



المجلة الجغرافية العربية
تصدر عن الجمعية الجغرافية المصرية

جغرافية حركة الأموال باستخدام الهاتف المحمول في مدينة دمنهور

أ.د. محمد عبدالقادر عبد الحميد شنيش
أستاذ الجغرافية - كلية الآداب - جامعة دمنهور

د. حسين محمود محمد قمج
أستاذ الجغرافية الاقتصادية المساعد،
كلية الآداب - جامعة دمنهور

العدد المائة والرابع والستون

(أغسطس ٢٠٢١)

سلسلة بحوث جغرافية

فهرس المحتويات

صفحة	الموضوع
١	الملخص.
٢	المقدمة.
٤	الحدود المكانية للدراسة.
٥	مشكلة الدراسة.
٦	الدراسات السابقة.
٧	أهداف الدراسة.
٧	المناهج والمداخل والأساليب.
٨	إجراءات الدراسة.
٩	أولاً - تطور حركة الأموال من الهاتف المحمول :
٩	(١) تطور استخدام الهاتف المحمول في حركة الأموال بمصر.
١١	(٢) تطور استخدام الهاتف المحمول في حركة الأموال بمدينة دمنهور.
١٤	ثانياً - التطبيقات المصرفية المتاحة من الهاتف المحمول وخصائصها :
١٤	(١) التطبيقات المصرفية المتاحة:
١٤	أ- البنك الأهلي المصري.
١٥	ب- بنك الإسكندرية.
١٦	ج- بنك فيصل الإسلامي.
١٦	د- بنك مصر.
١٦	هـ- بنك القاهرة.
١٦	و- بنك التعمير والإسكان.
١٧	ز- بنك اتش اس بى سى - سيتى بنك (HSBC).
١٧	ح- البنك التجاري الدولي (CIB):
١٧	ط- البنك الأهلي الكويتي - مصر (aBK).
١٧	ك- البنك العربي الأفريقي الدولي:
١٨	ل- بنك قطر الوطني الأهلي (QNB).

١٨	(٢) خصائص الاستخدام المصرفي من الهاتف المحمول:
١٨	أ- طريقة الاستخدام.
٢١	ب- نوع الاستخدام.
٢٤	ج- دورية الاستخدام ومدته.
٢٦	د- وسائل التعلم والأمان.
٢٧	ثالثاً - العوامل المؤثرة في استخدام التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول :
٢٧	(١) العوامل الديموجرافية:
٢٧	أ- التركيب النوعي.
٢٨	ب- التركيب العمري.
٢٩	(٢) العوامل الاقتصادية:
٢٩	أ- متوسط الدخل.
٣٢	ب- الحالة المهنية.
٣٣	ج- شبكة الهاتف المحمول المستخدمة.
٣٦	د- نوع جهاز الهاتف المحمول وإمكاناته.
٣٨	هـ- القيمة المالية للباقة "السرعة والتحميل".
٣٩	(٣) العوامل الاجتماعية:
٣٩	أ- الحالة التعليمية.
٤٠	ب- الحالة الزوجية.
٤٢	رابعاً - توزيع حركة الأموال من الهاتف المحمول ومجال نفوذها :
٤٢	(١) التوزيع الداخلي.
٤٤	(٢) التوزيع بين مراكز المحافظة.
٤٧	(٣) التوزيع المحلي "بين محافظات الجمهورية".
٥٠	(٤) التوزيع الدولي.
٥٤	خامساً - خصائص حركة الأموال من الهاتف المحمول واستثمارها :
٥٤	(١) خصائص حركة الأموال من الهاتف المحمول:
٥٤	أ- نوع العملة.
٥٦	ب- القيمة المالية المُحوّلة.

