول
30	المطلب الثاني: العوامل المؤثرة في نية استخدام البنك المحمول
32	المطلب الثالث: مخاطر البنك المحمول
33	المطلب الرابع: مزايا وتحديات البنك المحمول
35	المطلب الخامس: الفرق بين إدارة البنوك التقليدية والبنوك المحمولة
37	المبحث الثالث: تكنولوجيا الدفع والتحويل عبر الهاتف المحمول
37	المطلب الأول: نماذج تطبيق نظام الدفع عبر الهاتف المحمول
38	المطلب الثاني: تقنية الاتصال القريب المدى (Near-field communication)
40	المطلب الثالث: التحويلات المالية عبر الهاتف المحمول
43	المطلب الرابع: واقع تطبيق البنوك المحمولة
48	خلاصة الفصل:

الفصل الثاني

دراسة ميدانية للبنك المحمول في البنكين محل الدراسة

50	تمهيد:
51	المبحث الأول: نظرة عامة حول البنكين محل الدراسة
51	المطلب الأول: نبذة حول البنك الوطني الجزائري BNA
55	المطلب الثاني: نبذة حول بنك السلام - الجزائر
59	المطلب الثالث: قراءة حول البنك المحمول للبنكين محل الدراسة
61	المبحث الثاني: عرض لطرق وإجراءات الدراسة الميدانية
61	المطلب الأول: مجتمع الدراسة وعينتها
61	المطلب الثاني: طرق جمع البيانات واختبار أداة القياس
63	المطلب الثالث: إجراءات الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة

65	المبحث الثالث: تحليل البيانات وعرض نتائج الدراسة
65	المطلب الأول: وصف خصائص عينة الدراسة
70	المطلب الثاني: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة
80	المطلب الثالث: اختبار ومناقشة فرضيات الدراسة
83	خلاصة الفصل:
85	الخاتمة:
85	أولاً: نتائج الدراسة:
85	ثانياً: الاقتراحات والتوصيات:
86	ثالثاً: آفاق البحث:
81	قائمة المراجع:
82	الملاحق

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
1-1	الفرق بين إدارة البنوك التقليدية والبنوك المحمولة.	36
2-1	تطور اشتراكات الهاتف المحمول في الجزائر خلال الفترة (2004-2019).	45
1-2	مجتمع الدراسة وعينتها	62
2-2	معاملات (ألفا كرونباخ) لقياس صدق وثبات الإستبانة	64
3-2	توزيع مفردات العينة وفقا لمتغير الجنس	66
4-2	توزيع مفردات العينة وفقا لمتغير العمر	67
5-2	توزيع مفردات العينة وفقا لمتغير المستوى العلمي	67
6-2	توزيع مفردات العينة وفقا لمتغير التخصص	68
7-2	توزيع مفردات العينة وفقا لمتغير الوظيفة	68
8-2	توزيع مفردات العينة وفقا لمتغير عدد سنوات الخبرة	69
9-2	الخدمات التي توفرها تقنية البنك المحمول	70
10-2	يوضح درجات مقياس ليكرت الخماسي	71
11-2	طول الفئات ودرجة الموافقة حسب درجات مقياس ليكرت الخماسي	72
12-2	اختبار التوزيع الطبيعي وفق إحصاءة Shapiro-Wilk	72
13-2	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول فقرات محور مقومات البنك المحمول	74
14-2	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول فقرات محور مزايا استخدام البنك المحمول	77
15-2	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول فقرات محور تحديات البنك المحمول	79
16-2	اختبار معنوية متوسط محور مقومات البنك المحمول	81
17-2	اختبار معنوية متوسط محور مزايا استخدام البنك المحمول	82
18-2	اختبار معنوية متوسط محور تحديات استخدام البنك المحمول	82
19-2	ملخص نتائج الفرضيات	83

قائمة الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
1	سيرورة عمل البنوك المحمولة	27
2	عملية سحب النقد على شاشة الهاتف المحمول.	38
3	تطور البنوك المحمولة عبر العالم خلال الفترة (2015-2020)	44
4	تطور اشتراكات لهاتف المحمول لكل 100 فرد في الجزائر خلال الفترة (2004-2019).	46
5	الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري	52
6	الهيكل التنظيمي لبنك السلام	58

جدول ترجمة المصطلحات

المصطلح التقني بالإنجليزية	الترجمة
Argent Mobile	المال المحمول
Assurance Mobile	التأمين المحمول
Automated Reply	الرد الآلي
Cash Withdrawal	السحب النقدي
Cellular Network	الشبكة الخلوية
Computer	الحاسب
Contractual Operations	عمليات العقدية
Conversion Systems	نظم التحويل
Crédit ou Epargne Mobile	القرض أو الادخار المحمول
Digital cash	النقد الرقمي
Digital Crypyografhy	التشفير الالكتروني
Digital Currency	العملة الرقمية
Digital Electronic Money	نقود الكترونية رقمية
Digital Signature	التوقيع الالكتروني
Digital Standalone Devices	أجهزة المستقل الرقمي
E-Cash	النقد الالكتروني
E-Email	البريد الالكتروني
E-Fund Transfer	تحويل النقد الكترونيا
Electronic Payment System	نظام الدفع الالكتروني
Enquiry Operations	عمليات الاطلاع
E-Payment	الدفع الالكتروني
E-Purse	المحفظة الالكترونية
Informational Program	برنامج معلوماتي
Mobile Banking	البنك المحمول
Mobile Commerce	التجارة المحمولة
Mobile Market	السوق الخلوي
Mobile Microfinance	المالية المؤسسية المحمولة

Mobile Téléphone Networks	شبكة الهواتف المحمولة
Networks	الشبكات
Optical Fiber	الألياف البصرية
Overdraft	السحب على المكشوف
pass Word	كلمة السر
Personal Digital Assistants	المساعد الرقمي الشخصي
Phone Banking	الهاتف البنكي
Pocket Computer	حاسوب الجيب
Post and Telecommunications	البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية
Privacy	الخصوصية
Processor	المعالج
Smart phone	الهاتف الذكي
Third Generation	الجيل الثالث
Wireless Application Protocol	بروتوكول التطبيقات اللاسلكية
Wireless Bank	البنك اللاسلكي
Wireless Network	شبكة اللاسلكية
Wireless Technology	تكنولوجيا اللاسلكية

جدول الاختصارات والرموز

الاختصار	المدلول باللغة الانجليزية	المدلول باللغة العربية
ACH	Automated Clearing House	دار المقاصة الآلية
ATM	Automated Teller Machines	أجهزة الموزع الآلي
GPRS	General Packet Radio Service	خدمة حزمة الراديو العامة
ITU	International Telecommunication Union	الاتحاد الدولي للاتصالات
NCF	Near-field communication	الاتصال القريب المدى
PDA	Personale Digital Assistant	المساعد الرقمي الشخصي
RFID	Radio Frequency Identification	تحديد تردد الراديو
SMS Banking	Short Message System Banking	نظام الرسائل القصيرة البنكية
WAP	Wireless Application Protocol	بروتوكول التطبيقات اللاسلكية
الاختصار	المدلول باللغة الفرنسية	المدلول باللغة العربية
APTR	Autorité de Régulation des Postes et des Télécommunications	تقارير سلطة الضبط للمواصلات السلكية واللاسلكية
	Banque Mobile	البنك المحمول

الملخص:

هدفت الدراسة إلى تحليل واقع تطبيق البنك المحمول في البنوك التجارية الجزائرية بالتطبيق على البنك الوطني الجزائري وبنك السلام بولاية المسيلة، حيث تم تطوير استبيان صمم وفق مقياس ليكرت الخماسي ضم ثلاث محاور (مقومات البنك المحمول، مزايا استخدام البنك المحمول، تحديات استخدام البنك المحمول) وزع على عينة الدراسة المكونة من 15 موظف بـ وكالتين في ولاية المسيلة، كما تم إجراء مقابلة مع مدراء وإطارات ينتمون إلى البنكين محل الدراسة. 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.

أوصت الدراسة ضرورة توفير إطار قانوني وتنظيمي واضح من شأنه ضمان نجاح تقنية البنك المحمول في تطوير الخدمات البنكية، كذلك تعزيز ثقة العملاء في هذه التقنية عن طريق تأمين البنوك المحمولة من مخاطر الاحتيال والقرصنة، والعمل على رفع أداء العاملين وتدريبهم باستمرار للارتقاء بمستوى الخدمات البنكية المقدمة عبر الهاتف المحمول. **الكلمات المفتاحية:** البنك المحمول، الهاتف البنكي، النقد الرقمي، السوق الخليوي، البنك الوطني الجزائري، بنك السلام.

Abstract:

This study aimed to analyze the reality of the application of the bank in Algerian commercial banks, by applying the study to the Algerian National Bank and the Salam Bank in M'sila city. A questionnaire was developed, designed according to the Five-Likert scale, which included three topics (components of the mobile bank, the advantages of using the mobile bank, the challenges of using the mobile bank) and distributed to the study sample consisting of 15 employees in two agencies in M'sila, and an interview was conducted with managers and executives belonging to the two banks under study.

The study found that the requirements of the mobile bank are available in both banks, as their reliance on modern technologies, including mobile bank technology, is positively reflected on the quality of banking services and financial performance by increasing profitability, reducing costs, speeding up operations and responding to customer requirements, in addition to raising and enhancing competitiveness and attract more customers.

The study recommended the necessity of providing a clear legal and regulatory framework that would ensure the success of mobile banking technology in developing banking services, as well as enhancing customers' confidence in this technology by securing mobile banks from the risks of fraud and piracy, and working to raise the performance of employees and constantly train them to improve the level of banking services provided through mobile.

Keywords: Mobile Banking, Phone Banking, Digital cash, Mobile Market, Algerian National Bank, Salam Bank.

مقدمة

مقدمة:

أصبحت الأنظمة التقنية البنكية في وقتنا الراهن تواكب التطور للتكيف مع معطيات الثورة التكنولوجية الحديثة، حيث أفرزت تحويلات وتغيرات في مجال البرمجيات والاتصالات، بهدف ضمان بقائها واستمرارها في تحقيق مستوى أعلى من اشباع احتياجات العملاء ورغباتهم.

وعليه فقد سعت البنوك إلى فرض أشكال جديدة من المعاملات المرتبطة بالاقتصاد والمعلومات، والتي استلزمت ضرورة تحديث القطاع المالي البنكي ومن بين الأدوات المستخدمة استعمال الهاتف المحمول كأداة لتقديم خدمات بنكية ومالية متطورة ومتنوعة موجهة سواء لعملاء البنك أو لغيرهم من أفراد المجتمع فالانتشار الواسع للتطبيقات المحمولة فتح أمام القطاع البنكي سوقا جديدة بفضل خدمة (النقود المحمولة) والتي تمكن العميل من تحويل أو استقبال الأموال عبر الاشتراك سواء عن طريق شركة الاتصالات أو أحد البنوك المتاحة للخدمة.

إشكالية الدراسة:

من خلال ما سبق يمكن طرح الإشكالية في التساؤل التالي:

ما هو واقع تطبيق البنك المحمول في البنوك التجارية الجزائرية؟

وتندرج تحت هذه الإشكالية الرئيسية الأسئلة الفرعية التالية:

1. هل يتوفر البنك الوطني الجزائري وبنك السلام على مقومات البنك المحمول؟
2. ماهي المميزات التي يتيحها البنك المحمول في البنك الوطني الجزائري وبنك السلام من وجهة نظر الموظفين؟
3. ماهي التحديات التي تواجه البنك المحمول في وجهة نظر موظفي البنكين محل الدراسة؟

فرضيات الدراسة:

بغرض الإجابة عن الأسئلة الفرعية سيتم وضع الفرضيات التالية:

1. يتوفر البنك الوطني الجزائري وبنك السلام على مقومات البنك المحمول بدرجة متوسطة.
2. يتيح البنك المحمول في البنك الوطني الجزائري وبنك السلام أغلب مميزاته بدرجة عالية من وجهة نظر الموظفين.
3. وجود معوقات تتحكم بدرجة متوسطة في تطبيق البنك المحمول من وجهة نظر موظفي البنك الوطني الجزائري وبنك السلام

أهداف الدراسة:

سعت الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. إعطاء لمحة عامة عن تكنولوجيا البنك المحمول كآلية لعصرنة النظام المالي والبنكي.
2. إبراز أهمية وسائل وأنظمة البنك المحمول، ودورها في تطوير عمل البنوك التجارية العاملة في الجزائر.
3. تسليط الضوء على تقنية البنك المحمول في البنك الوطني الجزائري وأهم التحديات التي تواجهها.

أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية الدراسة من خلال الأهمية البالغة التي تتسم بها الخدمات البنكية عبر الهواتف المحمولة التي تقدمها معظم البنوك لخدمة عملائها بشكل أسرع هادفة لجذب أكبر عدد ممكن من العملاء ونيل رضاهم مع التحديث الدائم لتقنية البنك المحمول في تحسين وتطوير جودة الخدمات المقدمة للعملاء من أجل إنشاء بنية تحتية لنظام بنكي ومالي إلكتروني.

دوافع اختيار الموضوع:

هناك عدة أسباب ومبررات دفعتنا لاختيار هذا الموضوع دون غيره تتمثل في:

دوافع شخصية:

- كون هذا الموضوع يدخل ضمن التخصص الأكاديمي.
- الاهتمام الشخصي بمثل هذه المواضيع والتي تمس الصيرفة الإلكترونية على وجه العموم وقنوات الدفع الإلكتروني على وجه الخصوص.

دوافع متعلقة بالموضوع:

- حداثة الموضوع وتزايد أهمية البحث حوله في معظم بلدان العالم وفي المؤتمرات الدولية والملتقيات العلمية.
- مرونة الموضوع إذ أنه في تطور سريع ومستمر في الوقت الراهن لكونه مدخل معاصر للاقتصاد الرقمي.
- الدور الذي تلعبه البنوك المحمولة في تعزيز التنمية الاقتصادية.
- المساهمة في إضافة دراسة في هذا المجال لإثراء البحث العلمي.

الدراسات السابقة:

1. دراسة (S. Becirovic, D. Bajramovic & A. Ahmatovic, 2011) بعنوان:

"The rôle of Mobile Banking in Enhancing Economic Development International Conférence: Communication and business sector, Berane: FMSK, pp. 89-98".

هدفت الدراسة إلى بيان أثر استخدام الخدمات البنكية عبر الهاتف المحمول على التنمية الاقتصادية، من أجل تمكين نطاق واسع لاستخدام الخدمات البنكية عبر الهاتف المحمول، أشار الباحث إلى تحليل تطبيق تجريبي للخدمات المالية المتنقلة من كينيا والتحديات المحتملة لتطبيق الخدمات البنكية عبر الهاتف المحمول، خلصت الدراسة أن الخدمات البنكية عبر الهاتف المحمول هي أداة فعالة يمكن استخدامها لتيسير الخدمات المالية البنكية وكذا معاملات الدفع والائتمان، يجب أن يكون سهل الاستخدام وقابل للتطبيق على جميع أنواع الهواتف المحمولة مع انخفاض تكلفة مشتركي الهاتف المحمول من أجل تعزيز التنمية الاقتصادية من خلال تسهيل المعاملات البنكية.

2. دراسة (V. Devadevan 2013) بعنوان:

" Mobile Banking in India – Issues & Challenges, Certified Journal, Volume 3, Issue 6, June 2013".

هدفت الدراسة إلى عرض حالة وتحليل مشكلات الأمان في الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول بين عملاء البنوك في الهند، للوعي بكيفية استخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول وما هي ملفات آليات الأمان التي يجب على العميل اتباعها يتم معالجتها من أجل الاستخدام الفعال، تم تصميم استبيان البيانات الأولية طبقت على 65 مشاركا باستخدام الانترنت. أظهرت النتائج أن اختبار التسهيلات المصرفية عبر الهاتف المحمول المقدمة من قبل البنك 84.6%، 6.2% ذكروا أن البنك لا يقدم تسهيلات، 9.2% ليسوا على علم بشأن التسهيلات المصرفية عبر الهاتف المحمول من البنك، خلصت الدراسة إلى أن الخدمات البنكية عبر الهاتف المحمول هي قناة بديلة ناشئة لتوفير تجربة أفضل للعملاء.

3. دراسة (سماح ميهوب، 2014/2013) بعنوان:

" أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية -حالة نشاط البنك عن بعد-"، أطروحة دكتوراه، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة -2-، الجزائر.

هدفت الدراسة إلى بيان أثر استخدام البنوك لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمتمثلة أساسا في النشاط البنكي عن بعد على أدائها التجاري، واشتملت عينة الدراسة على تسعة بنوك عاملة بفرنسا، وزع عليها استبيان قدر مجتمع الدراسة 208284 عاملا سنة 2012، ومن أبرز نتائج الدراسة أن البنوك الفرنسية تتبنى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل واسع خاصة تلك المرتبطة بالقنوات المصرفية للاتصال عن بعد (الصيرفة عبر القنوات التقليدية، الصيرفة عبر الانترنت، الصيرفة عبر الهاتف النقال والصيرفة المتلفزة الرقمية)، اعتمادها على الصيرفة عبر الهاتف النقال بصورة واسعة ومتطورة جدا مقارنة مع باقي القنوات للتعريف بنفسها والفروع التابعة لها، حيث أوصلت الدراسة تحسين الأداء التجاري من خلال تحسين جودة الخدمة المصرفية وتخفيض تكاليف الخدمة لتصل إلى تقليل الفجوة بين ما هو متوقع من العميل وما هو مدرك.

4. دراسة (Asfour Haddad,2014) بعنوان:

" The Impact of Mobile Banking on Enhancing Customers'E-Satisfactin: An Empirical Study on Commercial Banks".

هدفت الدراسة إلى قياس أثر استخدام الخدمات المصرفية عبر الأجهزة المحمولة وتأثيرها على رضا الزبائن، باستخدام سبعة أبعاد ضرورية لتوفير هذه الخدمة وهي: الموثوقية، المرونة، الخصوصية، سهولة الوصول، سهولة التصفح، الكفاءة والأمن.

تكونت عينة الدراسة من 360 عميل من أصل 400 الذين يستخدمون الخدمات المصرفية عبر البنك المحمول في البنوك التجارية الأردنية، توصلت إلى ان هناك تأثيرا في استخدام الخدمات المصرفية المحمولة للوصول إلى رضا الزبائن الإلكتروني، كما أظهرت نتائج اجراء الانحدار البسيط أن الخصوصية وسهولة الوصول هم أكثر تأثيرا مقارنة مع بقية الأبعاد المصرفية المحمولة.

5. دراسة (حمدوش وفاء، عماني لمياء، 2018) بعنوان:

"الصيرفة المحمولة كمدخل معاصر للاقتصاد الرقمي: واقع وافاق"، ورقة ضمن الملتقى الوطني الثالث حول المستهلك والاقتصاد الرقمي: ضرورة الانتقال وتحديات الحماية 24/23 أبريل 2018، ميله، الجزائر.

هدفت الدراسة إلى إبراز مساهمة "الرقمنة في تطوير العمل المصرفي، بالاعتماد على التقارير والإحصاءات الدولية التي بينت مساهمة هذه التقنية في زيادة حجم المعاملات التجارية الرسمية والتخفيض من حدة تكاليفها. خصت الدراسة إلى ضرورة استغلال الصيرفة المحمولة قصد تحسين مستوى الخدمات البنكية، حيث أن هناك تطور هائل في عدد مستخدمي الهاتف المحمول، توفير الوقت، الاحتفاظ بالزبائن الحاليين وجذب زبائن جدد.

6. دراسة (بورقبة قويدر، عمري ريم، عمري سامي، 2019) بعنوان:

"المعاملات المصرفية عبر الهاتف المحمول في إطار الاقتصاد الرقمي -دراسة حالة البنك المحمول الأمريكي: Wingspan.com Bank -"، مجلة علمية محكمة تصدر عن المركز الجامعي احمد بن يحيى الونشريسي تيسمسيلت، الجزائر، المجلد 10، العدد 2.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أهمية أدوات وتقنيات البنوك المحمولة في ظل مستجدات الاقتصاد الرقمي التي أحدثتها تكنولوجيا المعلومات، وانعكاسات هذا الاستخدام على بيئة الاعمال الاقتصادية، قام بنك وان الامريكي باتتباع استراتيجية جديدة في الأعمال المصرفية عبر الهاتف المحمول، توصلت الدراسة إلى أن تقديم الخدمات المصرفية بدون فروع بنكية عبر استخدام الهواتف المحمولة تعد وسيلة الأكثر تفضيلا من قبل العملاء مع المقارنة بالخيارات الأخرى المتاحة (التنقل للوصول إلى البنك، الوقوف في طوابير من أجل إنجاز المعاملات البنكية)، كما يمكن القيام بكل المعاملات البنكية عن بعد دون الحضور الشخصي للعميل.

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

- أول دراسة حول تقنية البنك المحمول تطبق على بنك عمومي جزائري - حسب اطلاع الطالب.-
- دراسة الحالة من وجهة نظر إطارات ومدير البنكين محل الدراسة.
- استخدام المقابلة كأداة إضافية في جمع البيانات.

صعوبات الدراسة:

- لا يخلو أي بحث من صعوبات قد تحول دون إتمامه على الوجه المرغوب، ومن أبرز الصعوبات التي واجهتنا:
- حداثة التجربة فيما يخص تكنولوجيات البنك المحمول بالبنك محل الدراسة خاصة والبنوك التجارية الجزائرية عامة.
 - قلة المراجع المختصة وذات العلاقة المباشرة بالموضوع.

منهجية الدراسة:

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

هيكل الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها قمنا بتقسيمها إلى فصلين، فصل نظري وفصل تطبيقي، تضمن الفصل الأول الإطار النظري للبنك المحمول، حيث قسم إلى ثلاث مباحث في كل مبحث أربع مطالب، تناول المبحث الأول ماهية البنوك المحمولة، أما المبحث الثاني فكان حول أنظمة وأدوات البنك المحمول، في حين تطرقنا في المبحث الثالث إلى تكنولوجيا الدفع والتحول عبر الهاتف في الجزائر.

في حين عنون الفصل الثاني بدراسة ميدانية حول واقع تطبيق البنك المحمول في البنكين محل الدراسة، حيث قسم بدوره إلى ثلاث مباحث كل مبحث بثلاث مطالب، تضمن المبحث الأول نظرة عامة حول البنك الوطني الجزائري وبنك السلام، أما المبحث الثاني فتضمن قراءة حول البنك المحمول للبنكين محل الدراسة، في حين أن المبحث الثالث خصص لتحليل البيانات وعرض النتائج وعرض نتائج الدراسة الميدانية. واختتمت الدراسة بعرض النتائج التي توصلت إليها، والتوصيات والآفاق المستقبلية.

الفصل الأول:

الإطار النظري للبنك المحمول

تمهيد:

أدى الانتشار المذهل والمتسارع في شبكة الانترنت إلى تغيرات جوهرية في طبيعة عمل القطاع البنكي والمالي، من خلال إمداده بآليات حديثة جعلته أكثر مرونة وديناميكية وسرعة في تقديم خدماته، فقد ظهرت البنوك المحمولة التي عملت على تحقيق الاستفادة القصوى من تكنولوجيا المعلومات والاتصال بغية تطوير نظم ووسائل تقديم الخدمات البنكية، وابتكار تطبيقات جديدة للخدمة البنكية تتسم بالكفاءة في الأداء بما يتناسب والتطور المتسارع في الصناعة البنكية.

انطلاقاً مما سبق سلط الفصل الضوء على ماهية البنوك المحمولة عبر ثلاث مباحث هي كالاتي:

المبحث الأول: ماهية البنوك المحمولة

المبحث الثاني: أنظمة وأدوات البنك المحمول

المبحث الثالث: تكنولوجيا الدفع والتحويل عبر الهاتف المحمول

المبحث الأول: ماهية البنوك المحمولة

تقدم معظم البنوك حول العالم خدمة الصيرفة عبر الهواتف الذكية وهي استراتيجية جديدة للعمل البنكي التي تتيح لمستخدمي الهواتف المحمولة الوصول إلى حساباتهم عبر تطبيق البنك الذين يتعاملون معه في أي وقت كان وإجراء مختلف المعاملات البنكية بسرعة وفعالية وتكلفة منخفضة.

المطلب الأول: مفهوم البنك المحمول

الفرع الأول: نشأة البنك المحمول

إن عبارة المعاملات البنكية عبر الهاتف المحمول Mobile Banking هو مصطلح يستخدم لإجراء تسوية الحساب في المعاملات الحسابية، المدفوعات وطلبات الحصول على الائتمان والمعاملات البنكية الأخرى من خلال جهاز محمول مثل الهاتف المحمول أو المساعد الرقمي الشخصي (Personale Digital Assistant)، ولقد عرضت أولى خدمات البنوك المحمولة عبر الرسائل القصيرة (SMS) من خلال الهواتف المحمولة الأولى، ودعم أنت استخدام البنوك المحمولة في عام 1999.

ولقد كانت البنوك الأوروبية هي أول من استخدم هذا الأسلوب عبر الهاتف المحمول في النظام الأساسي لعملائها، وتسمح هذه التجربة بإجراء مختلف العمليات البنكية وتسيير الحسابات انطلاقاً من الهاتف اللاسلكي الذي يمثل أحد الخدمات الإلكترونية التي تتم عن بعد، حيث يقوم البنك بتقديمها لعملائه كجزء من الخدمات الإلكترونية، وبالتالي يمكنهم من إجراء العديد من العمليات البنكية بواسطة الهاتف المحمول مثل الاستعلام عن الأرصدة والحسابات وتوجيه معلومات للبنك لتنفيذ بعض العمليات في أوقات معينة¹ أو تحويل من حساب إلى حساب في نفس البنك، وغيرها من الخدمات البنكية التي يسمح بها البنك، وحتى يستفيد عميل البنك من هذه الخدمة لابد أن يكون جهازه يحتوي على خدمة "GPRS".

أما بالنسبة للجزائر فبعد صدور القانون رقم 03-2000 المؤرخ في 05 أوت 2000 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

¹ نادر عبد العزيز شافي، المصارف والنقود الإلكترونية E-Money & E-Banking، المؤسسة الحديثة للكتاب، طرابلس، لبنان، 2007، ص 125.

الدولية. هذا وقد نتج عن تلك الإصلاحات عدة تطورات خاصة في الفترة الممتدة من 2001 إلى 2003 التي تم فيها مايلي:¹

- إنشاء سلطة الضبط للبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية (ARTP).
 - إنشاء اتصالات الجزائر وهي متعامل الهاتف الثابت.
 - إنشاء اتصالات الجزائر للهاتف النقال فرع موبليس.
 - إنشاء بريد الجزائر والخاص بمختلف المعاملات البريدية.
- ونظرا 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 رقم 03-2000²، الأمر الذي نجم عنه إنشاء سلطة ضبط مستقلة إداريا وماليا ومقسمة إلى قسمين: الأول يتكفل بالنشاطات البريدية والخدمات المالية البريدية، والثاني بالاتصالات السلكية واللاسلكية، بحيث نلمس 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.
- 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 وملخصا لقراراتها وآرائها وتوصياتها مع مراعاة طابع الكتمان وسرية الأعمال، وكذا التقرير المالي والحسابات السنوية وتقرير تسيير الصندوق الخاص بالخدمة العامة.
- وتماشيا مع تطبيق نظام الهاتف المحمول كأحد أساليب البنكية المتطورة في مجال السداد الإلكتروني في الجزائر، فإنه يجب توفر مجموعة من الشروط هي:

¹ عبد العزيز خنفوسي، قانون الدفع الإلكتروني، مركز الكتاب الأكاديمي، ط1، 2018، ص118.

² أنظر: 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.

- ضرورة الرفع من إجراءات أمن المعلومات والتصدي لظاهرة القرصنة التي تتم على مستوى شبكات الهاتف 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

هناك مجموعة من التعاريف المتعلقة بالبنك المحمول نذكر منها:

- "يستعمل هذا المصطلح للدلالة بصفة إجمالية على أي نوع من المدفوعات أو المعاملات المنفذة باستخدام هاتف محمول وحساب بنكي يتم الوصول إليه بشكل مباشر عبر الهاتف المحمول للعميل¹، أي إجراء كل العمليات البنكية باستعمال فقط أجهزة محمولة كالهواتف الذكية (Smart Phones) والألواح الإلكترونية (Tablet)".
- "ويعرف البنك المحمول على أنه استخدام الهاتف المحمول للولوج إلى الحساب البنكي، حساب البطاقات الائتمانية، أي حساب بنكي آخر واجراء التحويلات المصرفية والكشوفات النقدية ودفع الفواتير، يتم الاتصال باستخدام بنك موبايل عن طريق تطبيق يتم تحميله على الهاتف المحمول"².
- "والمحمولة التي تعمل على مدار 24 ساعة يوميا وبدون انقطاع على مدار الأسابيع والأشهر، حيث يسمح للزبون بعد استخدامه للرقم السري من الاستفسار حول رصيد حسابه أو الاستفسار حول خدمات بنكية معينة، دون الحاجة إلى انتقاله بصفة مباشرة، مما يؤدي ذلك إلى تجنيب البنك من خدمة مباشرة لطوابير من الزبائن يوميا"³.
- "ويعتبر الهاتف البنكي المحمول من الشبكات التكنولوجية اللاسلكية، ولكن مع تطور الخدمات المصرفية على مستوى العالم أنشأت البنوك خدمة الهاتف البنكي تستمر هذه الخمة 24 ساعة في كل أيام السنة، غير أن شبكة اللاسلكي لا تنحصر في الهاتف المحمول فالمساعد الرقمي الشخصي والحاسوب المحمول

¹ اغناسيو ماس وكبير كومار، الأعمال المصرفية باستخدام الهاتف المحمول: لماذا وكيف ولمن؟، مذكرة مناقشة مركزة، CIGAP، العدد48، يونيو 2008، ص1.

² I. M. Al-Jabri & M. S. Sohail, **Mobile Banking Adoption: Application of Diffusion of Innovation Theory**, *Journal of Electronic Commerce Research*, Vol.13, No.4, 2012, P380.

³ فارس فضيل، **تقنيات بنكية -محاضرات وتطبيقات الجزء الأول**، ط1، مطبعة الموساك رشيد، القبة، الجزائر، 2010، ص256.

أو حاسوب الجيب يسمح أيضا بذلك. مع الإشارة فقط إلى اصطلاح الحواسيب المحمولة يستخدم أيضا ليشمل كلا من الهاتف المحمول والمساعد الشخصي أيضا".¹

- "يشير مصطلح البنك المحمول أو البنك اللاسلكي، إلى قيام العملاء باستخدام التلفون في إنجاز الخدمات والعمليات المصرفية المختلفة، حيث يتم إقامة قناة اتصال بين البنك والعميل عن طريق تقنية تتيح استخدام الإنترنت من خلال المحمول".²

تشير التعاريف السابقة أن مصطلح البنك المحمول أو البنك اللاسلكي أو البنك الخلوي هو البنك الذي يسمح بإجراء مختلف العمليات المصرفية وتسيير الحسابات انطلاقا 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 فورا.

تشمل أهم الخدمات البنكية المزودة عبر الهاتف المحمول ما يلي:

- الاستعلام عن الأرصدة.
- الاستعلام عن أسعار الفوائد والعملات الأجنبية.
- الاستثمارات والنصائح بشأن القروض والتسهيلات.
- تحويل النقود من حساب لآخر.
- فتح الحسابات وإغلاقها.
- طلب دفتر الشيكات.
- طلب كشف حساب عن فترة محددة.
- تسديد فواتير الهاتف المحمول.

¹ حسين رحيم وهواري معراج، الصيرفة الالكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية، ورقة عمل مقدمة ضمن ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الاقتصادي - واقع وتحديات -، جامعة الشلف، الجزائر، ديسمبر 2014، ص 323.

² أحمد محمد غنيم، إدارة البنوك تقليدية الماضي والكترونية المستقبل، كلية التجارة، جامعة المنصورة، 2007، ص 38.

المطلب الثاني: أهمية وأهداف البنك المحمول

أولاً: أهمية البنك المحمول

- تتيح الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول للعملاء إمكانية الوصول إلى الخدمات المصرفية من أي مكان.
- يمكن للشركات وأصحاب الأعمال الآن توفير الوقت من خلال الاستفادة من تطبيقات الهاتف المحمول لمعالجة مدفوعاتهم أو حتى تلقي الأموال من العملاء مباشرة إلى أرقام هواتفهم.
- تحظى بشعبية خاصة بين الشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم (SMEs) .
- باستخدام تقنية الهاتف المحمول، يمكن للبنوك خفض التكاليف التشغيلية مع الحفاظ على رضا العملاء.
- حقيقة أن أي عميل في أي بنك يمكنه الاستفادة من تطبيقه لطلب خدمة، مثل فتح حساب أو حتى القدرة على جدولة أوامر الخصم أو المدفوعات الأخرى من أحد التطبيقات.
- يسمح بحجم معاملات أكبر، مما يؤدي في النهاية إلى نمو الأعمال¹.

1) بالنسبة للزبائن البنكيين:

تكمن الخدمات التي يقدمها البنك لزيائنه عبر الهاتف المحمول في:

- سهولة استغلال حساباتهم الجارية والادخارية.
- الاطلاع على عروض البنوك.
- الاطلاع على أسعار صرف العملات ومعدلات الفائدة.
- الاستشارات والنصائح بشأن القروض والتسهيلات.
- المواقع الجغرافية للبنك ووحداته.
- تحويل الأموال من حساباتهم إلى حسابات أخرى.
- تسديد الفواتير عبر تدفق الحساب النقدي.
- التحذيرات في حالة وجود حركة على مستوى الحساب.
- طلب دفتر الشيكات.

¹ Corporate Finance Institute, <https://corporatefinanceinstitute.com/resources/knowledge/finance/mobile-banking>, consultée le: 05/04/2021.

(2) بالنسبة للزبائن غير البنكيين:

تستفيد هذه الفئة من الخدمات المالية المحمولة المقدمة من طرف متعاملي الهواتف المحمولة أو المؤسسات المالية، من خلال محفظة إلكترونية موجودة في الهاتف المحمول تمكنهم من تسهيل عمليات الشراء، تحويل الأموال، تسديد الفواتير.¹

ثانياً: أهداف البنك المحمول²

- استخدام تقنيات رقمية حديثة والتي من شأنها تطوير العمل البنكي.
- إلغاء نظام الأرشيف الوطني الورقي، وإستبداله بنظام أرشفة إلكتروني
- العمل على تبسيط الإجراءات، سرعة الإنجاز ورفع مستوى أداء الخدمات البنكية
- إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه إلى أقصى حد ممكن مما يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ في إنهاء المعاملات المتعلقة بأحد العملاء.
- القضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد وتسهيل تقسيم العمل والتخصص به.
- إلغاء عامل المكان، إذ انه يطمح إلى تحقيق تعيينات الموظفين والتخاطب معهم وإرسال الأوامر والتعليمات والإشراف على الأداء وإقامة الندوات والمؤتمرات من خلال "الفيديو كونفرانس" ومن خلال الشبكة الإلكترونية للإدارة.
- إلغاء تأثير عامل الزمان، ففكرة أخذ العطل أو الإجازات لإنجاز بعض المعاملات البنكية تم الحد منها إلى أقصى حد ممكن.
- التوسع في تقديم الخدمات المالية الرقمية (Services Financial Digital) وذلك بهدف الوصول إلى الخدمات المالية بتكلفة أقل وأكثر فعالية³.

¹ حمدوش وفاء، عماني لمياء، الصيرفة المحمولة كمدخل معاصر للاقتصاد الرقمي: واقع وآفاق، الملتقى الوطني الثالث حول المستهلك والاقتصاد الرقمي: ضرورة الانتقال وتحديات الحماية، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف، ميلة، الجزائر، 2018، ص 09.

² فداء محمود حامد، الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار البداية ناشرون وموزعون، عمان، الأردن، 2012، ص 91-92.

³ زردالي عبد الكريم، محمد عزيزي ياسمين، تكنولوجيا البنك المحمول كآلية عصريّة البنوك العمومية ودورها في تعزيز الشمول المالي في الجزائر، المؤتمر العلمي الدولي السابع حول نقل التكنولوجيا على الصعيد الدولي، مخبر الاقتصاد الرقمي في الجزائري، جامعة الجليلي بونعامة خميس مليانة، ص 07.

المطلب الثالث: تقنيات البنك المحمول

تضم البنوك المحمولة تقنيتان هما الرسائل النصية المصرفية (SMS Banking) والويب البنكي (Banking WAP):

1. بروتوكول التطبيقات اللاسلكية (Wireless Application Protocol): الواب واختصارا WAP هو بيئة تطبيق مجموعة قواعد اتصال خاصة بأجهزة الاتصال اللاسلكية، صممت بمواصفات معيارية لتوحيد أساليب عمل معدات الاتصال المختلفة، مثل الهاتف النقال والأجهزة المستقبلية والمرسلة، من حيث إمكاناتها بالولوج إلى الانترنت، ويدخل في ذلك البريد الإلكتروني ومجموعات الأخبار وخدمات المعلومات المختلفة ووسائل التسلية والثقافة وعمال البنوك والأسهم والتجارة عبر الأنترنت وغيرها. تسمح هذه التقنية بالدخول للحسابات المصرفية بواسطة الأنترنت، ويتوفر الأمان في المعاملات المنفذة عن طريق هذه التقنية بتشفير المعلومات المرسلة عبر الهاتف المحمول، ويمكن أن تتم هذه التقنية بطريقتين¹:

1.1 إما عن طريق موقع الكتروني يربط بين بطاقة SIM للزبون و خادم البنك، في هذه الحالة فإن المعلومات المقدمة ترسل عبر الأنترنت لمخدم البنك لمعالجتها ومن ثم يقوم بإعادة ارسال نتائج المعالجة.

2.1 إما عن طريق موقع الكتروني مركزي على مستوى خادم البنك، في هذه الحالة يكون الاتصال عبر الأنترنت بين مخدم الويب للزبون وبطاقته SIM قبل تنفيذ أي معاملة تجارية.

2. الرسائل النصية المصرفية (SMS Banking): تعتبر الرسائل النصية أحد أشكال الصيرفة الالكترونية، حيث تجمع بين الرسائل النصية والهاتف المحمول، يستطيع من خلالها الزبائن إدارة حساباتهم، الإطلاع على أرصدهم، طلب دفاتر الشيكات، تحويل الأموال، دفع الفواتير وباقي المعاملات المصرفية، كل ذلك باستخدام هواتفهم المحمولة.

أما عن نظام الدفع الالكتروني عبر الهاتف المحمول: فيتم من خلال استخدام الاتصال اللاسلكي لربط كل الأجزاء الضرورية لإتمام العمليات ويتألف النظام للدفع من:

- العميل صاحب الحساب المصرفي.
- خادم الدفع الالكتروني الموجود في البنك والمتصل بنظام البنك المركزي.
- خادم ارتباط موجود لدى المتعامل بشبكة الخلية، والذي يمثل صلة الوصل بين كل من العميل وخادم البنك.
- البائع الذي سيتم تحويل المبلغ لحسابه والذي يدعى نقطة البيع.

¹ Achraf Ayadi and Chantal Ammi: **Innovation Technologique Dans Les Reseaux Mobiles et Creation de La Valeur** : Cas de la Banque Mobile, Econpapers, 2004, P16.

تستخدم أساليب الدفع المحمول ليس فقط للتسوية أو سداد قيم المشتريات التجارية عبر قناة محمولة، وإنما أيضا لدفع قيم التعاملات في العالم المادي، ومن أبرز القوى المحركة والدافعة للمدفوعات المحمولة التنبؤ الواسع للأجهزة المحمولة والاتجاه نحو النقد الرقمي (Digital cash)¹.

مما لا شك فيه أن سر نجاح الدفع الإلكتروني عبر الهاتف المحمول يعتمد بشكل أساسي على مدى تقبل التجار والمستهلكين لهذا الشكل، فمن الضروري توفر البروتوكولات المعيارية المقبولة لتوفير الأمان والسرية لعملية الدفع الإلكتروني، إلى جانب استخدام طرق التشفير والتوقيعات الإلكترونية، وتظهر أهمية ضمان حماية النقود المتنقلة بين الأطراف لأن معظم الشركات والمؤسسات المالية وكذلك الحكومات في كثير من الدول معينة بعملية الدفع الإلكتروني.²

المطلب الرابع: كيفية عمل البنوك المحمولة

خلال السنوات الأخيرة ظهر ما يعرف بالبنك المحمول، والذي يعني الحصول على الخدمة من خلال الهاتف المحمول، حيث يقوم البنك لاسلكيا بإرسال التطبيقات الخاصة بالأعمال المصرفية الى الهاتف المحمول للعميل وهذا بعد أن يقوم العميل بتسجيل الاشتراك في هذه الخدمة، حيث يقوم العميل من أي مكان وفي أي وقت خلال اليوم بطلب رقم معين، فيقوم جهاز محمل عليه برنامج معلومات بالرد عليه، ويطلب منه إدخال الرقم السري الذي سبق أن أعطاه له البنك، فتظهر صفحة بها التطبيقات الإلكترونية عبر قائمة الاختيارات في هاتفه المحمول، ومن ثم يختار العملية التي يريد القيام بها، لتظهر في شاشة هاتفه طلب لتأكيد المعاملة عن طريق اختيار موافق.

كذلك 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 (SMS أو Short Message System).

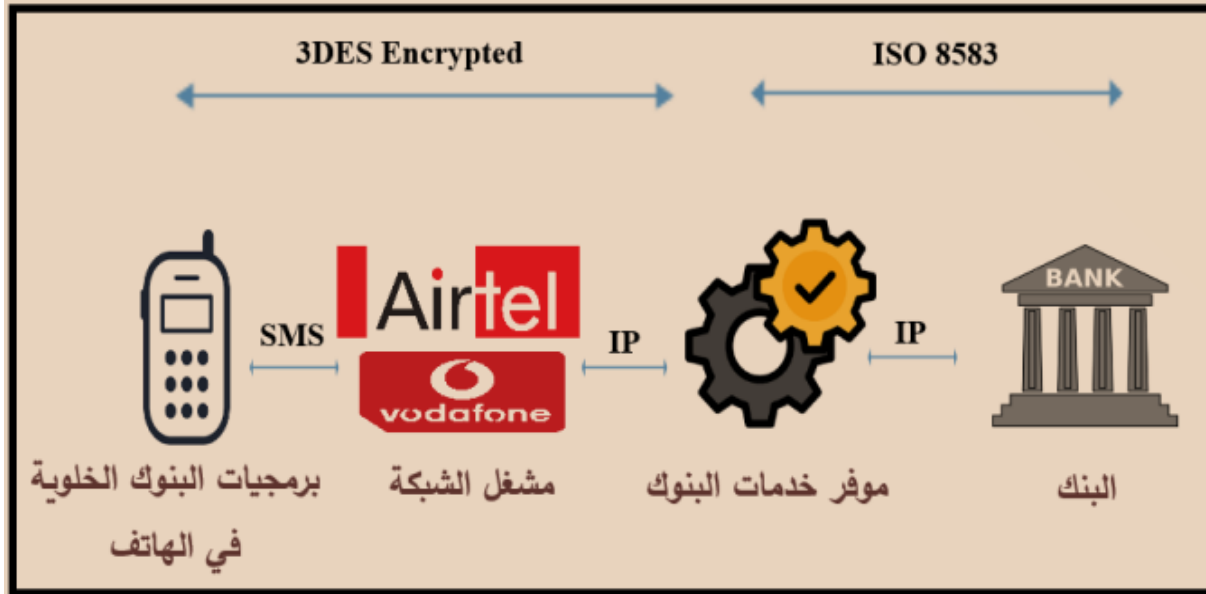
ورغم حداثة هذا النظام إلا أنه ثبت أنه يحقق للبنك أرباحا قد تصل إلى 06 أضعاف أرباح البنك العادي، وذلك لان البنك المحمول يستخدم تكنولوجيا المعلومات لتحسين علاقاته وتوسيع مجال تعاملاته مع العملاء،

¹ بشير عباس العلق، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها في مجال التجارة النقالية، منشورات المنظمة العربية للتنمية، القاهرة، مصر، 2007، ص226.

² محمد نور صالح الحداثة، سناء جودت خلف، تجارة الكترونية (EC) Eletronic Commerce، الطبعة الأولى، دار الحامد، عمان، الأردن، 2009، ص239.

وذلك عن طريق التعامل مع البيانات الشخصية التي لديه عن العميل بطريقة ذكية، ليقوم بتسويق خدماته مثل فتح الحساب ودفع فواتير ونقل الأموال بين الحسابات، بالإضافة إلى تسويق خدمات من نوع جديد للعملاء لم تكن تدخل من قبل في إطار الخدمات البنكية¹.

الشكل رقم (01): سيرورة عمل البنوك المحمولة



المصدر: يوسفات علي، بوزيان الرحماني هاجر، دور الهاتف الخليوي في تطوير وتحسين نظم الدفع في الجزائر، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول: عرصنة نظام الدفع في البنوك التجارية الجزائرية وإشكاليات اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر-عرض تجارب دولية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم تسيير، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر، ص3.

¹ عادل رزق، مبادئ وأسس إدارة التحديات في عصر العولمة، إتحاد المصارف العربية، بيروت، لبنان، 2007، ص261.

المبحث الثاني: أنظمة وأدوات البنك المحمول

تزايد في الآونة الأخيرة استخدام الهواتف المحمولة، كوسائل وأدوات لإنجاز عمليات الدفع. وعلى الرغم مما يوفره هذا التطور من خدمات وتسهيلات تساهم في تعزيز الوصول إلى الخدمات المالية، فإنه بالمقابل ينشأ عنه بعض المخاطر التي يتعين التحوط منها. ومن اللافت للنظر ذلك التقارب المذهل بين أنواع المعلومات الرقمية.

المطلب الأول: أنواع خدمات البنك المحمول

تتمثل العمليات التي يقوم بها المصرف من خلال الهاتف المصرفي في عمليات الاطلاع وعمليات عقدية:¹

1. عمليات الاطلاع (Enquiry Operations) : وهي العمليات التي يقوم بها العميل بتنفيذها على

حسابه المفتوح لدى البنك استنادا إلى العقود التي تم توقيعها بينه وبين البنك عند بداية التعامل، فعندما يقوم العميل بتنفيذ أي عملية اطلاع على حسابه، لا يقوم البنك في المقابل بأي عمل من جهته، بل إن العميل يتعامل مع جهاز الكمبيوتر لدى البنك من خلال برنامج معلوماتي ومجيب صوتي منشأ لهذه الغاية، وتتحصر عمليات الاطلاع من خلال الهاتف البنكي في بعض البنوك بالعمليات التالية:

- الاطلاع على رصيد الحساب.
- الاستفسار على آخر خمس عمليات او أكثر قد قيدت في الحساب.
- الاطلاع على أسعار العملات الأجنبية.
- الاطلاع على سوق الأسهم.
- الاطلاع على الايداعات قيد التحصيل.

2. العمليات العقدية (Contractual Operations) : ان العمليات التعاقدية هي العمليات التي يقوم

بتنفيذها البنك بناء على طلب العميل عبر خدمة الهاتف البنكي، استنادا إلى العقود التي جرى توقيعها بين العميل والمصرف عند بداية التعامل، او عند طلب الاستعادة من الخدمة، وإن كل عملية بما فيها تمثل عقدا مستقلا بحد ذاته، فإذا الغيت أية واحدة منها، لا تؤثر سلبا في غيرها من العمليات أو في رصيد الحساب، ومن بين هذه العمليات: طلب الشيكات، ووقف دفع الشيك.

وزيادة على هذا يعمل البنك على حماية عملائه من خلال الهاتف البنكي بتطبيق خدمة الرسائل النصية القصيرة على هاتفه النقال تمثل اشعارا يتضمن تفاصيل العملية التي أجريت على حسابه، على الشكل التالي:

¹ وائل الدبيسي، دليل العمليات الالكترونية في القطاع المصرفي، طبعة ثانية، بيروت، لبنان، 2011، ص218.

رقم العملية التسلسلي، تاريخ وقت اجراء العملية، نوع وطبيعة العملية، ليتأكد العميل من صحة العمليات التي تقيد بحسابه وتتم هذه العملية كالاتي:¹

- أن يقوم العميل عند شرائه خدمة أو سلعة ما بالاتصال بالبنك الخاص به ويطلب منه تحويل المبلغ المطلوب مقابل الخدمة أو السلعة المشتراة إلى البائع ويقوم البنك بإتمام المعاملة المالية بعد التأكد من هوية العميل.
- أن يقوم العميل بإرسال رسالة SMS عن طريق الهاتف المحمول للبنك الخاص به ويطلب منه تحويل مقابل خدمة او سلعة فيقوم البنك بالتحويل بعد التأكد من هوية الزبون عن طريق التعرف على الرقم الخاص بالهاتف المحمول وكذلك إدخال العميل أو رقم سري خاص به معطى من قبل البنك.
- استخدام الهاتف المحمول كوسيلة للدخول إلى الانترنت: تستخدم هذه الخدمة للهواتف المدعومة بخدمة WAP يقوم العميل بالدخول على الموقع التجاري الذي يريد الشراء منه على شبكة الانترنت ويختار طريقة الدفع الملائمة له للسداد عن طريقها كاستخدام بطاقات الائتمان أو الطرق السابقة.
- أن يقوم العميل بشراء السلعة أو الخدمة وإضافة حسابها على فاتورة هاتفه المحمول بحيث تقوم شركة الاتصالات التي يتعامل معها بالدفع ثم تقوم شركة الاتصالات بإضافة المبلغ إلى فاتورة العميل. تنقسم الخدمات المالية المحمولة إلى ثلاثة أنواع:²

1. المال المحمول (Argent Mobile):

تعتمد خدمة المال المحمول على الهاتف المحمول في القيام بالتحويلات أو التسديدات لصالح الزبائن البنكيين أو غير البنكيين، حيث يجب أن تعتمد هذه الخدمة على المعايير التالية:

- أن توفر على الأقل التحويلات من محمول إلى محمول (Transferts P2P)، تسديد فواتير، المدفوعات التجارية أو التحويلات المالية.
- الاعتماد على شبكة واسعة لنقاط البيع (دون الوحدات البنكية)، حتى تمكن العملاء البنكيين وغير البنكيين من الاستفادة من الخدمة، ولا يشترط أن يتوفر هؤلاء العملاء على حسابات بنكية مسبقا للاستفادة من خدمة المال المحمول، كما لا تأخذ بعين الاعتبار تلك الخدمات التي تستعمل الهاتف المحمول كقناة بسيطة للدخول الإضافي للمنتجات البنكية التقليدية.
- إن توفر خدمة المال المحمول واجهة تسمح للعملاء القيام بمعاملاتهم انطلاقا من الهاتف المحمول الأساسي.

¹ وائل الدبسي، مرجع سابق، ص226.

² Claire Pénicaut et Arunjay : Les Services Financiers Mobiles Destinés aux Personnes non Bancarisées, Mobile Money for the unbanked, 2013, p4.

2. التأمين المحمول (Assurance Mobile) :

تعتمد خدمة التأمين المحمول على الهاتف المحمول لتوفير خدمات التأمين الأصغر

(Micro- Assurance) لفائدة العملاء غير البنكيين، حيث يشترط أن تتوفر في هذه الخدمة المعايير التالية:

- أن تسمح لمشتريها بإدارة مخاطرتهم من خلال توفير ضمان التعويضات مميزة في حالة وقوع خسارة أو ضرر أو مرض أو موت.
- أن تتسم بسهولة تسجيل الزبائن في عقود التأمين عن طريق الهاتف المحمول، حيث لا تأخذ بعين الاعتبار تلك الخدمات التي تستعمل الهاتف المحمول كقناة بسيطة للدخول الإضافي لعملاء شركات التأمين من أجل الاستفادة من المنتجات التأمينية التقليدية.