٥٨	(٢) مجال استثمار الأموال ونشاطها:
٥٩	أ- النفقات العائلية.
٥٩	ب- الأنشطة التجارية.
٦١	ج- الإيداع.
٦١	د- التعليم.
٦١	هـ- العلاج.
٦١	و- أنشطة أخرى.
٦٢	سادساً - كفاءة الاستخدام المصرفي من الهاتف المحمول ومستويات الرضا :
٦٢	(١) كفاءة الاستخدام المصرفي في مدينة دمنهور:
٦٤	(٢) مستويات الرضا عن حركة الأموال من الهاتف المحمول:
٦٤	أ- مستويات الرضا عن الاستخدام المصرفي من الهاتف المحمول.
٦٥	ب- مستويات الرضا عن المدة الزمنية.
٦٦	ج- مستويات الرضا عن الحد الأقصى للقيمة المالية.
٦٧	سابعاً - مشكلات حركة الأموال من الهاتف المحمول ومستقبلها :
٦٧	(١) مشكلات حركة الأموال من الهاتف المحمول:
٦٧	أ- مشكلات خاصة بشبكة المعلومات الدولية.
٦٩	ب- مشكلات خاصة بجهاز الهاتف المحمول.
٧١	ج- مشكلات خاصة بالمصارف.
٧٢	(٢) مستقبل الاستخدام المصرفي من الهاتف المحمول:
٧٣	النتائج والمقترحات.
٧٧	ملحق (١) نموذج استبيان عن حركة الأموال من الهاتف المحمول في مدينة دمنهور.
٨٣	المصادر والمراجع.
٨٦	الملخص الأجنبي.

فهرس الجداول

م	عنوان الجدول	صفحة
١	التطور النسبي لعينة المستخدمين للتطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول في شياخات مدينة دمنهور في المدة من ٢٠١٣-٢٠١٩.	١٢
٢	نسب عينة مستخدمي التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول وفقاً للتطبيق المستخدم بشياخات مدينة دمنهور عام ٢٠١٩.	٢٠
٣	نسب عينة مستخدمي التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول وفقاً لنوع الاستخدام بشياخات مدينة دمنهور عام ٢٠١٩.	٢٢
٤	نسب عينة مستخدمي التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول وفقاً لدورية الاستخدام بشياخات مدينة دمنهور عام ٢٠١٩.	٢٥
٥	نسب عينة مستخدمي التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول وفقاً للسن في شياخات مدينة دمنهور عام ٢٠١٩.	٢٨
٦	نسب عينة مستخدمي التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول وفقاً لمتوسط الدخل الشهري بشياخات مدينة دمنهور عام ٢٠١٩.	٣٠
٧	نسب عينة مستخدمي التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول وفقاً للحالة المهنية بشياخات مدينة دمنهور عام ٢٠١٩.	٣٣
٨	نسب عينة مستخدمي التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول وفقاً لتبعية الشبكة بشياخات مدينة دمنهور عام ٢٠١٩.	٣٤
٩	نسب عينة مستخدمي التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول وفقاً لنوع الجهاز المستخدم في شياخات مدينة دمنهور عام ٢٠١٩.	٣٧
١٠	نسب عينة مستخدمي التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول وفقاً للقيمة المالية للباقة في شياخات مدينة دمنهور عام ٢٠١٩.	٣٩
١١	نسب عينة مستخدمي التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول وفقاً للحالة التعليمية في شياخات مدينة دمنهور عام ٢٠١٩.	٤٠
١٢	نسب حركة الأموال من الهاتف المحمول بين شياخات مدينة دمنهور عام ٢٠١٩.	٤٣