3. القرض او الادخار المحمول (Crédit ou Epargne Mobile) :

تستعمل خدمة القرض والادخار المحمول الهاتف المحمول لتوفير خدمات القرض أو الادخار للعملاء غير البنكيين، بحيث يجب أن تتقيد بالمعايير التالية:

- أن تسمح لمشتريها بادخار أموالهم في حساب آمن، يمكنهم من خلاله الحصول على فوائد، كما يمكنهم القيام باقتراض مبالغ نقدية يتعهدون بإرجاعها في آجال محددة.
- أن تمكن الزبائن غير البنكيين من ادخار أموالهم وطلب قرض وتسديدها، وذلك بطريقة سهلة وبواسطة الهاتف المحمول، علما انه لا تأخذ بعين الاعتبار تلك الخدمات التي تستعمل الهاتف المحمول كقناة بسيطة للدخول الإضافي في الحساب الادخاري او منتجات القروض التقليدية¹.

المطلب الثاني: العوامل المؤثرة في نية استخدام البنك المحمول

1. **الموثوقية (Reliability):** وتعني القدرة على الالتزام بالخدمات المقدمة بطريقة تمكن المستخدم بالاعتماد عليها باستمرار وبدقة عالية، وتحقيق الوعود التي التزم بها البنك بتقديم الخدمات بشكل متكامل² تلبي متطلبات الزبائن من خلال الهاتف المحمول، كما انها مؤشر مهم لقياس الجودة ففي قطاع البنوك يجب تقديم كل خدمة بطريقة مثلى لأن الفشل في تقديم الخدمات يقود إلى تدمير العملاء.

¹ Claire Pénicaut et Arunjay : Les Services Financiers Mobiles Destinés aux Personnes non Bancarisées, Ibid, P05.

² I. M. Al-Jabri & M. S. Sohail, Mobile Banking Adoption, Ibid, P04.

2. الخصوصية(Privacy): تشير إلى قدرة البنك في المحافظة على البيانات والمعلومات الشخصية لزيائنه، واستحالة الكشف عن البيانات المرسله او المخزنه لدى البنك،¹ فهو عامل مهم يعمل على توفير فرصة للبنوك لبناء علاقة جيدة مع عملائه من خلال فهم تصوراتهم مثل العادات الشرائية، تفاصيل المعلومات عن حساباتهم، حجم المعاملات، حركات الحساب والكثير من البيانات التي تعكس خصوصية الزبائن.

3. سهولة التصفح(Ease of navigation) : وتعني القدرة على التنقل في استخدام تطبيق البنك المحمول بكل سهولة وهذا ما يوتر على مستوى رضا الزبائن مما يزيد الموثوقية والاء لديهم في استخدام التطبيق وهذا ما يتطلب بعض الخصائص وهي:

- اللغة الرسمية.
- وضوح محتوى المعلومات.

4. الكفاءة(Efficiency): هي عملية تقديم عدة خدمات عبر تطبيق البنك المحمول حيث يمكن التحقق من معلومات الحساب، الكشوفات البنكية، التجارة الالكترونية، دفع فواتير في أي وقت دون التقيد بزمن او مكان معين.²

5. الأمن(Security): تعني توفير الثقة وهي أهم العوامل التي تساعد على استخدام واستمرار خدمة البنك المحمول،³ والحماية التي يوفرها البنك ضد تهديدات الامن والسيطرة على المعلومات الشخصية المرسله من وإلى البنك عند استخدام التطبيق.

6. فعالية الذات(Self efficiency) : وهي ثقة وكفاءة العميل بنفسه في استخدام تكنولوجيا البنك المحمول، أي على البنك عندما يتقدم إلى العميل بخدمة جديدة يجب أن تكون موثوقة للبنك نفسه من جهة وتساعد على بناء الثقة بالذات لدى العملاء من جهة أخرى، ويمكن تطوير فعالية الذات لدى العميل من خلال: دعم الكفاءة الذاتية والاقناع.⁴

7. التوافق(Compatibility): عملية ديناميكية مستمرة يقوم بها البنك في البيئة الخارجية والداخلية، ففي البيئة الخارجية يعمل البنك على تقديم خدمات الكترونية جديدة وموثوقة وامنة في الاستخدام

¹ C. Flavián, M. Guinaliu & E. Torres: **How bricks-and-mortar attributes affect online banking adoption**, International Journal of Bank Marketing, 2006, p12.

² H.K. Asfour & S.I. Haddad : **The Impact of Mobile Banking on Enhancing Customers' E-Satisfaction : An Empirical Study on Commercial Banks in Jordan**, International Business Research, Vol.7, No.10, 2014, P10.

³ G. Kim, B. Shin & H. G. Lee : **Understanding Dynamics Between Initial Trust And Usage Intentions of Mobile Banking**, Information Systems Journal, Vol.19, No.3, 2009, P08.

⁴ S. Yu : **Factors influencing the use of Mobile Banking : The case of SMS-based Mobile Banking**, Doctoral dissertation, Auckland University of Technology, 2009, P64.

لتحقيق التكيف والانسجام والرضا بينه وبين العميل، وفي البيئة الداخلية يعمل على تدريب الموظفين بما يناسب قدراتهم لتحقيق التوافق بين تطلعاتهم والعمل المراد تنفيذه.¹

8. التعقيد (Complexity): أدت التطورات المتسارعة على أصعدة تحرير وعولمة الخدمات المالية وتكنولوجيا المعلومات المصرفية إلى تنوع نشاطات البنوك وتعقيد البنية التحتية التكنولوجية لها، ولكن درجة التعقيد يجب أن تكون على نحو محدد في الخدمة المقدمة لكي لا يجد العميل صعوبة في الفهم واستخدام النظام.²

9. المخاطر (Risk): للمخاطر تأثير مباشر على اعتماد العملاء للخدمات البنكية عبر الهاتف المحمول،³ والشعور بالخطر فيما يتعلق بالإفصاح عن المعلومات الشخصية والمالية، وذلك لسوء استخدام خدمات البنك المحمول من قبل الزبائن والناجم عن قلة المعرفة في استخدام الخدمات المتوفرة، ولذلك وجب على البنك الحد من هذه الاحتمالات وإعطاء موثوقية أكبر للعميل لاستخدام البنك المحمول.

المطلب الثالث: مخاطر البنك المحمول

إن البنوك المحمولة لها طابع خاص عن البنوك التقليدية، فهي تختلف من حيث طريقة استخدامها وتكوينها وطريقة تقديم خدماتها البنكية والشكل القانوني لها، إلا أن ذلك لا يمنع من تقديم كافة الخدمات البنكية المقدمة من البنوك التقليدية، كالاتمادات المستندية والتحويلات المالية وطلب القروض وغيرها من الخدمات البنكية، بل قد تتجاوز هذه الأعمال البنكية إلى أعمال بنكية متقدمة ومتطورة لم يكن بالإمكان إجراؤها إلا في ظل البنوك الالكترونية ومثالها البطاقات البلاستيكية أو البطاقات الذكية. إلا أن البنوك لا ترغب في التوسع في إدخال جميع الأعمال البنكية إلى البنوك الالكترونية لعدة أسباب أهمها:⁴

- ضعف القوانين المنظمة للعمليات الالكترونية وعدم صدور بعضها مثل قانون الجرائم الالكترونية.
- عدم وجود معرفة بنكية الكترونية لدى غالبية عملاء البنوك.
- ضعف شبكات الاتصال وانقطاعها المستمر.

بالإضافة إلى:⁵

- لا تتوافق جل الهواتف المحمولة مع تطبيق البنك المحمول.

¹ Ibid, P16.

² H. S.Khram, Y. E. Shoubaki & A. S. Khram : **Factors Affecting Jordanian Consumers' Adoption of Mobile Banking Services**, *International Journal of Business and Social Science*, vol.2, No.20, 2011, P09.

³ Ibid ,P05.

⁴ يوسفات علي، بوزيان الرحماني هاجر، **دور الهاتف الخليوي في تطوير وتحسين نظم الدفع في الجزائر**، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول: عرصنة نظام الدفع في البنوك التجارية الجزائرية وإشكاليات اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر-عرض تجارب دولية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم تسيير، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر، ص5.

⁵ محمد شايب، **أهمية تطوير وتشغيل أنظمة الدفع الالكترونية الحديثة والمقاصة الآلية كآلية لإنشاء بنية تحتية لنظام مصرفي ومالي إلكتروني بالجزائر**، أطروحة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة سطيف1، الجزائر، 2016، ص220.

- عدم التأمين الكافي للنظم بحيث يمكن اختراق حاسبات البنك بهدف التعرف على المعلومات الخاصة بالعملاء واستغلالها، سواء تم ذلك من خارج البنك أو من العاملين به، بما يستلزم توافر إجراءات كافية لكشف واعاقه ذلك الاختراق.
- عدم ملاءمة تصميم النظم أو انجاز العمل أو أعمال الصيانة والتي تنشأ عن عدم كفاية النظم لمواجهة متطلبات المستخدمين في حل هذه المشكلة وصيانة النظم، خاصة إذا زاد الاعتماد على جهات خارج البنك لتقديم الدعم الفني في مجال البنية الأساسية للتكنولوجيا.
- إساءة الاستخدام من قبل العملاء، ويحدث نتيجة عدم إحاطة العملاء بإجراء التأمين الوقائية أو القيام بعمليات غسيل أموال باستخدام بياناتهم الشخصية أو عدم اتباعهم إجراءات التأمين الواجبة.
- إن الخدمة لا تفرض تكلفة باهضة بما في ذلك دفع البيانات والنصوص رسوم الرسائل، لكن في بعض الحالات تفرض المؤسسات البنكية رسوم إضافية ورسوم البرنامج، فهذه الأخيرة قد تجعل التكلفة معتبرة وخاصة في حالة الاستخدام الدائم للخدمة.

المطلب الرابع: مزايا وتحديات البنك المحمول

أولا مزايا البنك المحمول:

- توفر الخدمة على مدار 24 ساعة في اليوم وتحتوي على نظم متعددة منها النظم الأوتوماتيكية، الرد على الهاتف (Phones Answer) والمكالمات الشخصية¹.
- 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.²
- يساهم الهاتف المحمول في تقليل الضغط على عمال البنك أثناء أوقات العمل.

¹ أحمد زميت، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تفعيل الخدمات المصرفية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص تخطيط، جامعة الجزائر 3، 2014، ص 254.

² عرب يونس، البنوك الخلية التجارة الخلية المعطيات الخلية، مقالة منشورة في الانترنت الموقع: http://www.arablaw.org/Download/M_banking_Article، أطلع عليه بتاريخ: 2021/04/05.

- خفض التكلفة بوجه عام.
- يتميز الهاتف المحمول بقدرات عالية في الوصول، وتبادل المعطيات والوثائق، حيث أنها توفر قاعدة بيانات خلفية خادمة لأعمال البنك في كل وقت وكل مكان، يمكن اعتبارها ميزة جوهرية لأنها تتيح إمكانيات الوصول للمعلومات المراد الحصول عليها عبر الهاتف المحمول سواء من العملاء أو من الموظفين، إذ يتم ذلك من خلال بنك المعلومات الموجودة لدى البنك والذي يستخدم فيه أنظمة معلومات خاصة كأنظمة اتخاذ القرار، الأنظمة الخبيطة وغيرها.
- إلغاء فكرة الموقع أو عنصر المكان، بمعنى تحرير العميل في الحصول على الخدمة من أسواق مفتوحة غير مقيدة بحدود.
- إمكانية متابعة العميل ووضع تقارير تساعد البنك في توجيه بعض استراتيجياته (Suivi / Rapports) وكذا لتحديد مختلف الاتجاهات فيما يخص البيئة الداخلية للبنك أو في العلاقة مع العملاء أو الجهات الخارجية الأخرى.¹
- الاستفادة من خدمة هاتف البنك التي تزود العملاء بأخر معلومات عن حساباتهم عبر الرسائل القصيرة التي ترسل، ومتابعة الحسابات على مدار الساعة.
- التعامل مع الحسابات بكل سهولة ومرونة حيث يتمكن العملاء من إجراء العمليات من أي فرع من فروع البنوك.²

ثانياً تحديات البنك المحمول:

- بالرغم من المزايا التي يتيحها البنك المحمول إلا أنه لا يكاد يخلو من العيوب، ويمكن حصر أهم تحديات البنوك المحمولة فيما يلي:
- بعض البنوك المقدمة لهذه الخدمة لا تبذل الجهد الكافي لإخبار عملائها بهذه الخدمة، الأمر الذي يقلل عدد المستفيدين منها.
- جهل كثير من العملاء لكيفية الاستفادة من هذه الخدمة.
- إمكانية تعرض الأفراد لعمليات نصب حيث أن الخدمة البنكية عبر المحمول يكون من الصعب مراقبتها بصورة دقيقة وعلى الرغم من مخاطر هذا النوع من البنوك، إلا أنها آخذة في الانتشار في معظم دول العالم، حيث توفر الوقت والجهد.³

¹ سماح ميهوب، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية - حالة نشاط البنك عن بعد، أطروحة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة 2، الجزائر، 2013، ص 74-75.

² دريد كامل آل شبيب، إدارة العمليات المصرفية، الطبعة الأولى، دار المسيرة، عمان، الأردن، 2015، ص 393.

³ بورقبة قويدر، عمري ريم، عمري سامي، المعاملات المصرفية عبر الهاتف المحمول في إطار الاقتصاد الرقمي-دراسة حالة البنك المحمول الأمريكي: Wingspan.com Bank، مجلة فصلية أكاديمية محكمة مفهسة، المجلد 10، العدد 2، الجزائر، 2019،

- لا تعمل جميع تطبيقات الخدمات البنكية عبر الهاتف المحمول بشكل جيد. قد تشعر بالإحباط من تجربة الخدمات المصرفية الرقمية، حتى أفضلها سيواجه انقطاعاً بين الحين والآخر.
- نظرًا لأن البنوك تستخدم ميزات أكثر من أي وقت مضى، فإن التنقل في التطبيقات قد يكون أمرًا شاقًا أيضًا ليس من الواضح دائمًا ما هي الميزة المتوفرة أو مكان وجودها داخل التطبيق.
- بينما يمكنك الذهاب إلى أحد فروع البنك للحصول على عرض توضيحي لفهم هذا أو ذاك، يكون من الصعب جدًا اتخاذ هذا الإجراء عندما لا تزال الدولة بعيدة عن المجتمع، الخبر السار هو أن البنوك تعمل على جعل تصاميمها أكثر سهولة¹.
- لا توفر بيئة آمنة يفضلها العميل.
- عدم السرية من خلال عدم استخدام الإيصال أو التوقيع في كل معاملة يقومون بها.
- لا توجد إمكانية غير متصلة بالإنترنت (خارج التغطية) لأن خدمات الهاتف المحمول تحتاج إلى اتصال بالإنترنت لاستخدام التطبيق.
- غياب الدور التسويقي للبنك بسبب عدم وجود واجهة لقاء وجهاً لوجه².

المطلب الخامس: الفرق بين إدارة البنوك التقليدية والبنوك المحمولة

يمكن تلخيص أهم جوانب الاختلاف بين إدارة البنوك بمفهومها التقليدي، وبين مفهومها المتعلق بالاقتصاد الرقمي الحديث في الجدول.

¹ Bankrate, <https://www.bankrate.com/banking/checking/benefits-of-mobile-banking>, consultée le: 05/04/2021.

² An Empirical Study on Commercial Banks in Jordan. International Business Research, Ibid, p08.

الجدول رقم (1-1): الفرق بين إدارة البنوك التقليدية والبنوك المحمولة.

مجالات تركيز	البنوك التقليدية	البنوك المحمولة
التنظيم	<ul style="list-style-type: none"> - تقوم على البيروقراطية وانتشار الهياكل والمباني الضخمة والتجهيزات. - الهيكل القائم على وحدات. - تتميز بمركزية السلطة. 	<ul style="list-style-type: none"> - بنوك يغلب عليها الطابع الافتراضي، مما يخفض تكاليف فتح فروع جديدة داخل أو خارج الدولة. - الهيكل القائم على فرق جماعية. - تعدد مراكز السلطة.
التخطيط	<ul style="list-style-type: none"> - التركيز على العدد الكمي للقوى البشرية. - يراوح زمن الخطط بين طويلة، متوسطة وقصيرة وكلها لا تقل عن سنة - يكون الالتزام بالخطة ملزماً وأساسياً لدى جميع المستويات الإدارية 	<ul style="list-style-type: none"> - التركيز على المحتوى المعرفي (المعرفة البشرية). - عملية ديناميكية متجددة متحولة بحسب الأهداف المرنة والآنية قصيرة الأمد القابلة للتجديد والتطوير المستمر.
العملاء	مستوى محدود لخدمة العميل، والتركيز على إشباعه.	مستوى عال لخدمة العميل لإرضائه، والتركيز على إضافة القيمة للعميل.
العمل	تعمل البنوك حوالي 06 ساعات في اليوم ومن 06 إلى 05 أيام في الأسبوع. محدودية ساعات الدوام.	العمل على مدار الساعة وعلى مدار الأسبوع، يمكن تنفيذ العمليات على شبكاتنا في أي وقت ممكن.
تكلفة التواصل مع العملاء	مرتفعة بسبب حاجتها إلى كوادرات كثيرة وموارد اتصالات. تعتمد على النظام الورقي تكبد جهتها الكثير من النفقات في سبيل سعيها لحفظ تلك الملفات والمعاملات وصيانة المكان (الأرشيف).	منخفضة نسبياً لاعتمادها على الهاتف المحمول في تقديم الخدمات البنكية، دون عناء صيانة أو حفظ أو تجديد، دون تكبد خسائر أو نفقات إضافية.

المصدر: من إعداد الطالبة اعتماداً على: حسن محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية **E-Management**، -المفاهيم، الخصائص، المتطلبات-، مؤسسة الوراق، عمان، الأردن، 2010، ص 81-94.

المبحث الثالث: تكنولوجيا الدفع والتحويل عبر الهاتف المحمول

نظام الدفع عبر الهاتف المحمول يمكن العملاء من تنفيذ عمليات دفع الأموال وتحويلها فيما بينهم وبين قطاعات الأعمال بالإضافة إلى إجراء عمليات السحب النقدي والتغذية النقدية عن طريق فتح المحافظ الإلكترونية باستخدام الهواتف النقالة لدى مؤسسات مالية مرخصة من قبل البنك المركزي لهذه الغاية أو من خلال استخدام الحسابات البنكية لدى البنوك المرتبطة بالنظام.

المطلب الأول: نماذج تطبيق نظام الدفع عبر الهاتف المحمول

هناك عدة نماذج لتطبيق نظام الدفع هذا، وبالتالي إتاحتها وإدارته والتعامل معه، غير أن النماذج الثلاث التالية (نموذج إدارة النظام بواسطة البنوك فقط، نموذج إدارة النظام بواسطة شركات الهاتف المحمول فقط، نموذج إدارة النظام بواسطة شركات الهاتف المحمول والبنوك معا). وتعتبر هي النماذج المحورية التي تدور حولها تقديم النماذج المختلفة لنظام الدفع عبر الهاتف المحمول. ويمكن تعديل أي نموذج من خلال إضافة عوامل أخرى¹.

بعد فتح الحساب، يقوم البنك لاسلكيا بإرسال التطبيقات الخاصة بالأعمال المصرفية المتنقلة إلى الهاتف المحمول للعميل. ومن ثم يقوم العميل بتسجيل رقم هاتفه المحمول واختيار الرقم السري الشخصي لتحديد الهوية PIN.

وبعد ذلك يجد العميل التطبيق الخاص بالخدمة المصرفية عبر الهاتف المحمول حيث يظهر على قائمة الخيارات الرئيسية لهاتفه المحمول. ودعونا نقول إن هذا التطبيق سيظهر في خانة "الأدوات Tools" بعنوان أعمال البنكية My Banking، وبعد تدشين هذا التطبيق، سوف يُطلب من العميل اختيار الرقم السري الشخصي لتحديد الهوية وطباعته. وعندئذ يمكن أن يبدأ العميل في إنجاز أية معاملات مصرفية، حيث يمكنه تلقي الراتب والتحويلات الخاصة به ومعالجة التحويلات الأخرى المتعلقة بحسابه، بالإضافة إلى قدرته على تقديم المدفوعات (مثل سداد فواتير).

¹ اللجنة العربية لأنظمة الدفع والتسوية، نظم الدفع عبر الهاتف المحمول - الأبعاد والقواعد المطلوبة، صندوق النقد العربي، أمانة مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية، 2013، ص 09.

الشكل رقم (02): عملية سحب النقد على شاشة الهاتف المحمول.



المصدر: إغناسيو ماس وكبير كومار، الأعمال المصرفية باستخدام الهاتف المحمول. لماذا وكيف ولمن؟ مذكرة مناقشة مركزة، CIGAP، العدد 48، جوان 2008، ص2.

المطلب الثاني: تقنية الاتصال القريب المدى (Near-field communication)

هي تقنية لاسلكية قصيرة المدى تسمح بتوصيل الأجهزة الالكترونية بين جهازين على مسافة تصل إلى 10سم ونقل البيانات بين 424 كيلوبت/ثانية¹ يتم استخدامها في وقتنا الحالي في الهواتف وبعض الأجهزة الخدمية، حيث يتم فقط تمرير الهاتف المحمول فوق جهاز محدد لنقل البيانات بسرعة كبيرة.

تعتمد هذه التقنية في طريقة عملها على مفهوم Radio Frequency Identification يرمز له (RFID)، والذي يعني تقنية تحديد الهوية عن طريق أشعة الراديو، ويجب أن يتوفر جهاز مخصص بهذه التقنية لاستقبال وإرسال البيانات بسرعة، حيث يجب أن تلمس هاتف المحمول بهاتف آخر يدعم هذه التقنية أو لمس الهاتف المحمول بالجهاز الذي يدعم هذه التقنية ليبدأ استقبال وإرسال البيانات بسرعة كبيرة جداً².

¹ M. L. Hamzah, Y. Desnelita, A. A. Purwati, E. Rusilawati, R. Kasman, & F. Rizal: **A review of Near Field Communication technology in several areas**, *Revista Espacios*, Vol.40, No.32, 2019, P02.

² محمد شايب، **تقنية الدفع عبر الهاتف النقال وصناعة التمويل الأصغر** العوائق وإشكالية الفقر والشمول المالي، جامعة سطيف1، الجزائر.

تتميز تقنية¹ NFC بـ:

- الاعتماد على اقتران مغناطيسي.
- العمل بتردد 13.54 ميغاهرتز، جهاز سهل التمير لا يتطلب وقت مصادقة للإعداد المبدئي.
- انخفاض استهلاك الطاقة لأنها تستخدم الطاقة التي تنتجها أداة التوصيل المغناطيسية.
- تطوير تقنية NFC هذه من خلال بروتوكولات شاملة.
- تمتلك معايير NFC ثلاثة أنماط من العمليات، وهي²:
- نمط peer-to-peer: وهو الذي يسمح لهاتفين ذكيين من نقل البيانات.



- نمط read/write: وهو الذي يسمح لجهاز فعال من أخذ البيانات من آخر غير فعال.



¹ A. Kalapala & V. N Sastry, **Analysis of Near Field Communication (NFC) and Other Short Range Mobile Communication Technologies**, Institute for Development and Research in Banking Technology, Roorkee, Uttarakhand, 2013, P10.

² A. Kalapala & V. N Sastry, **Analysis of Near Field Communication (NFC) and Other Short Range Mobile Communication Technologies**, P 9-11.

- نمط Card emulation: وهو النمط الذي يستطيع فيه جهاز يمتلك تقنية NFC الهواتف المحمولة أن تُستخدم ككارت ائتمان دون الحاجة لاستخدامه أو إدخاله في الماكينات.



توفر NFC مجموعة من المزايا:

- متعدد الاستخدامات مناسبة بشكل مثالي لأوسع نطاق من الصناعات والبيئات والاستخدامات.
- تسهل NFC الاعداد السريع والبسيط للتقنيات اللاسلكية مثل: Bluetooth و Wi-Fi وما إلى ذلك.
- عمليات إرسال NFC قصيرة المدى (من لمسة إلى بضعة سنتيمترات).
- تعمل تقنية NFC مع تقنيات البطاقات الحالية.
- تتمتع بإمكانيات مضمنة لدعم التطبيقات الامنة.

المطلب الثالث: التحويلات المالية عبر الهاتف المحمول

يختلف مفهوم الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول أو ما يسمى كذلك بالدفع من خلال المحمول عن الخدمات المصرفية من خلال البنك المحمول وهي خدمة يقدمها البنك لعملائها كجزء من الخدمات الإلكترونية تمكنهم من إجراء العديد من العمليات المصرفية بواسطة الهاتف المحمول.¹

ومن 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 عميلا للبنك.

أما تحويل الأموال عبر المحمول فهو مصطلح يستخدم للتعبير عن استخدام الهاتف المحمول لسداد مدفوعات للأخرين، حيث يمكن تخزين القيمة على محفظته عن طريق الذهاب إلى "وكيل" مسجل (وأحيانا مؤسسة مالية)، ثم يمكن له استخدام آلية إلكترونية مؤمنة لتحويل الأموال إلى محفظة المستلم، ويمكن للمستلم إما

¹ عماد الدين عبد الحليم، المعاملات الإلكترونية بواسطة الهواتف النقالة، رسالة ماجستير، قسم القانون الخاص، كلية الحقوق، جامعة الشرق الأوسط، عمان، 2010، ص25.