٤٥	نسب حركة الأموال من الهاتف المحمول بين مدينة دمنهور ومراكز محافظة البحيرة عام ٢٠١٩.	١٣
٤٩	نسب حركة الأموال من الهاتف المحمول بين مدينة دمنهور ومحافظة الجمهورية عام ٢٠١٩.	١٤
٥٢	نسب حركة الأموال من الهاتف المحمول بين مدينة دمنهور ودول العالم عام ٢٠١٩.	١٥
٥٥	نسب عينة مستخدمي التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول وفقاً لنوع العملة في شياخات مدينة دمنهور عام ٢٠١٩.	١٦
٥٧	نسب عينة مستخدمي التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول وفقاً للقيمة النقدية في شياخات مدينة دمنهور عام ٢٠١٩.	١٧
٥٩	نسب عينة مستخدمي التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول وفقاً لمجال استثمار الأموال في شياخات مدينة دمنهور عام ٢٠١٩.	١٨
٦٥	نسب رضا أفراد العينة عن الاستخدام المصرفي في شياخات مدينة دمنهور عام ٢٠١٩.	١٩
٦٦	نسب رضا أفراد العينة عن القيمة المالية المحددة في شياخات مدينة دمنهور عام ٢٠١٩.	٢٠
٦٨	نسب عينة مستخدمي التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول وفقاً للمشكلات التي تواجههم في شياخات مدينة دمنهور عام ٢٠١٩.	٢١

فهرس الأشكال والخرائط

صفحة	عنوان الشكل أو الخريطة	م
٤	موقع مدينة دمنهور وتقسيماتها الإدارية عام ٢٠١٩.	١
١٢	التطور النسبي لاستخدام التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول في شياخات مدينة دمنهور في المدة من ٢٠١٣-٢٠١٩.	٢
١٥	التوزيع الجغرافي للبنوك العاملة في شياخات مدينة دمنهور عام ٢٠١٩.	٣
٢٢	التوزيع النسبي لعينة مستخدمي التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول وفقاً لنوع الاستخدام بشياخات مدينة دمنهور عام ٢٠١٩.	٤
٣١	التوزيع النسبي لعينة مستخدمي التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول وفقاً لمتوسط الدخل الشهري بشياخات مدينة دمنهور عام ٢٠١٩.	٥
٣٥	التوزيع النسبي لعينة مستخدمي التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول وفقاً لتبعية الشبكة بشياخات مدينة دمنهور عام ٢٠١٩.	٦
٤١	التوزيع النسبي لعينة مستخدمي التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول وفقاً للحالة الزوجية بشياخات مدينة دمنهور عام ٢٠١٩.	٧
٤٣	التوزيع النسبي لحركة الأموال من الهاتف المحمول بين شياخات مدينة دمنهور عام ٢٠١٩.	٨
٤٦	اتجاهات حركة الأموال من الهاتف المحمول بين مدينة دمنهور ومراكز محافظة البحيرة عام ٢٠١٩.	٩
٥٠	اتجاهات حركة الأموال من الهاتف المحمول بين مدينة دمنهور ومحافظات الجمهورية عام ٢٠١٩.	١٠
٥٣	اتجاهات حركة الأموال من الهاتف المحمول بين مدينة دمنهور ودول العالم عام ٢٠١٩.	١١
٥٥	نسب العملات المُوَالة باستخدام تطبيقات الهاتف المحمول المصرفية من مدينة دمنهور وإليها عام ٢٠١٩.	١٢
٦٠	التوزيع النسبي لعينة مستخدمي التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول وفقاً لمجال استثمار الأموال في شياخات مدينة دمنهور عام ٢٠١٩.	١٣

٦٣	كفاءة الاستخدام المصرفي من الهاتف المحمول في شياخات مدينة دمنهور عام ٢٠١٩.	١٤
٦٩	نسب المشكلات التي تواجه عينة مستخدمي التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول في شياخات مدينة دمنهور عام ٢٠١٩.	١٥



الملخص

تهدف الدراسة إلى إلقاء الضوء على تطور استخدام الهاتف المحمول في حركة الأموال، والتطبيقات المصرفية المُتاحة، إضافة إلى رصد العوامل المؤثرة في الاستخدام المصرفي من الهاتف المحمول، وتحليل توزيع حركة الأموال من الهاتف المحمول، وتحديد مجال نفوذها، وأخيرًا قياس كفاءة الاستخدام المصرفي، ورصد مشكلاته. وفرضت طبيعة الدراسة الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، إضافة إلى المدخل الموضوعي، والمدخل الأصولي، وبعض الأساليب مثل الخرائط والإحصائي، ونظم المعلومات الجغرافية (GIS) في إنتاج الخرائط وتحليلها، والميداني من خلال تصميم نموذج استبيان.