تخزين الأموال في محفظته المحمولة للحصول على مزيد من المعاملات النقدية، أو الذهاب إلى وكيل لتحويل الأموال المحمولة نقدا.¹

نظام التحويلات المالية الإلكترونية هو عملية منح ترخيص لبنك ما للقيام بحركات التحويلات المالية الدائنة والمدينة إلكترونيا من حساب بنكي إلى حساب بنكي آخر أي أن عملية التحويل تتم إلكترونيا عبر الهواتف وأجهزة الكمبيوتر وأجهزة المستقل الرقمي عوضا عن استخدام الأوراق، تنفذ عمليات التحويل المالي عن طريق دار المقاصة الآلية،² أي مجموعة القواعد والإجراءات المعتمدة في تحويل الأموال عبر البنوك الإلكترونية أو بنوك انترنت مرخص لها للقيام بهذه العملية،³ وتميزت هذه الخدمة عن النظام التقليدي القديم بأنها أسرع وأقدر على معالجة مختلف خدمات التحويلات المالية مثل إيداع الشيكات لتحويلها عند استحقاقها وخدمة تحصيل الأقساط.

وبفضل تعزيز أنظمة الأمن أصبحت التحويلات المالية تحظى بالمصداقية والأمان أكثر فأكثر لدى المتعاملين، هذا فضلا عما يتيح هذا النظام من اختصار للزمن وتوفير في الجهد والتكلفة ويسر في التعامل، فمن خصائص هذا التحويل قابليته للتجزئة إذ يمكن توزيع مبلغ مستند التحويل على أكثر من مستفيد وهو ما لا يتوفر في الشيك.

يتطلب نظام التحويلات المالية عبر الهواتف المحمولة توفر مجموعة من الشروط من أهمها:

1. إصدار النقود الإلكترونية: هي التمثيل الإلكتروني للنقود التقليدية، ووحدة النقود الإلكترونية الرقمية، حيث تولد العملات الرقمية بواسطة وسطاء، فإذا أراد العميل شراء عملة رقمية فإنه يتصل بالوسيط ويطلب كمية معينة منها ويدفع في المقابل نقود حقيقية أو فعلية، حينئذ يمكن للعميل أن يقوم بالشراء من أي

¹ مراد محبوب وقرق مبارك، المالية عبر الهواتف المحمولة: بين المتطلبات والتحديات، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 07، العدد 03، الجزائر، 2018، ص3.

² لوصيف عمار، استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية، رسالة ماجستير، قسم العلوم الاقتصادية، فرع التحليل والاستشراف الاقتصادي، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2009/2008، ص58.

³ بلعياش ميادة، زايد حسيبة، واقع الصيرفة الإلكترونية في الدول المتقدمة - التجربة الفرنسية كنموذج لتجارب البلدان الرائدة في استخدام وسائل الدفع الحديثة-، مجلة الباحث الاقتصادي، العدد 08، جامعة سكيكدة، 2017، ص308.

- تاجر يقبل العملات الرقمية لذلك الوسيط¹، كما أن النقود الإلكترونية تسهل التعاملات البنكية إلى حد كبير فهي تغني عن ملء الاستمارات وإجراء الاستعمالات البنكية عبر الهاتف المحمول².
- 2. الحصول على رخصة التشغيل:** سواء كان مشغل النظام مصرفاً أو شركة هاتف محمول كلاهما معاً، فإن السلطات داخل البلد تبقى هي المسؤولة عن منح رخصة تشغيل النظام، وهذه السلطات إما أن تكون البنك المركزي أو وزارة الاتصالات بالدولة، وفي الكثير من الحالات تخضع هذه الخدمات لسلطة البنك المركزي تحت بند "نشاط تلقي الإيداعات" أو "نشاط إصدار النقود الإلكترونية"، علماً بأنه في بعض الدول لا تكون مثل هذه الخدمات خاضعة لأي سلطة منظمة.
- 3. ضمان أموال المودعين:** عندما يبدأ عملاء نظام الدفع عبر الهواتف المحمولة في الإيداع، يجب أن يكون هناك جهة مسؤولة عن تلك الإيداعات ومسؤولة عن رد الأموال وقت الطلب، أو ضمان وجود حد أدنى من السيولة لرد الأموال لا سيما أن طبيعة الإيداعات في تلك النظم تتسم بأنها ليست إيداعات طويلة الأمد ولكن يتم إيداعها غالباً لإجراء تحويلات وليست بغرض الادخار، في هذا الإطار فإنه في حالة إدارة شركة الهاتف المحمول للنظام، سيتم غالباً فصل إيداعات مستخدمي النظام عن أموال التشغيل الخاصة بالشركة وتكون في حسابات باسم مستخدمي النظام حتى لا يتم حجز عليها في حال تعرضت شركة الهاتف نفسها للإفلاس.
- 4. إدارة عمليات التحويل:** تكون الجهة التي تتولى إدارة ملفات النظام مسؤولة عن العمليات التي تتم من طرف عملاء النظام أو الوكلاء يتم رصدها في النظام، وأنها تتعكس على أرصدهم الحقيقية، وأن يتم إنشاء سجل كامل وصحيح عن كل عمليات التحويل والإيداع والسحب، هذه المسؤولية شديدة الأهمية لتعزيز الثقة في النظام، خاصة أن أي خطأ في احتساب فقدم الأرصدة أو أي خلل في النظام يمكن أن يؤدي إلى نتائج كارثية قد تصل إلى فقدان الثقة في النظام كله خلال ساعات.
- 5. الحدود على رصيد الحساب وعلى مبالغ السحب:** تكمن إحدى الوسائل الهامة لخفض المخاطر المرتبطة بعدم وجود نظم صارمة للتعرف على هوية العميل هي وضع حدود على رصيد الحساب أو وضع حدود يومية وشهرية على المبلغ المسحوب من الحساب، وترجع أهمية هذا الإجراء إلى أن العمليات المشبوهة تحتاج إلى مبالغ كبيرة، وأن وضع تلك الحدود يمكن أن يمنع استخدام هذه الحسابات في عمليات مشبوهة.
- 6. إجراءات حل المنازعات:** يمكن أن تقع منازعات ترتبط برفض العملاء لبعض العمليات المسجلة على النظام أو إنكارهم القيام بتحويلات معينة أو القول بأن العمليات تمت على سبيل الخطأ ويجب أن تنص قواعد الاشتراك في النظام على الوسائل المتبعة في حل مثل تلك المنازعات، كما يجب النص على

¹ بوعافية الرشيد، دور النقود الإلكترونية في تطوير التجارة الإلكترونية، المجلة الجزائرية للاقتصاد والمالية، العدد 02، المركز الجامعي

تبيازة، الجزائر، سبتمبر 2014، ص 114.

² عمار لوصيف، مرجع سابق، ص 13.

مسؤولية مشغل النظام في إيقاف النظام بأسرع وقت ممكن في حال إبلاغ العميل عن سرقة الهاتف المحمول الخاص به أو شكوكه في كشف كلمة السر الخاصة به.

7. توفير البنية التحتية من شبكات المحمول ونظم التحويل: ويتعلق الأمر بوجود شركات اتصال وبنوك لديها القدرة على الوصول إلى أكبر عدد من العملاء، وقدرتها على إقناعهم بالدفع عن طريق هواتفهم المحمولة من خلال تسهيل إجراء المعاملات الالكترونية، وتوفير التطبيقات الملائمة وفتح السوق أمام الشركات المصنعة للهواتف المحمولة من أجل دعم تكنولوجيا الدفع الالكتروني في مختلف مجالات الحياة.¹

المطلب الرابع: واقع تطبيق البنوك المحمولة

أولاً: حجم البنوك المحمولة عبر العالم

حسب تقرير البنك الدولي، فإن التقنيات الرقمية تنتشر انتشاراً سريعاً في معظم أنحاء العالم، فعدد الأسر التي تملك هاتفاً محمولاً في البلدان النامية أكبر من عدد الذين تتوفر لهم الكهرباء والمياه النظيفة، ونحو 70% من أفقر خمس السكان لبلدان النامية يمتلكون هاتفاً محمولاً، كما نجد أن ثمانية أفراد من أصل عشرة يمتلكون هاتفاً محمولاً، كما وقد زاد عدد مستخدمي الانترنت أكثر من ثلاثة أضعاف خلال عشرة أعوام، من مليار شخص خلال سنة 2005 إلى ما يقارب 3.2 مليار في نهاية سنة 2015.²

وتسجل إفريقيا جنوب الصحراء أقل نسبة انتشار للهاتف المحمول 73% مقابل 98% في الدول مرتفعة الدخل، ولدى الصين أكبر عدد من مستخدمي الانترنت 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 بالإنترنت في البلدان النامية، ومع ذلك فإن قرابة ملياري نسمة لا يملكون هاتفاً محمولاً، ونحو 60 في المائة من سكان العالم ليست لديهم إمكانية الاتصال بالإنترنت، حيث يعيش في الهند والصين معظم السكان المحرومين من خدمات الانترنت، وأن أكثر من مليون شخص غير متصلين بالإنترنت في أمريكا الشمالية.

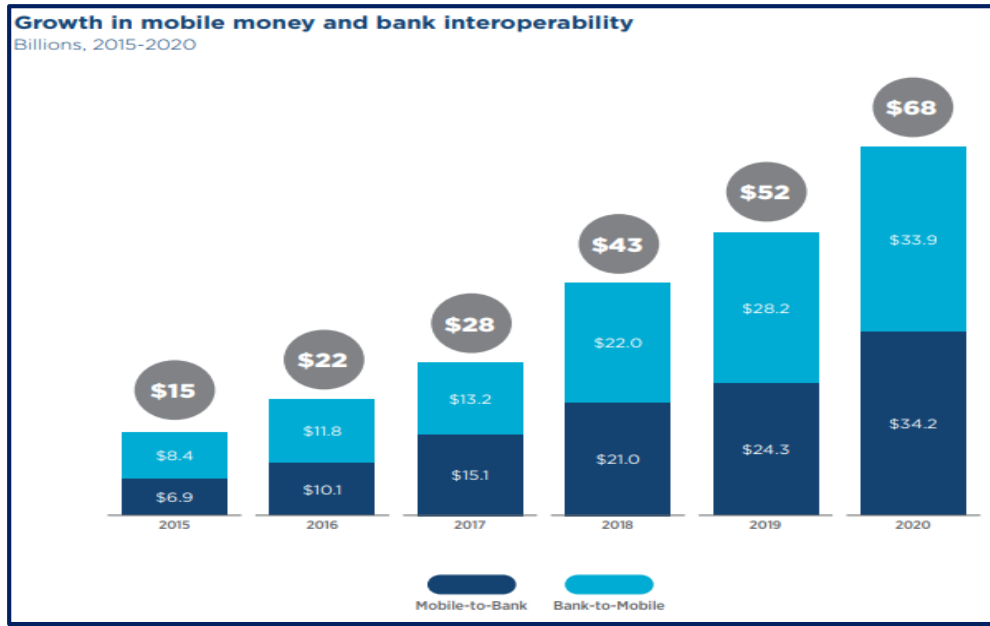
¹ اللجنة العربية لأنظمة الدفع والتسوية، نظم الدفع عبر الهاتف المحمول-الأبعاد والقواعد المطلوبة-، مرجع سابق، ص 23-25.

² Groupe de la Banque Mondiale, Les Dividendes du Numérique, Rapport sur le développement dans le monde, 2016, P2.

وفي المسح الاستقصائي الذي شمل 12 دولة في إفريقيا، فإن 65 في المائة من المستجوبين أكدوا أن أسرهم أصبحت أحسن حالا بعد امتلاكهم للهواتف المحمولة، في حين 20 في المائة لم يوافق على هذا الرأي، ويقول أن 70% أكدوا أن الهواتف المحمولة ساعدتهم على توفير وقت السفر وتكلفته¹.

يوضح الشكل الموالي تطور البنوك المحمولة عبر العالم خلال الفترة (2015-2020).

الشكل رقم (03): تطور البنوك المحمولة عبر العالم خلال الفترة (2015-2020).



Source: K. Simon, Nika Naghavi, [GSMA Mobile Money](#), State of the Industry Report on Mobile Money 2021, P38.

ثانيا: حجم السوق الخلوي في الجزائر

عرف استخدام الهاتف المحمول في الجزائر نموا متزايدا وفي فترة وجيزة، خاصة بعد تحرير وفتح القطاع أمام المنافسة الأجنبية، فُتح السوق أمام المستثمرين الخواص من أجل التنافس حول تقديم خدمة عالية الجودة، وهذا عكس الهاتف الثابت الذي تراجعت نسبة استخدامه واقتصاره على مستوى البنوك، ويمكن عرض تطور مشترك الهاتف المحمول في الجزائري خلال الفترة (2004-2019) من خلال الجدول التالي:

¹ Groupe de la Banque Mondiale, Les Dividendes du Numérique, Ibid, P16.

الجدول رقم (1-2): تطور اشتراكات الهاتف المحمول في الجزائر خلال الفترة (2004-2019).

السنوات	اشتراكات الهاتف المحمول	اشتراكات الهاتف المحمول لكل 100 فرد
2004	414 882 4	14.87
2005	355 661 13	41.04
2006	954 997 20	62.16
2007	721 562 27	80.36
2008	472 031 27	77.54
2009	824 729 32	92.29
2010	165 780 32	90.76
2011	926 615 35	96.73
2012	703 527 37	109.36
2013	045 517 39	111.66
2014	174 298 43	110.77
2015	643 227 43	116
2016	321 041 47	108.42
2017	45 845 665	111.24
2018	47 154 264	103.61
2019	47 081 131	100.38

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على إحصائيات الإتحاد الدولي للاتصالات ITU * متوفر على موقع ويب:

أطلع عليه بتاريخ: <http://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/definitions/regions.aspx>

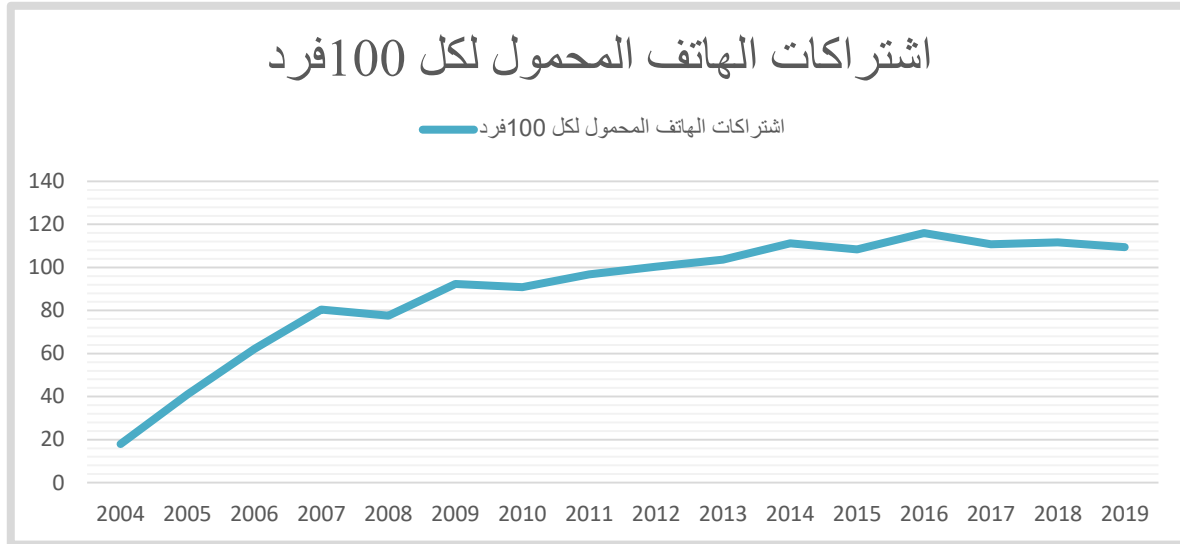
.2021/05/26

إذ يمكن توضيح نتائج الجدول في الشكل البياني التالي لإظهار تطور اشتراكات الهاتف المحمول لكل

100 فرد في الجزائر خلال الفترة (2004-2019).

* الإتحاد الدولي للاتصالات (International Telecommunication Union): هو وكالة الأمم المتحدة المتخصصة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، يقع مقرها في جنيف، سويسرا وتضم 12 مكتباً من المكاتب الإقليمية ومكاتب المناطق في جميع أنحاء العالم، يقوم الإتحاد الدولي للاتصالات منذ نشأته على الشراكة بين القطاعين العام والخاص، ويبلغ عدد الأعضاء فيه حالياً 193 بلداً وأكثر من 800 كيان من كيانات القطاع الخاص والمؤسسات الأكاديمية.

الشكل رقم (04): تطور اشتراكات لهاتف المحمول لكل 100 فرد في الجزائر خلال الفترة (2004-2019).



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على معطيات الجدول السابق.

يلاحظ من الشكل والجدول السابقين أن خدمات الهاتف المحمول في الجزائر شهدت نموا ملحوظا من سنة 2004 إلى سنة 2019، وهذا ما يفسره ارتفاع عدد المشتركين والذي وصل سنة 2019 إلى أكثر من سبعة وأربعين مليون جزائري، ومع إطلاق خدمة الجيل الثالث والرابع في قطاع الاتصالات، وتزايد إقبال الجزائريين على اقتناء الهواتف الذكية التي تتيح استخدام تقنيات الجيل الرابع، نظرا لأنها تقدم سرعات عالية للإنترنت قد تصل إلى أضعاف السرعة في خدمة الجيل الثالث، والذي يتميز بانخفاض تكلفة الاتصال، وهو ما أدى بالجزائريين لامتلاك أكثر من شريحة واحدة.

إذ ارتفع عدد مستخدمي الهواتف المحمولة في الجزائر إلى 47 مليون نسمة، حسب آخر تقرير لمركز مخبر المستهلك لشركة إيريكسون السويدية، والذي أوضح أن نسبة استخدام الهواتف المحمولة بالجزائر ارتفعت من 27% فقط سنة 2014 إلى 68% عام 2016، إضافة إلى نسبة استخدام التطبيقات، والتي قفزت من 18% سنة 2014 إلى 61% في 2016. بينما انتقلت نسبة استخدام التجارة الإلكترونية من 10% إلى 52% خلال الفترة نفسها، وأشار إلى أن نسبة استخدام تقنية الجيل الثالث تقارب 100%، فيما كانت ذات النسبة أقل من 50% سنة 2014، مع التأكيد على أن الجزائريين يستخدمون الإنترنت الثابت والمحمول بشكل متساوي،

وحسب الرئيس المدير العام لشركة إيريكسون الجزائرية فإن المعطيات التي تم جمعها خلال هذه الدراسة هي مؤشر قوي على أن تقدم الرقمنة في الجزائر، وهو أمر مشجع للاتجاه أكثر إلى الاستثمار في ميدان البرمجيات.¹

ثالثا: تسعيرة الإنترنت مقارنة بدول البحر الأبيض المتوسط

تعتبر خدمة الإنترنت الذي توفرها اتصالات الجزائر الأعلى في منطقة البحر الأبيض المتوسط والمنطقة العربية، حيث تواصل اتصالات الجزائر رفض تخفيض سعر الإنترنت بسرعة 20 Megabyte في بلدان مثل: تونس والمغرب وفرنسا وبلجيكا وإيطاليا بحوال 30 أورو أو ما يعادل 3000 دج في الشهر للخدمة التي تتضمن أيضا الهاتف المجاني نحو الثابت بالإضافة إلى توفير 100 قناة تلفزيونية مجانية. أما الاشتراك لدى اتصالات الجزائر فيبلغ سعر الخدمة بسرعة 256 Kilobyte في 10.5 أورو أو ما يعادل 1400 دج شهريا للإنترنت فقط، مع دفع سعر المكالمات. كما تسبب أيضا القرار البيروقراطي في ارتفاع أسعار الحصول على خدمة الإنترنت بالنسبة للمشارك النهائي بالمقارنة مع دول منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، سواء عن طريق خطوط الهاتف الثابت أو عن طريق الحزم الهertzية المختلفة التناظرية أو الرقمية والألياف البصرية إلى البيت أو عن طريق خدمة WiMAX، ناهيك عن الوعود حول أن تخفيض الأسعار سيتم تدريجيا إلى غاية بلوغ المستوى المعمول به في البلدان الأخرى.

أسعار الإنترنت ADSL في الاقتصاد الجزائري هي أعلى ثمنا، وبسرعات محدودة جدا مقارنة بالدول العربية، وحتى المغربية مثل: تونس والمغرب وحتى ليبيا. فالمغرب مثلا عندهم أقل سرعة في اتصالات المغرب هي 4 Megabyte للمشاركين الدائمين وبسعر جد مغري 99 درهم²، أي ما يعادل 920 دج وأقصى سرعة عن اتصالات المغرب هي 20 Megabyte وبسعر 399 درهم ما يعادل 6498 دج، تونس أقل سرعة هي 1 Megabyte ما يعادل 750 دج³ وأقصى سرعة 20 Megabyte بسعر 50 دج، أي ما يعادل 2500 دج، أما في الجزائر فسعر 4 Megabyte ما يعادل 1600 دج.⁴

¹ بهاء الدين آيت صديق، عدد مستخدمي الهواتف الذكية في الجزائر يرتفع بشدة، <https://www.android-dz.com/>، أطلع عليه بتاريخ: 2021/05/27.

² اتصالات المغرب، <https://www.iam.ma/index.aspx>، اطلع عليه بتاريخ: 2021/06/09.

³ اتصالات تونس، <https://www.tunisietelecom.tn/fr>، اطلع عليه بتاريخ: 2021/06/09.

⁴ اتصالات الجزائر، <https://www.algerietelecom.dz/fr>، اطلع عليه بتاريخ: 2021/06/09.

خلاصة الفصل:

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 كثيرا في الرفع من مستوى إقبال الأفراد على الخدمات عامة، والمالية البنكية خاصة، مما انعكس إيجابا 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 عصرنة وتحديث خدماتها، إلا أنه لم يرقى إلى مستوى التحديات المطلوبة، في حين توجد آفاق كبيرة لتبنى الصيرفة المحمولة، خاصة أمام التطور الهائل والمستمر في عدد مستخدمي الهاتف المحمول، مما يشكل حلا جذريا للعديد من المعوقات التي يعاني منها الاقتصاد الجزائري.

الفصل الثاني

دراسة ميدانية للبنك المحمول في البنكين محل الدراسة

تمهيد:

تم التطرق في الفصل الأول أهم المفاهيم النظرية الخاصة بالبنوك المحمولة أنظمتها وتقنيات العمل بها، ومن أجل ربط الفصلين الأول والثاني تم اختيار البنك الوطني الجزائري وبنك السلام إسقاط ما استخلصناه من الجانب النظري في الفصل الثاني، حيث تضمن الفصل تقديمًا لبنوك محل الدراسة ومن ثم أساسيات البنك المحمول به، يليه عرض منهجية الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة، التحليل الإحصائي للبيانات التي تم جمعها من خلال قوائم الاستبيان والمقابلة المستخدمة ، وذلك بغرض اختبار فرضيات الدراسة، بالإضافة إلى نتائج التحليل الوصفي لعينة الدراسة، تحليل لمعاملات ثبات الاستبيان، وأخيرا نتائج اختبار فرضيات الدراسة.

المبحث الأول: نظرة عامة حول البنكين محل الدراسة.

المبحث الثاني: عرض لطرق وإجراءات الدراسة الميدانية

المبحث الثالث: تحليل البيانات وعرض نتائج الدراسة.

المبحث الأول: نظرة عامة حول البنوك محل الدراسة

لإجراء الدراسة التطبيقية اخترنا بنك عمومي وبنك أجنبي، وهذا لأجل معرفة واقع تطبيق تقنية البنك المحمول في البنوك التجارية الجزائرية.

المطلب الأول: نبذة حول البنك الوطني الجزائري BNA

أولاً: تقديم البنك الوطني الجزائري¹

يعتبر البنك الوطني الجزائري أول بنك تجاري وطني أنشأ بتاريخ 13/06/1966، وتمت سنة 1982 إعادة هيكلته وهذا بإنشاء بنك متخصص "بنك الفلاحة والتنمية الريفية" مهمته الأولى والأساسية هي التكفل بالتمويل وتطوير المجال الفلاحي، وفي سنة 1988 تم صدور القانون رقم 01-88، بتاريخ 12 جانفي 1988، المتضمن توجيه المؤسسات الاقتصادية نحو التسيير الذاتي.

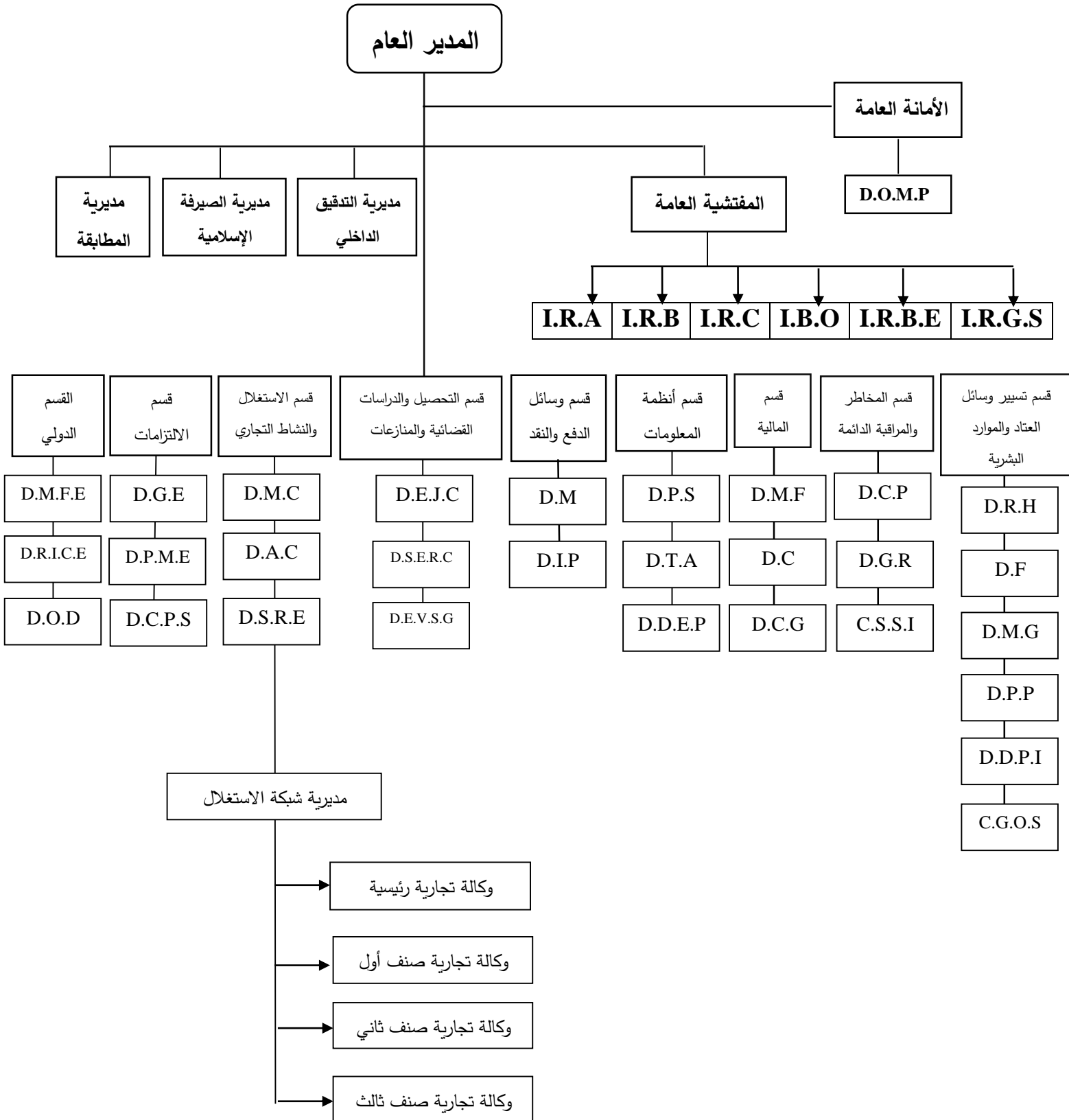
وفي سنة 1990 صدر القانون رقم 10-90 بتاريخ 14 أفريل 1990 المتعلق بالنقد والقرض، والذي سمح بصياغة جذرية للنظام البنكي بالتوافق مع التوجهات الاقتصادية الجديدة للبلاد، هذا القانون وضع أحكاماً أساسية من بينها، انتقال المؤسسات العمومية من التسيير إلى التسيير الذاتي. على غرار البنوك الأخرى، يؤدي البنك الوطني الجزائري كافة العمليات المتعلقة باستلام أموال الناس، عمليات القروض وأيضاً تسيير وسائل الدفع ووضعها تحت تصرف العملاء.

ثانياً: تعريف البنك الوطني الجزائري

وهو عبارة عن شركة اقتصادية مالية ذات أسهم ومؤسسة عمومية مقرها الاجتماعي تشي غيفارا بالعاصمة وذات رأس مال يقدر بـ 41.6 مليار دينار بعد رفع رأس ماله في جوان 2009 وذلك بعد عملية الإصدار للأسهم التي قدر حجمها بحوالي 27000 سهم بواقع مليون دينار للسهم، وذلك حسب الإحصائيات المعلنة على الموقع الرسمي للبنك، ويضم البنك حالياً 214 وكالة موزعة على 17 مديرية جهوية للاستغلال وأكثر من 31 وكالة رئيسية ويعد البنك الوطني الجزائري أول بنك يمنح له الاعتماد من قبل البنك المركزي الجزائري وهذا بتاريخ 05/09/1995.

¹ Site web de la banque BNA : <https://www.bna.dz>, consulté le: 16/05/2021.

ثالثا: الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري



المصدر: الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري: <https://www.bna.dz>، أطلع عليه بتاريخ: 2021/05/16.

رابعاً: أهداف ونشاطات بنك الوطني الجزائري

1. أهداف بنك الوطني الجزائري¹

- محاولة التوسع بفتح المزيد من الوكالات في كل المناطق من الجمهورية للاقتراب من العملاء.
- إدخال تقنيات ووسائل حديثة لمواكبة التقدم التكنولوجي على غرار بطاقات السحب الالكتروني ما بين البنوك (CIP).
- ترقية العمليات البنكية المختلفة، كمنح القروض وجذب الودائع...إلخ.
- إحلال مكانة استراتيجية ضمن الجهاز البنكي.
- لعب دور فعال في التنمية الاقتصادية.
- تطبيق مخطط في منح القروض طبقاً للمبادئ العامة.
- تحسين التسيير وجعله أكثر فعالية.
- ضمان التمويل للمشاريع الاستثمارية.
- محاولة الابتكار الخدمات في ظل المنافسة الكبيرة بين البنوك وكذا المؤسسات المالية.
- احترام قواعد الحذر المنصوص عليها في قانون النقد والقرض.
- تحسين وتطوير أنظمة المعلومات والاتصال كشبكة (Swift).
- مضاعفة الرقابة في كل عمليات البنوك.

2. نشاطات بنك الوطني الجزائري

في سنة 1982 قام البنك الوطني الجزائري بكل النشاطات كأبي بنك تجاري الا انه كان له حق الامتياز في تمويل القطاع الزراعي بمد الدعم والقروض وهذا تطبيقاً لسياسة الحكومية في هذا المجال، وفي 16/02/1989 اصبح البنك الوطني الجزائري مؤسسة عمومية اقتصادية على شكل شركة بالأسهم تسيير وفقاً لقوانين 88-01 و 88-04 الصادر بتاريخ 12/01/1988 وقانون 88-119 الصادر بتاريخ 21/06/1988 وقانون 88-177 الصادر في 28/09/1988، وبقيت تسمينه البنك الوطني الجزائري وبالاختصار BNA ومقره الاجتماعي بالجزائر العاصمة بـ08 شارع تشي غيفارا وحددت مدته بـ99 سنة ابتداء من التسجيل الرسمي

¹ Site web de la banque BNA : <https://www.bna.dz>, consulté le: 16/05/2021.

في السجل التجاري وينقسم رأسمال البنك والذي حدد في أول جمعية تأسيسية بمليار دينار مقسم الى ألف سهم قيمة كل سهم مليون دينار ومقسمة بين¹:

- حصة من 1 الى 350 مكتتب فيها من صندوق المساهمة "وسائل الإنتاج"
- حصة من 351 الى 700 مكتتب فيها من صندوق المساهمة "المناجم، المحروقات، الهيدروليك"
- حصة من 701 الى 900 مكتتب فيها من صندوق المساهمة "الصناعات الغذائية"
- حصة من 901 الى 1000 مكتتب فيها من صندوق المساهمة "الصناعات المختلفة"

تتمثل الوظائف التي يقوم بها البنك الوطني الجزائري في ظل أهدافه واستراتيجيته فيما يلي:

- تنفيذ برامج الدولة المتعلقة بالائتمان القصير ومتوسط الأجل وفقا للأسس البنكية.
- اقراض المؤسسات الصناعية العامة والخاصة.
- خصم وتحصيل الأوراق التجارية لعملائه مع التزامه بعمليات الدفع.
- قبول الودائع من طرف الجمهور ومختلف المنشآت مع إعادة استثمارها.
- متابعة وتصفية كل المشاكل المالية.
- يلعب دور الوسيط في العمليات المالية بالبورصة.
- إعطاء ضمانات في مجال الصفقات العمومية.
- تمويل التجارة الخارجية.
- قبول الودائع بكل أشكالها.
- منح قروض وتسبيقات أو مع ضمانات والقيام بعمليات الصرف.
- التدخل في العمل الصرف الأني أو لأجل.
- العمل كمراسل للبنوك الخارجية.

¹ أهمية استخدام أدوات التحليل المالي في تقييم أداء البنك التجاري -دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA للفترة 2012-2015،

متوفرة على موقع: <http://dspace.univ-msila.dz:8080/xmlui/handle/123456789/1212>، تم الاطلاع عليه بتاريخ:

2021/05/24

المطلب الثاني: نبذة حول بنك السلام - الجزائر

أولاً: تقديم بنك السلام - الجزائر

بنك السلام - الجزائر، بنك شمولي يعمل طبقاً للقوانين الجزائرية، ووفقاً لأحكام الشريعة الإسلامية في كافة تعاملاته.

تأسس بنك السلام في جوان 2006 وانطلق نشاطه بداية من تاريخ 20/10/2008 برأس مال اجتماعي قدر 2.7 مليار دينار جزائري، تم رفعه سنة 2009 إلى 10 مليار دينار جزائري، كثمرة للتعاون الجزائري الخليجي، تم اعتماد البنك من قبل بنك الجزائر في سبتمبر 2008، ليبدأ مزاولته نشاطه مستهدفاً تقديم خدمات بنكية مبتكرة، وهو إحدى الوحدات البنكية التابعة لبنك البحرين الذي ينتشر في ثلاث دول هي البحرين والسودان والامارات العربية المتحدة.¹

تتكون شبكة البنك في الجزائر إلى غاية نهاية 2019 من 17 فرعاً أهمها (فرع دالي إبراهيم، فرع عنابة، فرع وهران، فرع قسنطينة، فرع سطيف، فرع ورقلة، فرع مسيلة).

إن بنك السلام-الجزائر يعمل وفق إستراتيجية واضحة تتماشى ومتطلبات التنمية الاقتصادية في جميع المرافق الحيوية بالجزائر، من خلال تقديم خدمات بنكية عصرية تنبع من المبادئ والقيم الأصيلة الراسخة لدى الشعب الجزائري، بغية تلبية حاجيات السوق، والمتعاملين، والمستثمرين، وتضبط معاملاته هيئة شرعية تتكون من كبار العلماء في الشريعة والاقتصاد.²

نبذة عن بنك السلام وكالة المسيلة

هي أحد فروع بنك السلام بولاية مسيلة تم منح الاعتماد لها يوم 2019/11/27 لتبدأ النشاط الفعلي يوم: 2019/12/05 حيث يتم التعامل فيها وفقاً لأحكام وقواعد الشريعة الإسلامية كما تعمل على تقديم خدمات

¹ بوعطية عبد الرزاق، تقييم الدور الاقتصادي لمصرف السلام الإسلامي -دراسة مقارنة بين مصرف السلام السوداني ومصرف السلام الجزائري-، مقالة منشورة بمجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، الصادرة عن جامعة محمد البشير الإبراهيمي، المجلد 12، العدد 02، برج بوعريريج، 2019، ص 775.

² Site web de la alsalam algeria: <https://www.alsalamalgeria.com/>, consulté le: 25/06/2021.

بنكية ملتزمة بالقواعد الشرعية سواء في مجال استقطاب الادخار والودائع حيث توفر منتجات الاستثمار وفق قواعد المضاربة الشرعية ووفق صيغ إسلامية أخرى.¹

ثانيا: عمليات التمويل التي يقوم بها مصرف السلام - الجزائر

يقوم بنك السلام - الجزائر بتمويل المشاريع الاستثمارية، وكافة الاحتياجات في مجال الاستغلال، والاستهلاك عن طريق عدة صور تمويلية هي: المشاركة، المضاربة، الإجارة، المرابحة، الاستصناع، السلم، البيع بالتقسيط، البيع الآجل ... الخ، وبتنفيذ أشغال تهيئة / توسعة، تمويل الاستغلال تمويل العقارات، تمويل معدات النقل، تمويل معدات مهنية، بالإضافة إلى تمويل التجارة الخارجية.²

ثالثا: أهداف بنك السلام³

- القيام بجميع الأعمال البنكية والتجارية المالية وأعمال الاستثمارات والمساهمة في مشروعات التصنيع والتنمية (الاقتصادية، العمرانية، الزراعية، التجارية، الاجتماعية) في أي إقليم داخل وخارج الجزائر.
- قبول الودائع بمختلف أنواعها.
- تحصيل ودفع الأوامر وأذونات الصرف وغيرها من الأوراق ذات القيمة والتعامل في النقد الأجنبي بكل صورته.
- إعطاء القروض الحسنة وفقا للقواعد التي يقرها البنك.
- الاتجار بالمعادن النفيسة وتوفيرها، وتوفير خزائن لحفظ الممتلكات الثمينة.
- العمل كمنفذ أمين للوصايا الخاصة بالعملاء، وغيرهم وتعهد الأمانات بكل أنواعها والعمل على تنفيذها ودخول ك وكيل لأي حكومة أو سلطة أخرى أو لأي هيئة عامة او خاصة.
- تمثيل الهيئات البنكية المختلفة شريطة عدم التعامل بالربا ومراعات قواعد الشريعة الإسلامية في معاملاتها مع هذه البنوك.
- القيام بتمويل المشروعات والأنشطة المختلفة التي يقوم بها الأفراد أو أشخاص اعتباريون.

¹ أثر الابتكار المالي على تطوير المنتجات المالية بالمصارف الإسلامية دراسة ميدانية على -منتجات مصرف السلام- وكالة المسيلة، متوفرة على موقع: <http://dspace.univ-msila.dz:8080/xmlui/handle/123456789/22557>، تم الاطلاع عليه بتاريخ: 2021/06/25.

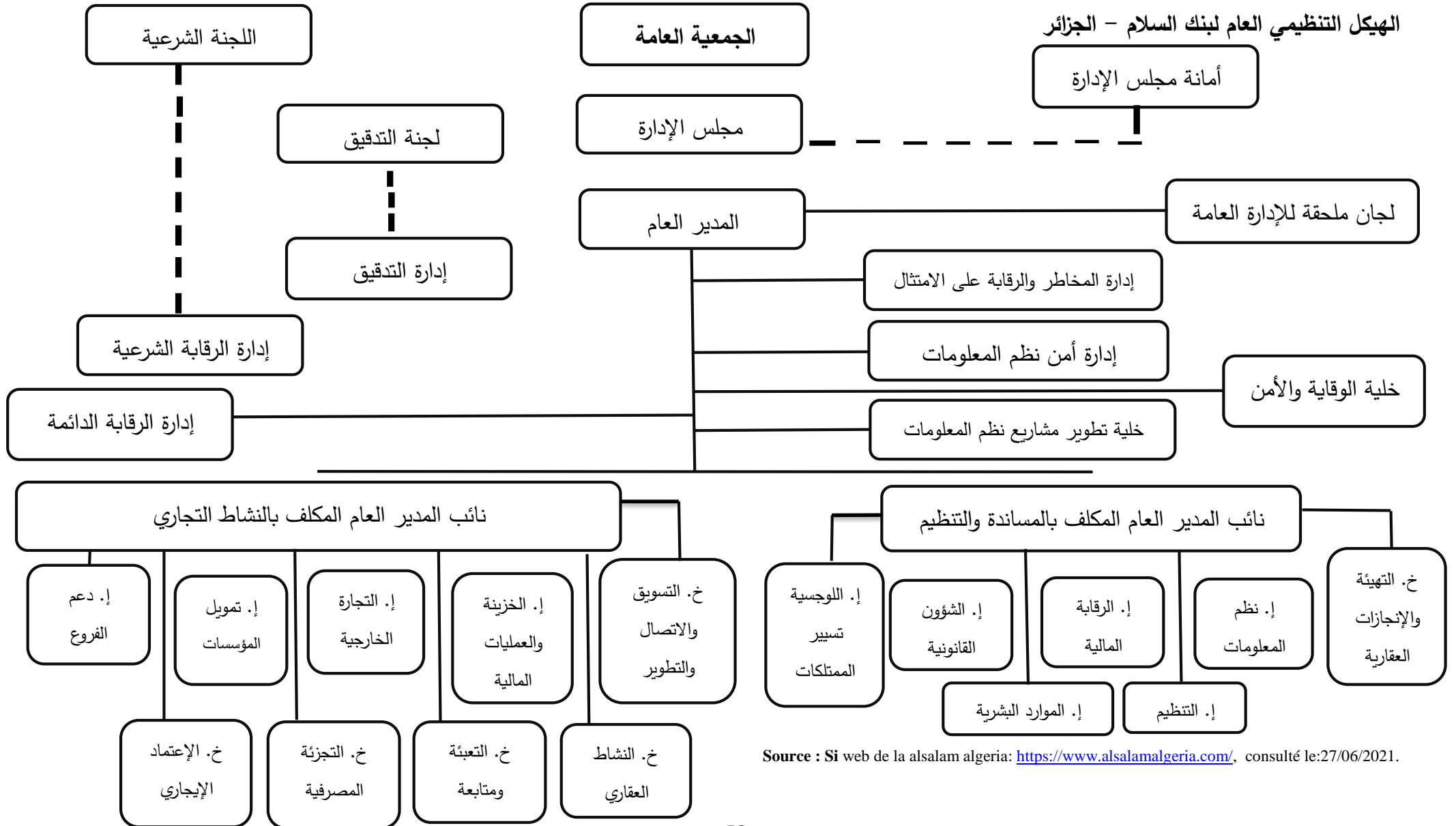
² أثر استخدام نظم الدفع الإلكتروني على أداء البنوك التجارية العاملة في الجزائر - دراسة حالة عينة من البنوك التجارية -، متوفرة على موقع: <http://dspace.univ-msila.dz:8080/xmlui/handle/123456789/23531>، تم الاطلاع عليه بتاريخ: 2021/06/25.

³ علاقة البنوك الإسلامية بالبنوك المركزية - دراسة حالة بنك السلام الجزائري - متوفرة على موقع: <http://dspace.univ-msila.dz:8080/xmlui/handle/123456789/9936>، تم الاطلاع عليه بتاريخ: 2021/06/25.

- تقديم الاستثمارات البنكية والمالية التجارية والاقتصادية للعملاء وغيرهم.
- قبول الهبات والتبرعات وتوجيهها وفق رغبة دافعيها أو بما يعود بالنفع على المجتمع وكذلك قبول أموال الزكاة وتوجيهها وفق البنوك الشرعية المحددة.
- إنشاء مؤسسات، أنشطة عقارية، صناعية، تجارية، شركات معاونة.
- امتلاك واستئجار العقارات والمنقولات وله أن يتصرف فيها بأي وسيلة أخرى.

رابعاً: الهيكل التنظيمي لبنك السلام

يمثل المخطط التالي الهيكل التنظيمي لبنك السلام:



Source : Si web de la alsalam algeria: <https://www.alsalamalgeria.com/>, consulté le:27/06/2021.

المطلب الثالث: قراءة حول البنك المحمول للبنكين محل الدراسة

توفر البنكين مجموعة من خدمات البنك المحمول نعرضها فيما يلي:

الفرع الأول: خدمات البنك المحمول بينك الوطني الجزائري BNA¹

الخدمات المستفاد منها بفضل خدمة BNA.NET

تتنوع حسب الباقة المختارة (pack Net, pack Net+)

- الاطلاع على الحسابات وتاريخ مفصل عن الرصيد لفترة 23 شهرا.
- اصدار التحويلات إلى الغير.
- طلب دفتر الشيكات والبطاقة البنكية الخاصة.
- الاعتراض على البطاقة البنكية (CIB).
- التسديد الجبائي عبر الانترنت.
- خدمة الرسائل الالكترونية قصد التواصل مع البنك.

1. التطبيقات المستخدمة بالبنك الوطني الجزائري

تطبيق "WIMPAY-BNA": خدمة للدفع تعتمد على تصوير (مسح) رمز الاستجابة السريعة، موجهة للأفراد، المهنيين والمؤسسات. يمكن تحميلها مجاناً من Play Store و App Store للاستفادة من الخدمات التالية:

بالنسبة للأفراد، المهنيين والتجار:

- إجراء عمليات الدفع عن طريق رموز الاستجابة السريعة (QR-code).
- إجراء عمليات التحويل لمستخدمي "WIMPAY-BNA".
- طلب الأموال من مستخدم آخر لخدمة "WIMPAY-BNA".
- مشاركة فواتير الاستهلاك (مطعم مثلا).
- تسبير الميزانية.
- الاطلاع على الرصيد.
- الاطلاع على كشف العمليات المنجزة.
- الاطلاع على كشف طلبات تحويل الأموال (المستلمة/المرسلة).

¹ Site web de la banque BNA : <https://www.bna.dz>, consulté le: 16/05/2021

بالنسبة للمؤسسات:

- قبول عمليات الدفع المنجزة عن طريق رموز الاستجابة السريعة (QR-code) مقابل الخدمات المقدمة.
- الاطلاع على الرصيد.
- تسيير البائعين ونقاط البيع.
- الاطلاع على نشاط البائعين ونقاط البيع.
- الاطلاع على كشف العمليات المنجزة.

الفرع الثاني: خدمات البنك المحمول ببنك السلام وكالة المسيلة¹

1- تطبيق MY SALAM: يسمح بتحويل الأموال بين الحسابات

2- الخدمات الإلكترونية التي يوفرها بنك السلام: يوفر خدمات متنوعة أهمها

2-1 السلام مباشر للأفراد: تقدم هذه الخدمة عبر الموقع الإلكتروني أو عبر الموبايل خدمات عديدة أهمها: البحث في عمليات الحساب، تحميل كشوفات الحساب، طبع كشوفات الحساب، طبع بيانات الحساب البنكي، متابعة العمليات الإلكترونية، طلب دفتر الشيكات، الاطلاع على الودائع لأجل، التحويل بين الحسابات، طلب البطاقة وغيرها.

2-2-2 السلام مباشر للشركات: تمنح الخدمات التالية

2-2-2-1 حزمة بريميميوم: تسمح بالاطلاع على الأرصدة، الاطلاع على العمليات الأخيرة، خدمة الرسائل النصية، تحميل كشوفات الحساب، التحويل بين الحسابات، طلب دفتر الشيكات، متابعة التسهيلات، وغيرها.

2-2-2-2 حزمة غولد: تتوفر على كل خدمات حزمة بريميميوم مع دمج الحسابات والتخليص الإلكتروني لمستحقات الجبائية.

2-3-2 السلام سمارت بنكنغ للأفراد: هو تطبيق لمصرف السلام يحمل على الهاتف الذكي أو اللوحة الإلكترونية يسمح بإجراء العمليات التالية: الكشف عن الأرصدة وآخر العمليات، البحث عن آخر العمليات وترتيبها، محاكاة تمويل، تحويل العملاء، الاتصال بالمصرف عن طريق البريد الإلكتروني، tawassol@alsalamalgeria.com والهاتف 021388888.

2-4-2 السلام سمارت بنكنغ للشركات: يوفر نفس خدمات السلام سمارت بنكنغ للأفراد.

¹ Site web de la alsalam algeria: <https://www.alsalamalgeria.com/>, consulté le: 25/06/2021

2-5- الاعتماد المستندي وخدمات ما قبل التوطين: يمنح مصرف السلام - الجزائر وسائل الدفع المستندية أكثر أماناً، متوافقة مع المعايير الدولية ومتلائمة مع حاجيات المشتري أو البائع طوال أيام السنة وعلى مدار الأسبوع خلال 24/24سا، عبر الرابط:
<https://e-portail.alsalamalgeria.com>

المبحث الثاني: عرض لطرق وإجراءات الدراسة الميدانية

تناولنا في هذا الجزء التعريف بمجتمع الدراسة والعينة وكيفية اختيارها ثم عرضاً للطرق والإجراءات التي تم استخدامها في الدراسة من حيث منهجية الدراسة وأدوات الدراسة المستخدمة في جمع البيانات، وتوضيح الأساليب الإحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات واستخراج النتائج.

المطلب الأول: مجتمع الدراسة وعينتها

يتكون مجتمع الدراسة من موظفي البنوك التجارية الجزائرية، الوطنية منها والأجنبية، في حين أن العينة اقتصرت على موظفي بنكين فقط بالمسيلة، والذين وافقوا على انجاز الدراسة التطبيقية بها وسهلا عملية توزيع الاستبيان وإجراء المقابلة، بنك عمومي وبنك أجنبي، كما هو موضح في الجدول أدناه:

الجدول رقم (2-1): عينة الدراسة

البنوك	عدد الموظفين المستجيبين	عدد الاستبيانات المستبعدة	عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل
البنك الوطني الجزائري	09	01	08
بنك السلام	07	00	07
المجموع	15	01	15

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الاستبيانات المجمعة.

حيث تم توزيع (16) استبيان على مجموعة من الاطارات والموظفين العاملين في وكالات هذه البنوك، إلا أنه تم استرجاع (16) استبيان واستبعاد (01) منها لعدم ملاءمتها لاختبارات التحليل الإحصائي، وبذلك تكون عدد الاستبيانات القابلة لإجراء عمليات التحليل الإحصائي (15) استبيان. حيث تجدر الإشارة أن أغلب البيانات الشخصية لم يتم الإجابة عنها في البنك الوطني الجزائري.

المطلب الثاني: طرق جمع البيانات واختبار أداة القياس

الفرع الأول: طرق جمع البيانات

تم اعتماد الطرق التالية لجمع البيانات الخاصة بالدراسة وهي كالتالي:

أولاً: البيانات الأولية

اعتمدت الدراسة في جمع البيانات الضرورية المتعلقة باختبار الفرضيات والتحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة على ما يلي:

1- الاستبيان: تم تصميم استبيان يتضمن معلومات عامة عن المستجوبين وعن البنك محل الدراسة، كما تتضمن أسئلة عن محاور الدراسة هي: مقومات البنك المحمول، مزايا البنك المحمول، وتحديات استخدام البنك المحمول، كما روعي عند تصميم الاستبانة وضوح الأسئلة وتسلسلها وعدم وجود صعوبات أثناء التعبئة، لذلك تم اعتماد الاستمارة كأداة صالحة للدراسة؛ والملحق رقم (01) يبين أداة الدراسة بفقراتها. حيث اعتمدت الطالبة على الدراسات السابقة في إعداد أسئلة الاستبيان مع الاعتماد بدرجة أكبر على الإطار النظري حيث تعذر -حسب اطلاع الطالبة- العثور على استبيان جاهز حول الموضوع، وقد تم تخصيص كل استبيان باسم البنك لتسهيل وتوضيح عملية الإجابة على الموظفين وربط الموضوع ببنكهم.