وانتهت الدراسة إلى نتائج عدة أهمها:

- أسبقية "فودافون" Vodafone شركات المحمول المقدمة للتطبيقات المصرفية، مع تصدر استخدام تطبيق "فون كاش"، و"الأهلي آب"، يليهما تطبيقا "محفظتي"، و"الموبايل البنكي" التابعان لبنك الإسكندرية.
- تصدر الدفع الإلكتروني الاستخدامات المصرفية من الهاتف المحمول يليه التحويل، ثم فتح حساب جديد، مع تحقق ارتباط طردي قوي جدًا بين متوسط الدخل، واستخدام التطبيقات المصرفية.
- تصدر "سامسونج" Samsung أجهزة الهاتف الذكي المستخدمة في التطبيقات المصرفية، يليها "هواوي" Huawei، ثم "آبل".
- اتساع مجال نفوذ حركة الأموال من مدينة دمنهور ليشمل جميع مراكز محافظة البحيرة، ومحافظات الجمهورية، وبعض الدول العربية، والأوروبية، خاصة إيطاليا وفرنسا.
- كبر جملة حجم حركة الأموال المتداولة باستخدام الهاتف المحمول من مدينة دمنهور، إلى داخل الجمهورية، وخارجها، بنحو ستة ملايين جنيه مصري، مع رصد تباين كفاءة الاستخدام المصرفي، حيث تعد الكفاءة المنخفضة الأكثر اتساعًا بنحو خمسي مساحة المدينة.

الكلمات المفتاحية: حركة الأموال، الهاتف المحمول، مدينة دمنهور.

المقدمة:

تعد المصارف Banks عصب الحياة الاقتصادية، حيث تلبي جميع متطلبات الدولة والأفراد من نقود وقروض وسندات، وتمويل للمشروعات، ويسهم قوة القطاع المصرفي في تشجيع الاستثمار، وجذب المستثمرين، إضافة إلى مساعدة الدولة في تنفيذ سياساتها المالية والاقتصادية.

وقد كان للمصارف حظ وافر من التطور التقني الذي واكب جميع مناحي الحياة، حيث ظهر في العقدين الأخيرين من القرن العشرين نظمٌ حديثة للاتصالات، تمثلت أهم مظاهرها في التوسع في نظم المدفوعات الإلكترونية، والنقود الرقمية، التي استخدمتها البنوك في تحويل المدفوعات والأوامر فيما بينها (البحطيبي، ٢٠٠٧، ص ٣).

ومع بداية القرن الحادي والعشرين تعاضم دور العمليات المصرفية الإلكترونية، من خلال ابتكار تطبيقات جديدة للخدمة المصرفية تتصف بالكفاءة والسرعة والسهولة وانخفاض التكلفة، أسهمت في انخفاض العمليات داخل المصارف، حتى باتت لا تتجاوز عُشر العمليات المصرفية في الدول المتقدمة، في حين تجرى باقي العمليات من خلال قنوات إلكترونية مثل أجهزة الصرف الآلي، ونقاط البيع الإلكترونية، إضافة إلى إمكانية القيام بمعظم الأعمال المصرفية من خلال الحاسوب الشخصي عبر شبكة الإنترنت "Home banking"، حيث تؤمن لعملاء المصارف إجراء العمليات بسهولة ويسر مثل فتح الحساب، والحصول على بطاقات ائتمان، ودفع الفواتير، ونقل الأموال بين الحسابات، وذلك طيلة ساعات اليوم.