2- المقابلة: المقابلة هي تقنية من التقنيات المهمة في البحث العلمي والتي تساعد الباحث على الإلمام أكثر بموضوع دراسته ومساعدته أكثر على التحليل، وقد تم إجراء المقابلة مع مدير لوكالة بنك الوطني الجزائري بولاية المسيلة، ومدير فرع بنك السلام لولاية المسيلة، حيث تم طرح مجموعة من الأسئلة بهدف الحصول على معلومات كافية تثري الدراسة، وقد تم تصميم المقابلة بالاعتماد على شروحات الدكتورة أماني دغلس، إلى أن ظهرت على شكلها النهائي الموضح في الملحق رقم (2).¹

ثانياً: البيانات الثانوية

تم الاعتماد على المواقع الرسمية للبنوك محل الدراسة والوثائق المقدمة من طرف بعض البنوك، بالإضافة إلى الكتب والمقالات وأطروحات الدكتوراه.

الفرع الثاني: اختبار أداة القياس

تم اختبار أداة قياس الدراسة على مرحلتين:

أولاً: مرحلة اختبار ثبات أداة القياس

¹ أماني دغلس، كيفية توظيف المقابلة في البحث العلمي، 2020،

<https://www.youtube.com/watch?v=0SnVwyCZwE&list>. أطلع عليه بتاريخ: 2021/06/26.

المقصود باختبار الثبات هو التأكد من أن المقياس المستخدم يعطي النتائج نفسها فيما إذا أعيد تطبيقه على المبحوثين ذاتهم مرة أخرى، وذلك باستخدام معامل الاتساق الداخلي (ألفا كرونباخ)، وقد تم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS لاستخراج معامل الاتساق الداخلي للفقرات المختلفة من أداة الدراسة للوصول إلى وجود معامل الثبات الكلي للاستبانة والذي بلغ 0,840، وهو أكبر من القيمة الحدية 0,6 وتعتبر هذه النسبة مؤشرا قويا على ثبات أداة القياس.

ثانيا: مرحلة اختبار صدق أداة القياس

المقصود باختبار صدق أداة القياس هو اختبار قدرة أسئلة الاستبيان على قياس ما صممت من أجله، ويمكن حساب معامل الصدق الذاتي للاستبيان من خلال الجذر التربيعي لمعامل الثبات، ويوضح الجدول رقم (2-5) معاملات ثبات وصدق أداة قياس الدراسة.

الجدول رقم (2-2): معاملات (ألفا كرونباخ) لقياس صدق وثبات الاستبانة

الرقم	المجال	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ	معامل الصدق
01	مقومات البنك المحمول	07	0,806	0,917
02	مزايا استخدام البنك المحمول	13	0,847	0,944
03	تحديات استخدام البنك المحمول	06	0,650	0,961
	المجموع	26	0,840	0,974

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

ويكون الاستبيان في صورته النهائية كما هو موضح في الملحق رقم (01) قابل للتوزيع، وبذلك تم فحص صدق وثبات الاستبيان، مما يدل على صلاحيته لتحليل النتائج والإجابة على فقرات الدراسة واختبار فرضياتها. حيث تم استبعاد بعض الفقرات من المحور الثالث رغم أهميتها للموضوع إلا أنها خفضت جدا من معامل الصدق والثبات.

المطلب الثالث: إجراءات الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة

تشمل إجراءات الدراسة الخطوات التي اتبعتها الطالبة في تنفيذ الدراسة وتطبيقها، بما في ذلك الأساليب التي استخدمت في تحليل البيانات، وتم توضيح هذه الإجراءات بالمراحل التالية:

المرحلة الأولى: تطبيق أداة الدراسة

اشتملت هذه المرحلة على عدة خطوات تمثلت في:

- مقابلة مسؤولي البنكين محل الدراسة وذلك لعرض الهدف من دراستنا وتوضيح أي استفسارات حول الدراسة.
- تم توزيع الاستبيان على بعض المديرين ورؤساء الأقسام والمصالح وبعض الموظفين الذين تربطهم علاقة بتقنية البنك المحمول مع إجراء بعض المقابلات.
- ترميز وتبويب كافة البيانات التي تم جمعها وذلك وفق أرقام الفقرات وأبعاد الدراسة.

المرحلة الثانية: تحليل وتفسير النتائج

لقد تم في هذه المرحلة استخدام مقاييس الإحصاء الوصفي، كما تم استخدام المعلومات التي تم الحصول عليها من المقابلات التي أجريت مع بعض مديري وموظفي البنوك محل الدراسة.

المرحلة الثالثة: مرحلة النتائج والتوصيات

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

الفرع الثاني: الأساليب الإحصائية المستخدمة

تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for Social Sciences –SPSS) في إجراء الاختبارات الإحصائية المناسبة للدراسة. ولغايات تحقيق اغراض الدراسة فقد تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

أولا: الإحصاء الوصفي

وذلك لعرض خصائص أفراد العينة ووصف إجاباتهم، من خلال:

- 1- النسبة المئوية: تم استخدامها لقياس التوزيعات التكرارية النسبية لخصائص أفراد العينة وإجاباتهم على عبارات الاستبيان.
- 2- الوسط الحسابي: تم استخدامه كأبرز مقاييس النزعة المركزية لقياس متوسط إجابات المبحوثين على أسئلة الاستبيان.
- 3- الانحراف المعياري: تم استخدامه كأحد مقاييس التشتت لقياس الانحراف في إجابات أفراد العينة عن وسطها الحسابي.

ثانيا: الإحصاء التحليلي

تم استخدام الاختبارات التالية:

1- اختبار التوزيع الطبيعي: لمعرفة نوع الاختبارات الاحصائية المناسبة للتحليل (معلمية أو لا معلمية)، وتم اعتماد اختبار Shapiro-Wilk، باعتبار أن حجم العينة أقل من 50 مفردة (أنظر الجدول رقم (2-15)).

2- اختبار العينة الأحادية **Wilcoxon signed-rank test** اللامعلمي: حيث تم استخدامه بناء على نتائج اختبار التوزيع الطبيعي.

المبحث الثالث: تحليل البيانات وعرض نتائج الدراسة

هدف هذا الجزء من الدراسة إلى عرض النتائج التي توصلت إليها الدراسة بالاعتماد على تحليل البيانات التي تم جمعها من العينة من خلال اجابتهم على أسئلة الاستبانة والمقابلات التي أجريت ومن ثم استعراض المتوسطات الحسابية الانحرافات المعيارية وتحليلها ومن ثم اختبار فرضيات الدراسة.

المطلب الأول: وصف خصائص عينة الدراسة

وتشمل وصفا لخصائص عامة حول أفراد عينة الدراسة الممثلة في إطارات البنوك التي استجابت مع الاستبيان وخصائص العامة للبنوك محل الدراسة، وقد أظهرت النتائج التالية:

الفرع الأول: البيانات الشخصية

اشتملت على ما يلي:

أولاً: الجنس

يظهر توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-3): توزيع مفردات العينة وفقاً لمتغير الجنس

النسبة %	التكرار	الجنس
53.3	8	ذكر
40	6	أنثى
6.7	1	القيم المفقودة
100	15	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

أظهرت النتائج أن أغلب المشاركين من الذكور بنسبة بلغت 53.3% وهي نسبة مرتفعة مقارنة بنسبة الإناث والتي بلغت 40% ويرجع ذلك إلى غياب كبير للعنصر النسوي في الوكالات أثناء توزيع الاستمارات

ثانيا: العمر

يظهر توزيعه من خلال الجدول الموالي:

الجدول رقم (2-4): توزيع مفردات العينة وفقا لمتغير العمر

العمر	التكرار	النسبة %
أقل من 30 سنة	2	13.3
30 - 50 سنة	11	73.3
أكبر من 50 سنة	1	6.7
القيم المفقودة	1	6.7
المجموع	15	100,0

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

نلاحظ أن الفئة المحصورة بين (30 - 50 سنة) هي الأعلى بنسبة قدرت بـ 73.3%، تليها فئة الأقل من 30 سنة والتي قدرت نسبة مشاركتها بـ 13.3%، تأتي في الأخير فئة أكبر من 50 سنة بنسبة ضعيفة قدرت بـ 6.7%، وهذا معناه أن البنوك تعتمد على الفئات الشابة في التوظيف أكثر من الفئات الأخرى، كما أن فئة الشباب لديهم معرفة واسعة وقدرة أكبر على التحكم في البرمجيات والوسائل التكنولوجية الحديثة ما يسمح بقدرتهم على إدارتها والتعامل معها بيسر، بالإضافة إلى امتلاكهم للرغبة في التميز والإبداع، وهذا يعتبر أمرا مهما بالنسبة للبنوك التجارية.

ثالثا: المستوى العلمي

الجدول رقم (2-5): توزيع مفردات العينة وفقا لمتغير المستوى العلمي

المستوى العلمي	التكرار	النسبة %
ثانوي	4	26,67
ليسانس	8	53,33
دراسات عليا	1	6,67
أخرى	1	6,67
القيم المفقودة	1	6,67
المجموع	15	100,0

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يوضح الجدول أن أغلب المستجيبين من حاملي شهادة الليسانس بنسبة بلغت 53,33%، يليها مباشرة مجموعة الموظفين من مستوى الثانوي بنسبة قدرت بـ 26,67%، ثم تليها الفئة ذات المستوى الدراسات العليا والموزعة بين الدكتوراه والماجستير ومهندسي دولة والماستر بنسبة بلغت 6,67% بينما توزعت بقية العينة على البدائل الأخرى والتي غالبيتها متحصلة على شهادة البكالوريا، ما يشير إلى أن البنوك وخاصة الأجنبية

منها تركز في توظيفها على المؤهلات والكفاءات العلمية والتي بدورها لديها القدرة على إدارة نشاطات البنك بكل أريحية.

رابعا: التخصص

موضحة حسب الجدول التالي:

الجدول رقم (2-6): توزيع مفردات العينة وفقا لمتغير التخصص

النسبة %	التكرار	التخصص
33,33	5	محاسبة
26,67	4	مالية
13,33	2	بنوك
13,33	2	اقتصاد
-	-	إدارة أعمال
6,67	1	أخرى
6,67	1	القيم المفقودة
100,0	15	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول أن هناك تقاربا بين تخصصات المستجيبين، إذ رجحت النسبة الأكبر إلى تخصص محاسبة بنسبة 33,33%، وهي موزعة بنسبة أكبر، يليه مباشرة تخصص مالية بنسبة قدرت بـ 26,67%، ثم تليها فئتي بنوك واقتصاد بنسبة 13,33%، ما يدل على أن البنوك تختار بدقة التخصصات وتوظيفها وفق ما يتطلب العمل البنكي.

خامسا: الوظيفة

بشكل عام جاءت العينة ممثلة بالفئة التي تشغل منصب رئيس قسم(مصلحة) ووظيفة إداري بنسبة قدرت بـ 40% من إجمالي عينة الدراسة، معظمهم مكلفون بالعملاء. ثم تليها الوظائف الأخرى بنسبة 6,7% موزعة بين وظائف متنوعة معظمهم مكلفون بالزبائن ومهندسي دولة في الإعلام الآلي، بينما فئة المدراء فقد تم إجراء مقابلة معهم.

الجدول رقم (2-7): توزيع مفردات العينة وفقا لمتغير الوظيفة

الوظيفة	التكرار	النسبة %
مدير	-	-
رئيس قسم(مصلحة)	2	40
إداري	6	40
أخرى	1	6,7
القيم المفقودة	2	13,3
المجموع	15	100,0

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

سادسا: عدد سنوات الخبرة:

موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-8): توزيع مفردات العينة وفقا لمتغير عدد سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة %
أقل من 5 سنوات	6	40
5 - 20 سنة	4	26,7
أكثر من 20 سنة	2	13,3
القيم المفقودة	3	20
المجموع	15	100,0

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول أن أكثر من نصف العينة كانت سنوات عملهم في البنك تراوحت بين 5 إلى 20 سنة بنسبة قدرت بـ 59,2%، تليها الفئة التي تمتلك خبرة تقل عن 5 سنوات بنسبة 39,5%، في حين قدرت نسبة الموظفين الذين لديهم خبرة تفوق 20 سنة بـ 1,5% وهي نسبة ضعيفة جدا ما يدل على أن أغلب أفراد العينة لديهم خبرة جيدة في العمل البنكي، مما يجعلنا نتوقع أن الكثير منهم لديهم القدرة في التحكم على في تقنية البنك المحمول من حيث المزايا والتحديات، إذ أنهم عايشوا الفترتين: فترة التعاملات باستخدام الأساليب التقليدية وفترة استخدام تقنية البنك المحمول.

الفرع الثاني: الخدمات التي توفرها تقنية البنك المحمول

يوضح الجدول الموالي الخدمات التي توفرها تقنية البنك المحمول في البنوك

الجدول رقم (2-9): الخدمات التي توفرها تقنية البنك المحمول في البنوك

بنك السلام		البنك الوطني الجزائري		
الخدمات التي لا توفرها تقنية البنك المحمول	الخدمات التي توفرها تقنية البنك المحمول	الخدمات التي لا توفرها تقنية البنك المحمول	الخدمات التي توفرها تقنية البنك المحمول	
X	-	-	X	فتح الحسابات وغلقها
-	X	X	-	التعامل بالشيك الإلكتروني.
-	X	-	X	التحويلات المالية.
-	X	-	X	الاطلاع على كشف تحويل الأموال.
-	X	-	X	دفع الفواتير وتسديد ثمن المشتريات.
-	X	X	-	تعبئة رصيد الهاتف.
-	X	X	-	الإخطار بإضافة الراتب إلى الحساب.
-	X	-	X	الاطلاع على العمليات المنجزة.
-	X	-	X	طلب دفتر الشيكات والبطاقة البنكية.
-	X	X	-	تحديد مواقع البنك وفروعه.
-	X	-	X	تحديد موقع جهاز الصراف الآلي.
-	X	X	-	تقديم أسعار العملات.
X	-	X	-	الاستثمارات والنصائح بشأن القروض.

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على إجابات الموظفين

نلاحظ من خلال الجدول أن البنوك في الجزائر تمتلك تشكيلة متنوعة من الخدمات التي توفرها تقنية البنك المحمول في البنوك، إذ يشترك كلا البنكين في توفير تطبيق البنك المحمول، كما أن الخدمات المقدمة عبر البنك المحمول تختلف من بنك إلى آخر من ناحية التكاليف، وهو ما يعزز القدرة التنافسية ما بين البنوك، والملاحظ أن التنوع في خدمات البنك المحمول في البنوك الأجنبية أفضل بكثير منه في البنوك العمومية التي تمتلك خبرة أكبر من حيث حجم ومدة التعاملات في الجزائر، حيث أن البنوك الأجنبية ورغم حداثة نشأتها في الجزائر فهي تمتلك خبرة واسعة في مجال التعامل مع الأسواق العالمية وتظهر تنافسية عالية من حيث تقديم خدمات راقية وحديثة لزيائنها ما دفع بالبنوك العمومية إلى تغيير وتحديث نمط تعاملها في السوق

الجزائري حيث تسعى إلى عصنة خدماتها بما ينافس مستوى الخدمات المقدمة من طرف منافسيها الأجانب، كما تعتمد كلا البنكين على نظامي التحويلات المالية والاطلاع على العمليات المنجزة، بالإضافة إلى توفيرها تطبيقات متميزة أفضل من التي توفرها البنوك العمومية من حيث التحويلات المالية وإجراء مختلف العمليات. أما بالنسبة للنقود الرقمية والشيك الإلكتروني فإن كل البنوك لا توفر هذه النظم وهذا راجع لعدم سريان تطبيقها في القانون الجزائري.

المطلب الثاني: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة

يتناول هذا الجزء عرضاً للنتائج التي تم التوصل إليها من خلال تحليل البيانات الإحصائية التي تم جمعها من الاستبيان.

الفرع الأول: طول الفئات ودرجة الموافقة حسب درجات مقياس ليكرت الخماسي

تم اعتماد مقياس ليكرت لتحديد خيارات الإجابة بخمسة مستويات وهي موضحة في الجدول الموالي:

الجدول رقم (2-10): يوضح درجات مقياس ليكرت الخماسي

الاستجابة	موافق بشدة	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

المصدر: دغوش العطرة، استخدام شبكة الانترنت كأداة لتقديم الخدمات البنكية وأثرها على الأداء البنكي - حالة البنوك الجزائرية، أطروحة دكتوراه، تخصص نقود ومالية، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، قسم علوم اقتصادية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2016/2017، ص 205.

وبناء على الرموز المعطاة للاستجابة تم حساب المتوسط الحسابي للإجابات بغرض الحكم على درجة الموافقة لكل فقرة من فقرات الاستبيان، وتم الحكم على قيم المتوسط الحسابي لغرض تحديد "درجة الموافقة"، بالاعتماد على طول كل بعد من أبعاد مقياس ليكرت الخماسي المستخدم في محاور الدراسة بحساب المدى

$$\text{المدى} = 5 - 1 = 4$$

$$\text{طول الفئة} = \frac{\text{المدى}}{\text{عدد الفئات}}$$

$$0,8 = \frac{4}{5}$$

$$\text{المتوسط الفرضي} = \frac{5}{15} = 3$$

وعليه فإن فئات المقياس تكون كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-11): طول الفئات ودرجة الموافقة حسب درجات مقياس ليكرت الخماسي

الاستجابة	طول الفئة	درجة الموافقة
غير موافق بشدة	[1 - 1.80]	درجة ضعيفة جدا
غير موافق	[1.80 - 2.60]	درجة ضعيفة
موافق نوعا ما	[2.60 - 3.40]	درجة متوسطة
موافق	[3.40 - 4.20]	درجة عالية
موافق بشدة	[4.20 - 5]	درجة عالية جدا

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي ونتيجة المدى

الفرع الثاني: اختبار التوزيع الطبيعي وفق احصاءة Shapiro-Wilk

وفق نتائج اختبار التوزيع الطبيعي عبر احصاءة اختبار Shapiro-Wilk، فإن البيانات غير موزعة

طبيعيا وعليه نستخدم الاختبارات اللامعلمية، وهو ما يظهره الجدول التالي:

الجدول رقم (2-12): اختبار التوزيع الطبيعي وفق إحصاءة Shapiro-Wilk

Shapiro-Wilk		Kolmogorov-Smirnov ^a			المحور
درجة المعنوية	حجم العينة	قيمة الاختبار	مستوى المعنوية	حجم العينة	
,000	15	,806	0,008	15	المحور الأول مقومات البنك المحمول
,000	15	,847	0,000	15	المحور الثاني مزايا استخدام البنك المحمول
,000	15	,650	0,0002	15	المحور الثالث تحديات استخدام البنك المحمول
,000	15	,840	0,0003	15	الاستبيان الكلي

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول، أن درجة المعنوية في محور الاستبيان الثلاثة وكذلك الاستبيان الكلي أقل

من 5% ما يعكس أن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي، ومنه يمكن استخدام الاختبارات اللامعلمية.

الفرع الثالث: تحليل محاور الدراسة

أولاً: محور مقومات البنك المحمول

تظهر نتائج الدراسة في جدول الوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة لكل فقرة من فقرات هذا المحور .

من خلال الجدول رقم(2-13) يتضح أن الفقرتين (06 و04) تحصلتا على أكبر متوسط حسابي ودرجة متقاربة جدا على الترتيب ب (4,533 و4,500) ودرجة موافقة عالية جدا ما يعكس أهمية البنك المحمول كبديل مستقبلي عن الخدمات البنكية التقليدية وبحسب المقابلات التي أجريت مع مدراء البنوك يتضح أن تقليل أهم مخاطر السيولة والتمثل في العجز عن تلبية حاجات الزبائن خاصة في المناسبات الاجتماعية والدينية هو المشكل الذي تعاني منه البنوك نتيجة ثقافة المستهلك في استخدام الهاتف المحمول، إذ أن الكثير من العملاء يفضلون اللجوء إلى السيولة على الرغم من توفر تقنية البنك المحمول، أما من حيث إدارة السيولة فهي تسمح بتقليل حركة الأموال وسرعة دوران النقود بين الأفراد والمؤسسات المالية والاقتصادية وبالتالي سرعة عودة الأموال إلى البنوك واستغلالها قدر الإمكان بهدف تحريك عجلة النشاط الاقتصادي، ومع ذلك لا تزال ثقافة المستهلك عقبة تواجه البنوك.(وهذا حسب ما أكده مدير بنك السلام لولاية المسيلة).

ونفس الشيء بالنسبة للفقرات (02 - 03) والمتحصلة على المتوسطات المقدره على الترتيب ب (4,400-4,467) ودرجة موافقة عالية جدا أيضا ما يدل على اتفاق أفراد العينة وإدراكهم للدور الذي تلعبه تقنية البنك المحمول في رفع الأداء المالي للبنوك محل الدراسة، سواء كان ذلك من جانب خفض التكاليف أو زيادة الأرباح.

فمن حيث تنويع الإيرادات وبالرغم من أن إجراء مختلف العمليات من اطلاق على الرصيد، سحب، دفع، تحويل وغيرها يتم مجانا بهدف تشجيع المتعاملين لاستخدام مختلف الأجهزة المحمولة والتطبيقات الإلكترونية، هذا بالنسبة لبنك السلام، أما بالنسبة لبنك الوطني الجزائري فإن عمولات إجراء عمليات السحب والدفع بسيطة جدا، إلا أن البنوك تحصل على إيرادات من مصادر مختلفة منها الرسوم المتحصل عليها حال قيام عملاء ينتمون إلى بنوك أخرى بإجراء مختلف العمليات من قنوات الدفع الإلكتروني التابعة للبنك، ، أما من حيث مساهمتها في تقليل تكاليف إجراء العمليات المختلفة فإنها تسمح بالاستغناء بدرجة كبيرة عن استخدام الورق، إذ أنها ساهمت في خفض استخدام الشيك بنسبة كبيرة وأيضا التقليل من استخدام كشوف تسوية الحسابات لإجراء التحويلات المالية ما بين البنوك، وأيضا تقليل مصاريف معالجة الشيكات الصادرة والواردة، تقليل

الخدمات التي تقدمها صناديق تجميع الشيكات، كما ساهمت في تقليل تكاليف التنقل سواء التحويلات المالية ما بين البنوك أو تكاليف نقل الشيكات إلى غرفة المقاصة، كما أن إجراء العمليات عبر الإنترنت أقل تكلفة من إجرائها تقليدياً.

الجدول رقم (2-13): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول فقرات محور

مقومات البنك المحمول

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرة	الرقم
7	درجة عالية	0,640	3,867	يختار البنك موظفيه المناسبين بناء على معايير محددة كفهم التكنولوجيا الحديثة.	01
4	درجة عالية جداً	0,737	4,400	يتوفر البنك على الكوادر البشرية المؤهلة للعمليات البنكية عبر الهاتف المحمول.	02
3	درجة عالية جداً	0,915	4,467	تتوافر بالبنك برامج لتدريب الكوادر البشرية على العمل بالعمليات البنكية عبر الهاتف المحمول.	03
1	درجة عالية جداً	0,743	4,533	يتوفر مستوى من المعرفة لدى موظفي البنك بكيفية استخدام الخدمات البنكية عبر الهاتف المحمول.	04
5	درجة عالية	0,799	4,267	يوجد استيعاب من قبل عملاء البنك للخدمات البنكية عبر الهاتف المحمول.	05
2	درجة عالية جداً	0,824	4,500	يقوم البنك بنشر الخدمات البنكية عبر الهاتف المحمول.	06
6	درجة عالية	0,458	4,067	يتعامل عملاء البنك بشكل طبيعي مع تقنية البنك المحمول كبديل مستقبلي عن الخدمات البنكية التقليدية.	07
-	درجة عالية جداً	0,50522	4,3	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

كما ساهمت بشكل كبير في توفير الأمن على العمليات من حيث تخفيض خسائر منح الائتمان، التقليل من مشكلة تداول الأوراق النقدية المزورة، إذ أن كل العمليات يتم تسجيلها بشكل آلي ما يسمح بكشف أي محاولة تزوير أو احتيال من خلال توفير بروتوكولات خاصة كحجز البطاقات، وعلى الرغم من مخاطر

القرصنة الذي يواجه البنوك إلا أن البنوك تسعى جاهدة للحد منه خاصة البنوك الأجنبية، إذ أنها تدفع مبالغ كبيرة لتوفير برامج الحماية لتأمين أنظمتها.

أما بقية الفقرات (01 - 05 - 07) والمتحصلة على أدنى متوسطات حسابية قدرت على الترتيب بـ (3,867 - 4,067 - 4,267) والمتحصلة على درجة موافقة عالية الأمر الذي يدل على أهمية هذه الفقرات في تعزيز الأداء المالي للبنوك محل الدراسة فمن حيث زيادة الأرباح فإن استخدام البنوك لتقنية البنك المحمول ساهم في جذب عدد أكبر من العملاء مقارنة بالماضي، كما سمح استيعاب من قبل عملاء البنك للخدمات البنكية عبر الهاتف المحمول ، ساعدت على إجراء برامج لتدريب الكوادر البشرية على العمل بالعمليات البنكية ، كما تسمح نوعا ما بتنوع صيغ التمويل من خلال تنوع المنتجات خاصة عبر الأجهزة المحمولة ، كما خفضت من التكاليف التشغيلية من خلال انخفاض تكاليف التسويق والدعاية عبر البرامج والتطبيقات الإلكترونية المرافقة لهذه التقنية كما ساهمت في خفض تكاليف معالجة الشيكات وتخفيض حجم العمالة (في البنوك الأجنبية) ما يحقق أرباح عالية للبنك (بناء على المقابلة التي أجريت مع مدير بنك السلام).