ويعد الهاتف المحمول من أهم وسائل الاتصال الحديثة منذ ثمانينيات القرن العشرين، حتى بات يشكل مع الإنترنت ثورة في عالم الاتصالات، إذ فرض نفسه على مجالات الدراسة في جغرافية الاتصالات (شنيشن، ٢٠١٠، ص ٢٨)، وقد عرفت مصر الهاتف المحمول لأول مرة عام ١٩٩٦، وتطور عدد مستخدميه من ٥٢٨ ألف عام ١٩٩٨ إلى ٩٦,٢٢ مليون عام ٢٠١٦ (شنيشن، وقمح ٢٠١٩، ص ص ١٢-١٣)، كما بدأت خدمة الإنترنت من الهاتف المحمول في مصر لأول مرة عام ٢٠٠١ من خلال شركة "أورانج Orange"، وما لبثت أن شهدت ارتفاعاً ملحوظاً في عدد المشتركين، إذ زادت من ١١ مليون مشترك عام ٢٠١٢ إلى ٤٠,٢ مليون مشترك عام ٢٠١٩ (وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، ٢٠٢٠، ص ٢٠)، لذلك أصبح وسيلة مهمة وفعالة في تسويق المنتجات المختلفة.

ويُعرّف التسويق من الهاتف المحمول Mobile Marketing بأنه مجموعة من البرامج والتطبيقات التي تستخدمها الشركات للاتصال والارتباط بشكل تفاعلي مع عملائها، وتمكينهم

من الوصول إلى المعلومات وتحميل المحتوى أو شراء المنتجات من خلال أجهزة الهاتف المحمول (MMA, 2008, p. 23).

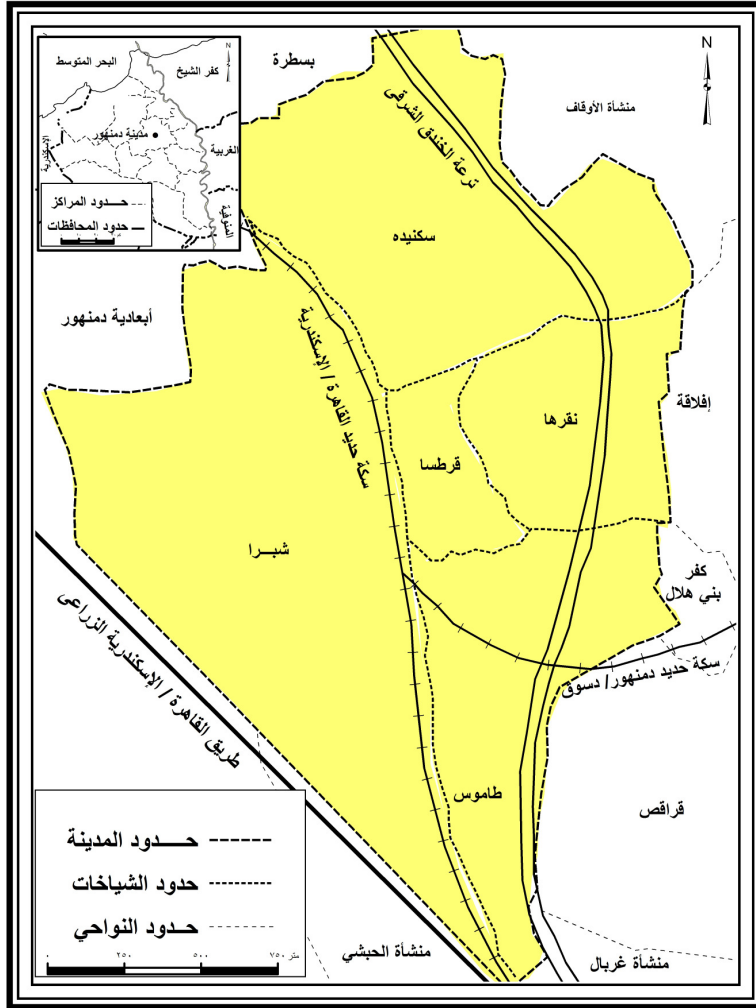
وقد أُمسى ملحوظاً للجميع خلال السنوات الأخيرة ظهور ما يعرف بخدمات "البنك المحمول Mobile Banking"^(١)، إذ يمثل أحدث التطبيقات المصرفية الإلكترونية، حيث يستطيع العملاء من الهاتف المحمول إجراء عمليات تحويل الأموال، والدفع الإلكتروني، وغيرها، وتعد الخدمات المصرفية المقدمة من الهاتف المحمول أحد فروع التجارة التي نشأت قناة توزيع لعقد الصفقات والقيام بالأنشطة المصرفية (Jaradat & Twaissi, 2010, p. 14)، مع ملاحظة تزايد أعداد المستخدمين لتلك الخدمة بشكل لافت للنظر، وذلك لإتاحتها توفير الوقت والجهد للعميل من ناحية، وللمصارف والجهات المستقبلية للأموال من ناحية أخرى، وبرغم حداثة هذا النظام فإن الدراسات أثبتت أنه يحقق للمصرف أرباحاً قد تصل إلى ستة أمثال أرباح المصرف العادي (عبد الرحمن، ٢٠١١، ص ١١).

والتطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول من الخدمات الحديثة في مصر، والتي بدأت أولى خطواتها التنفيذية عام ٢٠١٠، حيث أصدر البنك المركزي المصري القواعد المنظمة لتقديم خدمات الدفع باستخدام الهاتف المحمول، وتتيح تلك القواعد والإجراءات الجديدة للأفراد والمؤسسات من عملاء الخدمة بالدفع والتحويل من الهاتف المحمول، وكذلك استقبال الحوالات العائلية من الخارج من خلال حساباتهم، كما يمكن إجراء المعاملات المالية بين عملاء الخدمة كافة دون التقيد بالنظام التابع له العميل وتحويل الأرصدة بين حساب الهاتف المحمول الخاص بالعميل وحساباته الأخرى بالمصرف نفسه. ولا شك أن خدمات الدفع من الهاتف المحمول ستؤدي إلى نمو كبير في الأنشطة المصرفية، خاصة أن نسبة انتشار الهاتف المحمول في مصر تزيد على ١٠٠% من عدد السكان، لذلك وصل عدد المشتركين في هذه الخدمة إلى ٦,٢ مليون نسمة في أكتوبر ٢٠١٦ (<http://www.ahram.org.eg/News>)، ارتفع ليصل إلى ١٣,٥ مليون نسمة بنهاية يونيو ٢٠١٩ (<https://almalnews.com>).

(١) اعتمد الباحثان مصطلح "بنك أو مصرف" في تلك الدراسة، لتباين استخدامها في الدول العربية، في حين اعتمد مصطلح "البنك المحمول Mobile banking" للإشارة إلى أي نوع من المدفوعات أو المعاملات المنفذة باستخدام هاتف محمول وحساب بنكي يكون الوصول إليه بشكل مباشر من الهاتف المحمول للعميل.

الحدود المكانية للدراسة:

دمنهور إحدى مدن محافظة البحيرة الست عشرة، وقاعدتها، وهي قلبها الإداري والخدمي بالمحافظة، وتقع فلكياً بين دائرتي عرض ٢٩,٨ " ١' ٣١°, ٤٠,٥ " ٤' ٣١° شمالاً، وخطي طول ٤,٥ " ٢٦' ٣٠°, ٥,٦ " ٢' ٣١° شرقاً، داخل حدود مركز دمنهور، ويحدها عدة نواح من الاتجاهات المختلفة (شكل ١)، وتعد واحدة من أفضل الحواضر توسطاً لإقليمها، وتعد محوراً رئيساً للحركة في غربي الدلتا.



المصدر: الهيئة العامة للتخطيط العمراني، المخطط الهيكلي العام لمدينة دمنهور.