إن استخدام تقنية البنك المحمول ساهم بشكل كبير في خفض تكاليف البنك وزيادة الأرباح بنسبة قد تصل إلى 35% على الرغم من بعض المعوقات والمخاطر التي قد يتعرض لها البنك مثل نقص تدفق الانترنت والأعطاب التي تمس التطبيق أو جهل الكثير من العملاء وعزوفهم عن استخدام هذه التقنية كما أن التحويلات المالية وكذلك مخاطر الأمان والتي تقع تكاليفها على عاتق البنك، وعلى الرغم مساهمتها في التسريع في إنجاز العمليات لا تزال تفتقد إلى السرعة المطلوبة بسبب عدم استخدام الشيك الإلكتروني.

ثانيا: محور مزايا استخدام البنك المحمول

تظهر نتائج الدراسة في الجدول رقم (2-14) الوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة لكل فقرة من فقرات هذا المحور.

نلاحظ أن أغلب فقرات محور مزايا استخدام الهاتف المحمول بدرجات عالية جدا، إذ أن الفقرات رقم (08 - 09 - 12 - 11) ذات المتوسطات (4,800 - 4,733 - 4,571 - 4,533) على الترتيب وبدرجات عالية جدا، وهو ما يدل على اتفاق أفراد العينة على الأهمية البالغة لاستخدام تقنية البنك المحمول في تسهيل العمل الإداري داخل البنك، ويرجع ذلك حسب موظفي البنوك إلى أنها تسمح بتخفيض ضغط العمل من خلال سرعة الإنجاز والمعالجة وتخفيض عدد العمليات المنجزة من قبل الموظف، وحسب رأيهم أن تحقيق راحة الزبون تمنح راحة للموظف، وأن السرعة في الاستجابة للمتطلبات من حيث الكم تظهر من خلال أن السرعة

في إجراء العمليات تسمح بإجراء أكبر عدد منها في وقت قصير مقارنة بإجرائها بأساليب تقليدية سواء تعلق الأمر بالتحويلات المالية أو المقاصة الإلكترونية أو بطاقات الدفع، سرعة إنجاز العمليات عبر الإنترنت تتم في ثوان مقارنة بإجرائها تقليديا والتي قد تستغرق فترة من الزمن قد تصل ساعات وبعضها أيام كالمقاصة والتحويلات المالية (بناء على المقابلات التي اجريت مع بعض موظفي البنوك محل الدراسة).

تليها الفقرات (14 - 16 - 17 - 18) على الترتيب ذات المتوسطات الحسابية (4,333-4,400 - 4,200 - 4,267) على الترتيب ودرجات عالية جدا ويظهر أثرها من حيث النوع أن فتح حساب يسمح بالحصول على تطبيق ما يسمح بإجراء مختلف العمليات في آن واحد، كما يسمح له ذلك حصوله على مختلف الخدمات من خلال برنامج واحد تسمح بالسحب والدفع والتحويل، كما أن رفع كفاءة العاملين في استخدام تكنولوجيا المعلومات يظهر من خلال أنه بمجرد إدخال نظام جديد إلى البنك يخضع العاملون لدورات مكثفة بهدف القدرة على التعامل معها من جهة ومساعدة العملاء على استخدامها من جهة أخرى، كما تسمح بتحسين الأداء الوظيفي من حيث سرعة الأداء، سواء عمليات المقاصة أو التحويلات المالية أو المعاملات المالية مع الزبائن، إذ أن انخفاض إقبال العملاء على البنوك يمنح الموظف وقتا إضافيا لأداء مهامه الأخرى بطريقة أحسن وبجودة أفضل من تقديمها حالة وجود اكتظاظ للزبائن، بمعنى توفير الوقت والجهد لإنجاز مهام ذات أهميه أكبر كفتح حساب تجاري جديد بدل من تضييعه في تسديد مبلغ عملية بسيطة.

أما بالنسبة للفقرتين (13 - 15) ذات أقل متوسطات حسابية والمقدرة بـ (3,667-3,857) على الترتيب وذات درجة موافقة بدرجة عالية، وتظهر مساهمتها في تقليل الأخطاء من خلال أن النظم مبرمجة لعدم وقوع أخطاء، كما أن كل العمليات تتم بطريقه آلية، ما يمنع وقوع أخطاء من حيث دفع مبالغ إضافية أو مبالغ أقل ونفس الأمر بالنسبة للشيكات، إذ من المعروف أن الأخطاء وخاصة في الجانب المالي قد توقع البنوك في مخاطر كبيرة ما يسمح بتحقيق خسائر كبيرة أما من حيث التدقيق والرقابة فهي تساهم في توفير الوقت الكافي، كما أن التسجيل الآلي للحسابات يسمح بمراجعتها وتدقيقها إلكترونيا بكفاءة وفاعلية عالية، ما يسمح بتعزيز الشفافية.

كما أكد موظفو البنوك خاصة الأجنبية منها أن استخدام هذه النظم يمنح أريحية للموظف في إجراء مختلف العمليات، وبناء على إجابتهم عن سؤال نسبة أثر استخدام نظم الدفع الإلكتروني على كفاءة العمليات الداخلية، فقد بلغ متوسط الإجابات عليه إلى نسبة 70%.

الجدول رقم (2-14): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول فقرات محور

مزايا استخدام البنك المحمول

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرة	الرقم
1	درجة عالية جدا	0,414	4,800	يستخدم البنك الهاتف المحمول كأداة للتعريف بالخدمات البنكية.	08
2	درجة عالية جدا	0,594	4,733	يسعى البنك عبر تطبيق البنك المحمول إلى تقديم خدمات مستحدثة لكسب عملاء جدد.	09
12	درجة عالية	0,817	3,667	تكلفة المعاملات البنكية عبر الهاتف المحمول للبنك منخفضة مقارنة بالمعاملات التقليدية.	10
4	درجة عالية جدا	0,640	4,533	يستجيب موظفو البنك للعملاء بشكل فوري وفعال.	11
3	درجة عالية جدا	0,623	4,571	يقوم البنك بدراسات دورية لتطوير أداء العمل في تقديم خدمات البنك المحمول بأسلوب متميز.	12
13	درجة عالية	0,632	3,667	يعتبر البنك أن طريقة التواصل بالرسائل النصية (SMS) تعزز تواصله مع عملائه.	13
5	درجة عالية جدا	1,056	4,400	يمكن تطبيق البنك المحمول للعملاء التخلص من الانتظار والتعامل مع البنك بشكل مباشر.	14
11	درجة عالية	1,457	3,857	يقوم البنك بإرسال قائمة الحركات لحساب العملاء من خلال الهاتف المحمول.	15
6	درجة عالية جدا	1,113	4,333	يساهم تبني البنك لتقنية البنك المحمول على تحقيق عامل التنويع.	16
7	درجة عالية	1,033	4,267	يؤثر تبني البنك المحمول للبنك على انخفاض تكلفة المعالجة بالنسبة لكل عميل.	17
8	درجة عالية	1,082	4,200	يؤثر تبني البنك المحمول للبنك على انخفاض تكلفة المعاملات المالية المختلفة.	18
10	درجة عالية	1,125	4,143	يؤثر تبني البنك المحمول للبنك على تكلفة الإشهار عن الخدمات المختلفة.	19

20	يؤثر تبني البنك المحمول على انخفاض التكلفة الإدارية.	4,154	1,186	درجة عالية	9
	المجموع	4,2507	0,56487	درجة عالية جدا	-

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

ثالثا: محور تحديات استخدام البنك المحمول

تظهر نتائج الدراسة في الجدول رقم (2-15) الوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة لكل فقرة من فقرات هذا المحور .

حيث تجدر الإشارة إلى أنه منهجيا تم عكس التقيط (scoring) لهذا المحور لأن عباراته سلبية عكس فقرات الاستبيان.

نلاحظ من خلال الجدول أن الفقرة (26) حققت أكبر متوسط حسابي قدر بـ (4,200) وانحراف معياري قدر بـ 1,082 مع درجة موافقة عالية جدا ما على الدور الذي تلعبه تقنية البنك المحمول في تحسين جودة خدمات البنك وذلك من خلال أن مختلف المعاملات بين البنك والعملاء تتم بصورة إلكترونية واحتمالات وقوع أخطاء ضعيفة جدا، كما تمتاز بالسرعة والأمان، وتعطي صورة جيدة عن البنك خاصة لدى البنوك الأجنبية، تليها الفقرة (25) بمتوسط حسابي قدر بـ 4,000 ، حيث أن تحقيق الميزة التنافسية يحصل من خلال تمكن البنك في التعامل مع أسواقه المستهدفة وعناصر البيئة المحيطة به أفضل من منافسيه، وكذا جودة هذه التقنية تسمح بجذب عملاء البنوك الأخرى إليه، كما تكون المنافسة في جودة المنتج، انخفاض التكاليف والعمولات، التأمين ومجانبة الاستخدام.

وحصلت الفقرات (23 - 22 - 21) والمرتبة حسب أعلى متوسط حسابي (3,429 - 3,200 - 3,000) بهذا الترتيب على درجة موافقة عالية جدا، وحسب تفسيرات موظفي البنوك فإن استقطاب عدد أكبر من العملاء راجع إلى مميزاتها وانخفاض تكاليفها وأيضا نتيجة برامج الدعاية التي تطرحها البنوك، كما أن العملاء أنفسهم يمثلون دعاية للبنك، أما من حيث تحسين طرق توزيع خدمات البنك، فإن هذه النظم عابرة للحدود نتيجة ارتباطها بشبكة الإنترنت، ما يسمح بتوزيعها جغرافيا إلى أبعد الحدود، إذ تسمح بإجراء العديد من العمليات والخدمات عبر الهاتف المحمول، الصرافات الآلية، الهواتف ونهائيات الدفع، مواقع الباي بال وغيرها.

أما الفقرة (24) ذات الوسط الحسابي (2,071) بدرجة موافقة عالية، فمن حيث مساهمتها في ترويج خدمات البنك فإن برامج الإلكترونيات في الغالب وبمجرد ولوجها تظهر عليها إعلانات حول خدمات البنك المحمول التي يوفرها البنك ما يسمح بالترويج لها كما أن تمركز قنوات الدفع في أماكن هامة كالمراكز التجارية

الكبرى أو المحلات يسمح بترويجها الشيء الذي لا يزال ينقص البنوك الجزائرية، أما من حيث المساهمة في تسعير المنتجات فحسب المدراء يتم من خلال تنوع الخدمات التي تقدمها، جودتها وسهولة تسييرها واستخدامها، كما تساهم في تقليل الجهد والتكاليف، كل ذلك يسمح بتحديد سعر الخدمات المقدمة يكون منخفضا مقارنة إذا ما قدمت بطريقة تقليدية، كما أنه وبهدف جذب عملاء جدد وتحقيق ميزة تنافسية تسعى البنوك إلى توفير خدمات مميزة وبأسعار مغرية.

الجدول رقم (2-15): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول فقرات

محور تحديات استخدام البنك المحمول

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
21	يتخوف عملاء البنك الوطني الجزائري من التقنيات الجديدة.	3,000	0,756	درجة عالية	5
22	انخفاض الشعور بالأمان من قبل عملاء البنك الوطني الجزائري عند أداء الخدمات البنكية عبر الهاتف المحمول.	3,200	0,676	درجة عالية جدا	4
23	قلة (محدودية) استعمال الهاتف المحمول من قبل عملاء البنك الوطني الجزائري لقلة الثقة في وسائل الدفع الإلكترونية.	3,429	0,979	درجة عالية جدا	3
24	يفضل عملاء البنك الوطني الجزائري الدفع نقدا في الصفقات التجارية وتفضيله مقارنة بباقي وسائل الدفع الإلكترونية.	2,071	0,703	درجة عالية	6
25	أغلب عملاء البنك الوطني الجزائري من فئة عمرية كبيرة يصعب عليها استيعاب تقنية (تكنولوجيا) البنك المحمول.	4,000	1,195	درجة عالية جدا	2
26	قلة استخدام البنك المحمول التابع للبنك الوطني الجزائري من طرف العملاء بسبب العطل المتكرر.	4,200	1,082	درجة عالية جدا	1
-	المجموع	3,3167	0,55514	درجة عالية	-

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

الفرع الرابع: ملخص تحليل محاور الاستبيان

نلاحظ من خلال الجداول رقم (2-14)، (2-15)، (2-16) أن إجابات أفراد العينة كانت متقاربة حيث كانت موزعة بين درجة موافقة "عالية جدا" ودرجة موافقة "عالية" مع الإشارة إلى أن نسبة الموافقة بدرجة "عالية جدا" كانت أكبر، وهو ما يعكس الدور المهم الذي تلعبه تقنية البنك المحمول في أداء البنوك الجزائرية، وحسب الجداول أعلاه كانت آراء المستجيبين كما يلي:

- حصل بعد مقومات البنك المحمول على أعلى متوسط حسابي قيمته **4,3** وانحراف معياري قدره **0,5052** مع درجة موافقة "عالية جدا"، إذ لها أهمية بالغة لدى الموظفين في الإدارة حيث أن المعالجة الآلية للعمليات تختزل الكثير من الوقت والجهد وبحسبهم يصل أثر هذه التقنية إلى نسبة تتراوح بين 60 إلى 80%.

- المرتبة الثانية حازها بعد مزايا استخدام البنك المحمول بمتوسط حسابي قدر بـ **4,2507** وانحراف معياري قدره **0,5649** مع درجة موافقة "عالية جدا" ويظهر ذلك من خلال تحسن جودة خدمات البنك ورفع القدرة التنافسية ورضا الزبائن مع استقطاب عملاء جدد للبنك.

- أما بعد تحديات استخدام البنك المحمول فقد حصل على المرتبة الأخيرة من بين المحاور الثلاث بمتوسط حسابي قدره **3,3167** وانحراف معياري قدره **0,5551** مع درجة موافقة "عالية" موزعة بدرجة أكبر وبنسب متقاربة بين مساهمتها تقليل مخاطر السيولة والقدرة على إدارتها، والمساهمة في الحصول على إيرادات متنوعة للبنك.

أما بالنسبة للتباين الظاهر في قيم الانحرافات المعيارية يرجع سببه إلى تباين الإجابات بين موظفي البنك الوطني الجزائري وبنك السلام، حيث أن التنوع الوجود في تقنية البنك المحمول في بنك السلام أفضل منه في البنك الوطني الجزائري، كما أن البنوك الأجنبية لها خبرة واسعة في استخدام هذه التقنيات، وتعتمد عليها بشكل كبير نتيجة امتلاكها لفروع في دول عدة، كما أنها أكثر انفتاحا على الأسواق العالمية.

ويبقى العائق الأكبر الذي يواجه البنوك في الجزائر والذي حال دون الاستفادة القصوى من المميزات الهامة لتقنية البنك المحمول هو ثقافة العملاء في محدودية استخدام هذه النظم.

المطلب الثالث: اختبار ومناقشة فرضيات الدراسة

يعرض هذا المطلب التحليل الإحصائي لنتائج استجابة أفراد عينة الدراسة للمتغيرات المعتمدة بها باستخدام اختبار العينة الأحادية والاشارة Wilcoxon signed-rank test اللامعلمي*.

الفرع الأول: اختبار الفرضية الأولى

نص الفرضية " يتوفر البنك الوطني الجزائري وبنك السلام على مقومات البنك المحمول بدرجة متوسطة".

الجدول رقم (2-16): اختبار معنوية متوسط محور مقومات البنك المحمول

المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	إحصاءة Z	المعنوية
مقومات البنك المحمول	4,3	0,5052	3,448	0,001

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يلاحظ من خلال أرقام الجدول أن المتوسط الحسابي قد بلغ 4,3 وهو أكبر من المتوسط الفرضي 3، وقد كان مستوى الدلالة لإحصاءة الاختبار وفق اختبار العينة الأحادية Wilcoxon signed-rank test أقل من 5%، ما يدل أن متوسط محور متوسط محور مقومات البنك المحمول يختلف معنويا عن المتوسط الفرضي 3، وعليه وبحسب مسطرة القياس لمقياس ليكرت الخماسي فإن البنك الوطني الجزائري وبنك السلام يتوفران على مقومات البنك المحمول بدرجة عالية.

الفرضية الثانية:

نص الفرضية " يتيح البنك المحمول من وجهة نظر الموظفين في البنك الوطني الجزائري وبنك السلام أغلب مميزاته بدرجة عالية "

الجدول رقم (2-17): اختبار معنوية متوسط مزايا استخدام البنك المحمول

المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	احصاءة Z	المعنوية
مزايا استخدام البنك المحمول	4,2507	0,5649	3,365	0,001

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

من خلال الجدول يتضح أن المتوسط الحسابي لمحور كفاءة العمليات الداخلية قيمته 4,2507 وهو يفوق المتوسط الفرضي 3، وقد كان مستوى إحصاءة الاختبار وفق اختبار العينة الأحادية Wilcoxon signed-rank test أقل من 5%، ما يدل أن متوسط محور مزايا استخدام البنك المحمول يختلف معنويا عن

* نتائج الاختبار موضحة في الملحق رقم 3.

المتوسط الفرضي 3، وعليه وبحسب مسطرة القياس لمقياس ليكرت الخماسي فإن البنك المحمول من وجهة
يتيح في البنك الوطني الجزائري وبنك السلام أغلب مميزاته بدرجة عالية وهذا من وجهة نظر الموظفين
طبعاً.

الفرضية الفرعية الثالثة:

نص الفرضية " وجود معوقات تتحكم بدرجة متوسطة في تطبيق البنك المحمول من وجهة نظر موظفي
البنك الوطني الجزائري وبنك السلام ".

الجدول رقم (2-18): اختبار معنوية متوسط محور تحديات استخدام البنك المحمول

المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	احصاءة Z	المعنوية
تحديات استخدام البنك المحمول	3,3167	0,5551	1,734	0,083

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يلاحظ من خلال أرقام الجدول أن المتوسط الحسابي لمحور تحديات استخدام البنك المحمول قد بلغ
3,3167 وهو أكبر من المتوسط الفرضي 3، وقد كان مستوى الدلالة لإحصاءة الاختبار أكبر من 5%، ما
يدل أن متوسط محور تحديات استخدام البنك المحمول لا يختلف معنوياً عن المتوسط الفرضي 3، يتم رفض
الفرضية الثالثة رغم ارتفاع المتوسط الحسابي عن المتوسط الفرضي 3، إلا أن هذا التأثير غير معنوي..

ملخص نتائج اختبار الفرضيات:

من خلال نتائج الاختبار نستخلص النتائج التالية:

- توافر البنكين محل الدراسة على مقومات البنك المحمول بدرجة متوسطة.
- وجود مزايا لاستخدام البنك المحمول في البنكين محل الدراسة من وجهة نظر الموظفين بدرجة متوسطة.
- وجود معوقات تتحكم بدرجة متوسطة في تطبيق البنك المحمول من وجهة نظر موظفي البنكين محل
الدراسة غير أن هذا غير دال إحصائياً.

ومن خلال هذه النتائج يكون قرار قبول الفرضيات من عدمه موضحاً في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-19): ملخص نتائج الفرضيات

القرار	نص الفرضية	الفرضية
قبول	يتوفر البنك الوطني الجزائري وبنك السلام على مقومات البنك المحمول بدرجة متوسطة	الفرضية الفرعية الأولى
قبول	يتيح البنك المحمول من وجهة نظر الموظفين في البنك الوطني الجزائري وبنك السلام أغلب مميزات بدرجة عالية	الفرضية الفرعية الثانية
رفض	وجود معوقات تتحكم بدرجة متوسطة في تطبيق البنك المحمول من وجهة نظر موظفي البنك الوطني الجزائري وبنك السلام	الفرضية الفرعية الثالثة

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج الدراسة.

خلاصة الفصل:

تناولنا في هذا الفصل نظرة موجزة عن البنكين محل إجراء الدراسة التطبيقية وأهم نظم الدفع والخدمات الإلكترونية التي تقدمها، وبهدف الوصول إلى إجابات لإشكالية الدراسة تم تصميم استبانة وتوزيعها على عينة الدراسة المتكونة من 14 مفردة، وتعزيزها بمجموعة من المقابلات التي أجريت مع إطارات من الوكالات محل إجراء الدراسة، واعتمدنا في تحليل البيانات على أدوات من التحليل الإحصائي مثل التكرارات، النسب المئوية، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، اختبار التوزيع الطبيعي واختبار العينة الأحادية اللامعلمي Wilcoxon signed-rank test ومن خلال النتائج المحصل عليها يمكن القول أن تقنية البنك المحمول تلعب دورا هاما في تحسين أداء البنوك من مختلف الجوانب، ما يسمح بتلبية احتياجات العملاء وكسب رضاهم من جهة، وتحقيق أهداف البنوك من جهة أخرى.

الخاتمة

الخاتمة:

تلعب البنوك المحمولة دوراً مهماً في تحريك العجلة الاقتصادية القائمة على التقنية الحديثة، فالعمليات البنكية عبر الهاتف المحمول حديثة العهد ولكنها ليست وليدة الصدفة، ولا شك ان أهم ما يميز العمل البنكي في عصر العولمة هو تعاظم دور التكنولوجيا البنكية، والعمل على تحقيق ابتكار تطبيقات جديدة للخدمة البنكية تتسم بالكفاءة والسرعة في الأداء، بما يتواءم مع الإيقاع المتسارع للصناعة البنكية.

إن تطور تقنيات البنوك المحمولة سيسهل ويدعم تطور العمليات البنكية في السوق الجزائرية، مما سيكون له عظيم الأثر على تحسن خدمات البنوك التجارية الجزائرية، ودفعها لتطوير المنظومة.

أولاً: نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة إلى:

- أهمية اعتماد البنوك على التكنولوجيات الحديثة بما فيها تكنولوجيا البنك المحمول ينعكس إيجابياً على جودة الخدمات البنكية والقدرة على جذب أكبر للعملاء.
- تقنية البنك المحمول في البنوك الأجنبية أكثر تنوعاً وجودة من تلك التي توفرها البنوك العمومية.
- تؤثر تقنية البنك المحمول على الأداء المالي للبنك من خلال زيادة الربحية وخفض التكاليف.
- تلعب دوراً هاماً في تحديث الاقتصاد الرقمي.
- تؤثر تقنية البنك المحمول على مزايا استخدام التطبيق من خلال خفض الجهد والسرعة في إنجاز العمليات والاستجابة لمتطلبات العملاء.
- يؤثر البنك المحمول على الأداء التجاري بشكل بارز من خلال تحسين جودة الخدمات البنكية.
- تساهم تكنولوجيا البنك المحمول في رفع وتعزيز القدرة التنافسية للبنك واستقطاب عدد أكبر من العملاء.
- هناك جملة من التحديات التي تواجه البنوك الجزائرية تظهر من خلال التأخر الشديد في التقنيات الحديثة لتكنولوجيا البنك المحمول، ضعف التأهيل البشري، بالإضافة إلى ضعف الوعي بأهمية استخدام البنك المحمول في المجتمع الجزائري.

ثانياً: الاقتراحات والتوصيات:

بناء على النتائج السابقة يمكن وضع الاقتراحات التالية:

- ضرورة توفير إطار قانوني وتنظيمي واضح من شأنه ضمان نجاح خدمة البنك المحمول في تطوير الخدمات البنكية.

- العمل على رفع أداء العاملين وتدريبهم باستمرار للارتقاء بمستوى الخدمات البنكية المقدمة عبر الهاتف المحمول.
- تأمين البنوك المحمولة من مخاطر الاحتيال والقرصنة.
- حصر عمليات البنوك المحمولة في العمليات التجارية، وهذا لتقليل من استخدام النقد والقضاء على مشكل السيولة.
- التشجيع على تقديم خدمات مجانية أو توفير الدعم لاعتماد تسعير منخفض لخدمات الدفع بالهاتف المحمول، يعد عاملا مهما في سبيل تحقيق مستويات عالية للشمول المالي وتحسين فرص الحصول على الخدمات المالية الأخرى.
- التسريع في تبني قانون التوقيع الإلكتروني ما يفتح المجال للبنوك باستخدام الشيك الإلكتروني، الأمر الذي يرفع من أداء البنوك.
- ضرورة تحول البنوك التقليدية وتبني فلسفة البنوك المحمولة لتلبية متطلبات البيئة التنافسية على اعتبار أن الاتصالات المحمولة في أغلب الدول تشهد تغيرات هائلة، ونمو سريعا.
- ضرورة التعريف والتوعية بالخدمات التي تقدمها البنوك المحمولة عن طريق توزيع الأدلة الورقية التي تشرح خطوات الاستفادة من خدمة البنك المحمول لتبسيط عملية استخدامها، وهذا بدوره يسمح للبنك بتحقيق أهدافه.
- الرفع من إجراءات الأمن المعلومات والحماية من القرصنة في شبكة الهاتف المحمول.

ثالثا: آفاق البحث:

- من خلال النتائج التي تم التوصل إليها في الدراسة الحالية، ونظرا للأهمية التي تلعبها البنوك المحمولة في تحديث الاقتصاد الرقمي، فيمكن للدراسات المستقبلية في هذا الموضوع تغطية النقاط التالية:
- 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. (أو تكنولوجيا البنك المحمول)
 - عوائق وتحديات اعتماد النقد الرقمي في الجزائر.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

أولاً: المراجع باللغة العربية

▪ الكتب:

1. أحمد محمد غنيم، إدارة البنوك تقليدية الماضي وإلكترونية المستقبل، كلية التجارة، جامعة المنصورة، 2007.
 2. بشير عباس العلق، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها في مجال التجارة النقالة، منشورات المنظمة العربية للتنمية، القاهرة، مصر.
 3. حسن محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية E-Management، -المفاهيم، الخصائص، المتطلبات-، مؤسسة الوراق، عمان، الأردن.
 4. دريد كامل آل شبيب، إدارة العمليات المصرفية، الطبعة الأولى، دار المسيرة، عمان، الأردن، 2015.
 5. عادل رزق، مبادئ وأسس إدارة التحديات في عصر العولمة، إتحاد المصارف العربية، بيروت، لبنان، 2007.
 6. عبد العزيز خنفوسي، قانون الدفع الإلكتروني، مركز الكتاب الأكاديمي، ط1، 2018.
 7. فارس فضيل، تقنيات بنكية -محاضرات وتطبيقات الجزء الأول، ط1، مطبعة الموساك رشيد، القبة، الجزائر، 2010.
 8. فداء محمود حامد، الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار البداية ناشرون وموزعون، عمان، الأردن، 2012.
 9. محمد نور صالح الحداثة، سنا جودت خلف، تجارة الكترونية (EC) Eletronic Commerce، الطبعة الأولى، دار الحامد، عمان، الأردن، 2009.
 10. نادر عبد العزيز شافي، المصارف والنقود الإلكترونية E-Banking & E-Money، المؤسسة الحديثة للكتاب، طرابلس، لبنان، 2007.
 11. وائل الدبيسي، دليل العمليات الإلكترونية في القطاع المصرفي، طبعة ثانية، بيروت، لبنان.
- المجلات والدوريات العلمية:
1. اغناسيو ماس وكبير كومار، الأعمال المصرفية باستخدام الهاتف المحمول: لماذا وكيف ولمن؟، مذكرة مناقشة مركزة، CIGAP، العدد48، يونيو 2008.

2. بلعياش ميادة، زايدى حسيبة، واقع الصيرفة الإلكترونية في الدول المتقدمة - التجربة الفرنسية كنموذج لتجارب البلدان الرائدة في استخدام وسائل الدفع الحديثة-، مجلة الباحث الاقتصادي، العدد 08، جامعة سكيكدة، 2017.
3. بورقبة قويدر، عمري ريم، عمري سامي، المعاملات المصرفية عبر الهاتف المحمول في إطار الاقتصاد الرقمي - دراسة حالة البنك المحمول الأمريكي: Wingspan.com Bank -، مجلة فصلية اكااديمية محكمة مفهوسة، المجلد 10، العدد 2، الجزائر، 2019.
4. بوعافية الرشيد، دور النقود الإلكترونية في تطوير التجارة الإلكترونية، المجلة الجزائرية للاقتصاد والمالية، العدد 02، المركز الجامعي تيبازة، الجزائر، سبتمبر 2014،
5. بوعطية عبد الرزاق، تقييم الدور الاقتصادي لمصرف السلام الإسلامي - دراسة مقارنة بين مصرف السلام السوداني ومصرف السلام الجزائري-، مقالة منشورة بمجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، الصادرة عن جامعة محمد البشير الإبراهيمي، المجلد 12، العدد 02، برج بوعرييج، الجزائر، 2019.
6. مراد محبوب وقرقب مبارك، المالية عبر الهواتف المحمولة: بين المتطلبات والتحديات، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 07، العدد 03، الجزائر، 2018.
- رسائل الماجستير واطروحات الدكتوراه:
 1. عماد الدين عبد الحليم، المعاملات الإلكترونية بواسطة الهواتف النقالة، رسالة ماجستير، قسم القانون الخاص، كلية الحقوق، جامعة الشرق الأوسط، عمان، 2010.
 2. لوصيف عمار، استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية، رسالة ماجستير، قسم العلوم الاقتصادية، فرع التحليل والاستشراف الاقتصادي، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2009/2008.
 3. أحمد زميت، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تفعيل الخدمات المصرفية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص تخطيط، جامعة الجزائر 3، 2014.
 4. دغوش العطرة، استخدام شبكة الانترنت كأداة لتقديم الخدمات البنكية وأثرها على الأداء البنكي - حالة البنوك الجزائرية-، أطروحة دكتوراه، تخصص نقود ومالية، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2017/2016.

5. سماح ميهوب، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية - حالة نشاط البنك عن بعد-، أطروحة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة2، الجزائر، 2013.

6. محمد شايب، أهمية تطوير وتشغيل أنظمة الدفع الإلكترونية الحديثة والمقاصة الآلية كألية لإنشاء بنية تحتية لنظام مصرفي ومالي إلكتروني بالجزائر، أطروحة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة سطيف1، الجزائر، 2016.

▪ المؤتمرات الدولية والملتقيات:

1. زردالي عبد الكريم، محمد عزيزي ياسمين، تكنولوجيا البنك المحمول كألية عصرنه البنوك العمومية ودورها في تعزيز الشمول المالي في الجزائر، المؤتمر العلمي الدولي السابع حول نقل التكنولوجيا على الصعيد الدولي، مخبر الاقتصاد الرقمي في الجزائري، جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة، الجزائر.

2. حسين رحيم وهواري معراج، الصيرفة الالكترونية كمدخل لعصرنه المصارف الجزائرية، ورقة عمل مقدمة ضمن ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولت الاقتصادية -واقع وتحديات-، جامعة الشلف، الجزائر، ديسمبر2014.

3. حمدوش وفاء، عماني لمياء، الصيرفة المحمولة كمدخل معاصر للاقتصاد الرقمي: واقع وآفاق، الملتقى الوطني الثالث حول المستهلك والاقتصاد الرقمي: ضرورة الانتقال وتحديات الحماية، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف، ميلة، الجزائر، 2018.

4. يوسفات علي، بوزيان الرحماني هاجر، دور الهاتف الخليوي في تطوير وتحسين نظم الدفع في الجزائر، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول: عرصنة نظام الدفع في البنوك التجارية الجزائرية وإشكاليات اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر-عرض تجارب دولية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم تسيير، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر.

5. محمد شايب، تقنية الدفع عبر الهاتف النقال وصناعة التمويل الأصغر _العوائق وإشكالية الفقر والشمول المالي_، جامعة سطيف1، الجزائر.

▪ المنشورات الحكومية:

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

2. اللجنة العربية لأنظمة الدفع والتسوية، نظم الدفع عبر الهاتف المحمول-الأبعاد والقواعد المطلوبة- ، صندوق النقد العربي، أمانة مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية، 2013.

ثانياً: المراجع باللغة الأجنبية

▪ المجلات والدوريات العلمية:

1. A. Kalapala & V. N Sastry, **Analysis of Near Field Communication (NFC) and Other Short Range Mobile Communication Technologies**, *Institute for Development and Research in Banking Technology*, Roorkee, Uttarakhand, 2013.
2. Achraf Ayadi and Chantal Ammi: **Innovation Technologique Dans Les Reseaux Mobiles et Creation de La Valeur** : Cas de la Banque Mobile, Econpapers, 2004.
3. C. Flavián, M. Guinaliu & E. Torres: **How bricks-and-mortar attributes affect online banking adoption**, *International Journal of Bank Marketing*, 2006.
4. Claire Pénicaud et Arunjay : **Les Services Financiers Mobiles Destinés aux Personnes non Bancarisées**, *Mobile Money for the unbanked*, 2013.
5. G. Kim, B. Shin & H. G. Lee : **Understanding Dynamics Between Initial Trust And Usage Intentions of Mobile Banking**, *Information Systems Journal*, Vol.19, No.3, 2009.
6. Groupe de la Banque Mondiale, *Les Dividendes du Numérique, Rapport sur le développement dans le monde*, 2016.
7. H. S.Khram, Y. E. Shoubaki & A. S. Khram : **Factors Affecting Jordanian Consumers' Adoption of Mobile Banking Services**, *International Journal of Business and Social Science*, vol.2, No.20, 2011.
8. H.K. Asfour & S.I. Haddad : **The Impact of Mobile Banking on Enhancing Customers' E-Satisfaction : An Empirical Study on Commercial Banks in Jordan**, *International Business Research*, Vol.7, No.10, 2014.
9. K. Simon, Nika Naghavi, **GSMA Mobile Money**, State of the Industry Report on Mobile Money 2021.
10. M. Al-Jabri & M. S. Sohail, **Mobile Banking Adoption: Application of Diffusion of Innovation Theory**, *Journal of Electronic Commerce Research*, Vol.13, No.4, 2012.
11. M. L. Hamzah, Y. Desnelita, A. A. Purwati, E. Rusilawati, R. Kasman, & F. Rizal: **A review of Near Field Communication technology in several areas**, *Revista Espacios*, Vol.40, No.32, 2019.
12. S. Becirovic, D. Bajramovic & A. Ahmatovic : **The rôle of Mobile Banking in Enhancing Economic Development International Conférence**, Communication and business sector, Berane : FMSK, pp 89-98, 2011.

- 13.S. Yu : **Factors influencing the use of Mobile Banking : The case of SMS-based Mobile Banking**, Doctoral dissertation, Auckland University of Technology, 2009.
- 14.V. Devadevan : **Mobile Banking in India – Issues & Challenges**, Certified Journal, Volume 3, Issue 6, June 2013.

▪ **المواقع الإلكترونية:**

1. [http://dspace.univ- msila.dz:8080/xmlui/handle/123456789/9936](http://dspace.univ-msila.dz:8080/xmlui/handle/123456789/9936)
2. <http://dspace.univ-msila.dz:8080/xmlui/handle/123456789/22557>
3. <http://dspace.univ-msila.dz:8080/xmlui/handle/123456789/23531>
4. <http://dspace.univ-msila.dz:8080/xmlui/handle/123456789/1212>
5. http://www.arablaw.org/Download/M_banking_Article
6. <http://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/definitions/regions.aspx>
7. <https://www.algeriatelecom.dz/fr>
8. <https://www.alsalamalgeria.com/>
9. <https://www.android-dz.com/>
10. <https://www.bankrate.com/banking/checking/benefits-of-mobile-banking>
11. <https://www.bna.dz>
12. <https://www.iam.ma/index.aspx>
13. <https://www.tunisiatelecom.tn/fr>

الملاحق

الملحق رقم: (01)

جامعة محمد بوضياف - المسيلة -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

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 " واقع تطبيق البنك المحمول في البنوك التجارية الجزائرية - دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وبنك السلام بالمسيلة- .

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 معه في إطار علمي، وسيستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

ولكم منا فائق الاحترام والتقدير .

القسم الأول: البيانات الشخصية

- 1- الجنس: ذكر أنثى
- 2- العمر: أقل من 30 سنة من 30 إلى 50 سنة أكثر من 50 سنة
- 3- المستوى العلمي: ثانوي بـ إسات عليا أخرى د:
- 4- التخصص: محاسبة مالية بنوك إقتصاد إدارة أعمال أخرى حدد:
- 5- الوظيفة الحالية: مدير ليس قسم (مصلحة) إداري أخرى حدد:
- 6- عدد سنوات الخبرة في العمل البنكي: أقل من 5 سنوات من 5 إلى 20 سنوات أكثر من 20 سنة

القسم الثاني: معلومات حول تقنية البنك المحمول التي يوفرها البنك الذي تعمل به

1. عدد وأسماء البرامج للبنك المحمول:

.....

.....

2. الخدمات التي توفرها تقنية البنك المحمول:

- | | | | |
|--------------------------|-----------------------------|------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | نعم <input type="checkbox"/> | (1) فتح الحسابات وغلقها. |
| <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | نعم <input type="checkbox"/> | (2) التعامل بالشيك الإلكتروني. |
| <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | نعم <input type="checkbox"/> | (3) التحويلات المالية. |
| <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | نعم <input type="checkbox"/> | (4) الاطلاع على كشف تحويل الأموال. |
| <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | نعم <input type="checkbox"/> | (5) دفع الفواتير وتسديد ثمن المشتريات. |
| <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | نعم <input type="checkbox"/> | (6) تعبئة رصيد الهاتف. |
| <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | نعم <input type="checkbox"/> | (7) الإخطار بإضافة الراتب إلى الحساب. |
| <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | نعم <input type="checkbox"/> | (8) الاطلاع على كشف العمليات المنجزة. |
| <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | نعم <input type="checkbox"/> | (9) طلب دفتر الشيكات والبطاقة البنكية. |
| <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | نعم <input type="checkbox"/> | (10) تحديد مواقع البنك وفروعه. |
| <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | نعم <input type="checkbox"/> | (11) تحديد موقع جهاز الصراف الآلي. |
| <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | نعم <input type="checkbox"/> | (12) تقديم أسعار العملات. |
| <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> | نعم <input type="checkbox"/> | (13) الاستشارات والنصائح بشأن القروض. |

(14) خدمات أخرى.....

القسم الثالث: محاور الدراسة

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة أقل	غير موافق	غير موافق بشدة
المحور الأول: مقومات البنك المحمول						
01	يختار بنكم موظفيه المناسبين بناء على معايير محددة كفهم التكنولوجيا الحديثة.					
02	يتوفر بنكم على الكوادر البشرية المؤهلة للعمليات البنكية عبر الهاتف المحمول.					
03	تتوافر بينكم برامج لتدريب الكوادر البشرية على العمل بالعمليات البنكية عبر الهاتف المحمول.					
04	يتوفر مستوى من المعرفة لدى موظفي بنكم بكيفية استخدام الخدمات البنكية عبر الهاتف المحمول.					
05	يوجد استيعاب من قبل عملاء بنكم للخدمات البنكية عبر الهاتف المحمول.					
06	يقوم بنكم بنشر الخدمات البنكية عبر الهاتف المحمول.					
07	يتعامل عملاء بنكم بشكل طبيعي مع تقنية البنك المحمول كبديل مستقبلي عن الخدمات البنكية التقليدية.					

المحور الثاني: مزايا استخدام البنك المحمول					
					08 يستخدم بنكم الهاتف المحمول كأداة للتعريف بالخدمات البنكية.
					09 يسعى بنكم عبر تطبيق البنك المحمول إلى تقديم خدمات مستحدثة لكسب عملاء جدد.
					10 تكلفة المعاملات البنكية عبر الهاتف المحمول للبنك الذي تعمل به منخفضة مقارنة بالمعاملات التقليدية.
					11 يستجيب موظفو بنكم للعملاء بشكل فوري وفعال.
					12 يقوم بنكم بدراسات دورية لتطوير أداء العمل في تقديم خدمات البنك المحمول بأسلوب متميز.
					13 يعتبر بنكم أن طريقة التواصل بالرسائل النصية (SMS) تعزز تواصله مع عملائه.
					14 يمكن تطبيق البنك المحمول للعملاء التخلص من الانتظار والتعامل مع البنك الوطني بشكل مباشر.
					15 يقوم بنكم بإرسال قائمة الحركات لحساب العملاء من خلال الهاتف المحمول.
					16 يساهم تبني بنكم لتقنية البنك المحمول على تحقيق عامل التنوع.
					17 يؤثر تبني البنك المحمول للبنك الذي تعمل به على انخفاض تكلفة المعالجة بالنسبة لكل عميل.

					18	يؤثر تبني البنك المحمول للبنك الذي تعمل به على انخفاض تكلفة المعاملات المالية المختلفة.
					19	يؤثر تبني البنك المحمول للبنك الذي تعمل به على تكلفة الإشهار عن الخدمات المختلفة.
					20	يؤثر تبني البنك المحمول على انخفاض التكلفة الإدارية.
المحور الثالث: تحديات استخدام البنك المحمول						
					21	يتخوف عملاء بنكم من التقنيات الجديدة.
					22	انخفاض الشعور بالأمان من قبل عملاء بنكم عند أداء الخدمات البنكية عبر الهاتف المحمول.
					23	قلة (محدودية) استعمال الهاتف المحمول من قبل عملاء بنكم لقلة الثقة في وسائل الدفع الإلكترونية.
					24	يفضل عملاء بنكم الدفع نقدا في الصفقات التجارية وتفضيله مقارنة بباقي وسائل الدفع الإلكترونية.
					25	أغلب عملاء بنكم من فئة عمرية كبيرة يصعب عليها استيعاب تقنية (تكنولوجيا) البنك المحمول.
					26	قلة استخدام البنك المحمول التابع للبنك الذي تعمل به من طرف العملاء بسبب العطل المتكرر.

الملحق رقم: (02)

جامعة محمد بوضياف - المسيلة-

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



مقابلة

تحية طيبة وبعد:

حضرة المدير المحترم:

يشرفنا أن أضع بين أيديكم هذه الأسئلة الخاصة بموضوع " واقع استخدام البنك المحمول في البنوك التجارية الجزائرية - دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وبنك السلام المسيلة-"، والتي تندرج في إطار إعداد مذكرة لنيل شهادة ماستر أكاديمي تخصص مالية وبنوك، مع تأكيد التزامنا باستخدام ما يتم الحصول عليه في إطار علمي وبشكل موضوعي، ولغرض البحث العلمي فقط.

شكرا مسبقا لتعاونكم.

الرجاء وضع علامة (x) في الخانة الموافقة للإجابة التي تراها مناسبة:

القسم الأول: البيانات الشخصية

- 1/الجنس: ذكر أنثى
- 2/المؤهل العلمي: بكالوريا ليسانس دراسات عليا أخرى حدد:
- 3/الخبرة في العمل البنكي:
أقل من 5 سنوات من 5 إلى 20 سنوات أكثر من 20 سنة

القسم الثاني: معلومات حول تقنية البنك المحمول التي يوفرها البنك الذي تعمل به

1. كيف نشأت فكرة البنك المحمول لديكم؟

.....
.....

2. متى تبني بنكم تقنية البنك المحمول؟

.....
.....

وعلى أي أساس (الدوافع والأسباب)؟

.....
.....

3. هل تعتقد أن قدرات البنك الذي تعمل به تتوافق ومتطلبات البنك المحمول؟

نعم لا

ماهي هذه المتطلبات؟

.....
.....

4. ماهي الشروط التي تسمح للعميل الولوج إلى خدمة البنك المحمول؟

.....
.....

5. هل بإمكانكم إعطاءنا فكرة (نبذة) عن تقنية البنك المحمول في بنكم؟ (التعريف، اسم البرنامج،

رابط التحميل).

.....
.....

6. ماهي خطوات (مراحل الحصول) الاشتراك بتطبيق البنك المحمول؟

.....
.....

7. هل أثرت تقنية البنك المحمول إيجابا على خدمات البنك الذي تعمل به؟

نعم لا نوعا ما

كيف ذلك؟

8. هل هناك وعي عام لدى عملاء البنك الذي تعمل به بوجود خدمة البنك المحمول؟

نعم لا جزئيا

لمبرر (السبب).....

9. هل يستخدم بنكمم البنك المحمول كوسيلة للدفع فقط؟

نعم لا

10. حدد درجة استخدام هذه القنوات من قبل عملاء البنك الذي تعمل به.

المقياس	مرتفعة جدا	مرتفعة	متوسطة	ضعيفة	ضعيفة جدا
الصيرفة عبر القنوات التقليدية (البريد، الفاكس المنتال...)					
الصيرفة عبر الهاتف (مكالمات)					
الصيرفة عبر التلفزة الرقمية					
الصيرفة عبر الصراف الآلي					
الصيرفة عبر الأنترنت					
الصيرفة عبر الهاتف المحمول					

11. ماهي الخدمات التي يقدمها برنامج البنك المحمول للعميل؟

.....

.....

.....

12. ما هو تقييمكم لاستخدام البنك المحمول من طرف عملاء بنكنكم؟ (كل الخدمات، أو جزء منها، أو خدمة معينة)

.....

.....

.....

13. حدد درجة طلب مختلف الخدمات من خلال تقنية البنك المحمول.

المقياس	مرتفعة جدا	مرتفعة	متوسطة	ضعيفة	ضعيفة جدا
فتح حسابات					
تحويلات مالية مختلفة					
فحص الحسابات					
دفع الفواتير وتسديد ثمن المشتريات					
تعبئة رصيد الهاتف.					
التعريف بمختلف الخدمات المعروفة وتكاليف الحصول عليها					
محاكاة الخدمة قبل الحصول عليها					
الاطلاع على كشف العمليات المنجزة.					
طلب دفتر الشيكات والبطاقة البنكية.					
تحديد مواقع البنك وفروعه					
تحديد موقع جهاز الصراف الآلي					
الاستشارات والنصائح بشأن القروض					
الاطلاع على أسعار العملات					
إعطاء أوامر مرتبطة بالبورصة					

14. ماهي درجة استخدام أدوات الدفع الإلكترونية من خلال البنك المحمول؟

المقياس	مرتفعة جدا	مرتفعة	متوسطة	ضعيفة	ضعيفة جدا
السحب من الصراف الآلي					
الدفع لدى التجار					
الدفع عن طريق الهاتف المحمول واللوحة الإلكترونية					
الدفع عبر الأنترنت					

15. هل هنالك صعوبات تواجه العميل عند استخدام البنك المحمول؟

نعم لا

تتمثل هذه الصعوبات في:

.....

16. هل توجد اختراقات لمواقع البنك المحمول على الشبكة؟

نعم لا

التبرير:

.....

17. هل يوجد لدى بنكنم وحدة إدارية مختصة لمتابعة تقنية البنك المحمول؟

نعم لا

تحت أي مسمى.....

18. إذ لم يكن لديكم وحدة مختصة بإدارة البنك، فما هي الجهة المخولة للقيام بذلك؟

.....
 تحت أي مسمى.....

19. هل تقومون بإصدار تقارير منظمة وبشكل دوري عن البنوك المحمولة لتحفيز العملاء؟

نعم لا

إذا كان الجواب نعم فما هي الجهات التي تحصل على هذه التقارير؟

.....
.....

20. ماهي أفاق تطوير تقنية البنك المحمول؟

.....
.....
.....

21. بين أي من العوامل التالية تدفع البنك لدمج تقنية البنك المحمول

<input type="checkbox"/>	لا	<input type="checkbox"/>	نعم	المتعاملين مع البنك
<input type="checkbox"/>	لا	<input type="checkbox"/>	نعم	المنافسين
<input type="checkbox"/>	لا	<input type="checkbox"/>	نعم	الموردون بالبرامج والآلات
<input type="checkbox"/>	لا	<input type="checkbox"/>	نعم	وحدات البحث التابعة للبنك
<input type="checkbox"/>	لا	<input type="checkbox"/>	نعم	مؤسسات الخبرة

22. بين حجم برامج تأهيل الموارد البشرية المعتمدة في مجال البنك المحمول

مرتفع جدا	مرتفع	متوسط	ضعيف	ضعيف جدا

23. حدد مستوى تحكم الموظفين في تقنية البنك المحمول

مرتفع جدا	مرتفع	متوسط	ضعيف	ضعيف جدا

24. ينتج عن تبني البنك الذي تعمل به للبنك المحمول تأثير على جودة الخدمة البنكية، وهذا يتضح من خلال مساهمته في تحقيق العناصر التالية:

غير موافق إطلاقاً	غير موافق	موافق بدرجة أقل	موافق	موافق بشدة	
					يساهم في توفير الخدمة من أماكن متعددة ومدار 24/24 ساعة و7/7 يوم، (أي ضمان استمرارية الخدمة)
					يدعم متابعة البنك للمعاملات البنكية بدقة وسرية تامة
					يوفر سهولة
					سرعة الاستخدام
					تحقق عامل الاستجابة الفورية لطلب العميل
					يشعر العميل بالأمان عند تعامله مع البنك المحمول نتيجة لتوفر البنك على الأنظمة الأمنية المتطورة التي تخلق الإحساس بعدم المخاطرة في التعامل من خلالها

25. ينتج عن استخدام بنكم للتقنية البنك المحمول تأثير على رضا العملاء من خلال تدعيمه لعدد من الاستراتيجيات هي كما يلي:

غير موافق إطلاقاً	غير موافق	موافق بدرجة أقل	موافق	موافق بشدة	
					ملائم لحاجات
					رغبات العميل
					يدعم إستراتيجيات البنك في الحد من شكاوى وانتقادات العملاء
					يساهم في التعرف على رأي العميل في الخدمات المعروضة
					يقوي علاقة العميل مع البنك لدرجة تحويل رضاه إلى ولاء

					يزيد من درجة إقبال العملاء على استخدام القنوات الإلكترونية
--	--	--	--	--	--

26. يساهم تبني البنك الذي تعمل به لتقنية البنك المحمول على تحقيق عامل التنوع في

الخدمات البنكية من خلال الوصول للإستراتيجيات التالية:

غير موافق إطلاقاً	غير موافق	موافق بدرجة أقل	موافق	موافق بشدة	
					يسمح بكنكم بعرض خدمات خاصة متخصصة لكل عميل
					عرض خدمات مختلفة في مجالات مختلفة
					التنوع في طرق وأساليب الحصول على الخدمة

Récapitulatif du test d'hypothèse

	Hypothèse nulle	Test	Sig.	Décision
1	La médiane de M1 est égale à 3,000.	Test de rang signé de Wilcoxon d'un seul échantillon	,000	Rejeter l'hypothèse nulle.
2	La médiane de M2 est égale à 3,000.	Test de rang signé de Wilcoxon d'un seul échantillon	,000	Rejeter l'hypothèse nulle.
3	La médiane de M3 est égale à 3,000.	Test de rang signé de Wilcoxon d'un seul échantillon	,000	Rejeter l'hypothèse nulle.
4	La médiane de M est égale à 3,000.	Test de rang signé de Wilcoxon d'un seul échantillon	,000	Rejeter l'hypothèse nulle.

Les significations asymptotiques sont affichées. Le niveau d'importance est ,05.

تصريح شرفي

بالالتزام بمعايير الأمانة والنزاهة العلمية في إعداد مذكرة الماستر

أنا الممضي أسفله:

الطالب (ة): تبانتي بسنوي المولود(ة) بتاريخ: 09/12/1998 بـ المسيلة
الحامل لبطاقة التعريف الوطنية (أور.س.) رقم: 203201385 الصادرة بتاريخ: 25/07/2018 من المسيلة
المسجل بالسنة الثانية ماستر شعبة: الإدارة الاقتصادية تخصص: إدارة البنوك خلال السنة الجامعية: 2021/2020
والمعد لمذكرة الماستر التي تحمل عنوان: واقع تطبيق البنك الرقمي في البنوك الجزائرية
وبنك الالام ولاية المسيلة

أصرح بشرفي أنني التزمت بمراعاة معايير الأمانة والنزاهة العلمية المطلوبة في إنجاز مذكرة الماستر المذكور أعلاه.

حرر بتاريخ: 2021/06/06

التوقيع والبصمة



تسور بلعاجي صليحة
أستاذة
السنة 2021
أتمنى التوفيق
عن وليدتي
بلعاجي صليحة