شكل (١) موقع مدينة دمنهور وتقسيماتها الإدارية عام ٢٠١٩

وتخترق ترعة الخندق الشرقي أطراف المدينة الشرقية بطول ٣,١٢ كم من الجنوب إلى الشمال، ويُقسّم خط سكة حديد القاهرة / الإسكندرية، المدينة إلى قسمين، غربي ويضم شياخة شبرا دون غيرها، وشرقي ويضم أربع شياخات هي سكنيدة وطاموس ونقرها وقرطسا، ويمر طريق القاهرة / الإسكندرية الزراعي بأطرافها الجنوبية الغربية، وتبلغ مساحتها نحو ٩,٣٥ كم^٢ عام ٢٠١٩، بامتداد طولي بلغ نحو ٢٣٠٠ مترًا، وعرضي بلغ نحو ١٩٠٠ مترًا، وتسنأثر بما يزيد على ربع سكان الحضر بالمحافظة، حيث يقطنها ٢٥٩,٢١٣ نسمة عام ٢٠١٧.

مشكلة الدراسة:

اقتحم الهاتف المحمول، خاصة مع إمكانية اتصاله بالإنترنت جميع المجالات، وتسلل إلى جميع الأنشطة تقريبًا، منها الأعمال المصرفية، حيث تُمثل الأعمال المصرفية باستخدام الهاتف المحمول توازنًا حساسًا بين توافر فرصة قوية من الوجهة النظرية وهي القدرة على إنجاز المعاملات في أي وقت وفي أي مكان، وتحديات عملية، تتمثل في التسلسل الدقيق لقائمة الخيارات المتاحة على شاشة هاتف صغيرة من خلال لمس أزرار بالغة الصغر.

لم يعد الهاتف المحمول وسيلة اتصال فقط، بل أضحت أداة مهمة في تسويق السلع والخدمات والأفكار المُقدمة من المنظمات الصغيرة والكبيرة، خاصة في ظل الزيادة المطردة في أعداد مستخدميه، ومن ثم لم يعد بإمكان المؤسسات المصرفية، ومنها المصارف تجاهل استخدامه في تقديم العمليات المصرفية، خاصة مع انخفاض نسبة من لديهم حسابات بنكية من المصريين، إذ بلغت ١٤% فقط من عدد البالغين (عبد الرحمن، ٢٠١١، ص ١٣)، ربما لانتشار الفقر وعدم قدرتهم على توفير جزء من أموالهم، ومن المتوقع أن تسهم التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول في زيادة حجم حركة الأموال في المصارف، واتجاه المصريين إلى فتح حسابات مصرفية جديدة، ومن ثم زيادة حجم الودائع، وارتفاع نسبة النمو، والشمول المالي، فضلًا عن ذلك فإن الهاتف المحمول سيساعد المصارف في تسويق خدماتها، مثل صرف الرواتب، والتحويلات، وصدار الفواتير، وتحصيل أقساط التمويل، حتي بلغ جملة قيمة عمليات الدفع عبر الهاتف المحمول في مصر نحو ٢٠ مليار جنيه عام ٢٠١٩ (<https://almanews.com>)، وأضحى استخدام التطبيقات المصرفية الإلكترونية ضرورة ملحة منذ ظهور فيروس "كورونا المستجد - Covid 19" في ديسمبر

٢٠١٩ بالصين، وانتشاره بالعالم، حيث باتت وسيلة آمنة لعدم الاحتكاك بالبشر، وتأسيساً على ذلك تبلورت مشكلة البحث في محاولة للتحليل الجغرافي لحركة الأموال من الهاتف المحمول.

الدراسات السابقة:

بالرغم من تعدد الدراسات التي تناولت جغرافية الاتصالات منذ مطلع الألفية الثالثة، فإن تلك الدراسة تعد الأولى التي تُسطر عن حركة الأموال باستخدام الهاتف المحمول، لكن هناك بعض الدراسات الجغرافية تناولت الهاتف المحمول، أولاً شنيشن عام ٢٠٠٦^(١) عن الاتصال الهاتفي المحمول في قسم الجمرك بالإسكندرية، أعقبها نعينع عام ٢٠٠٧^(٢) بدراسته عن التحليل الجغرافي للاتصال الهاتفي المحمول في مدينة قنا، ثم موسى عام ٢٠٠٨^(٣) عن الأبعاد المكانية للاتصال الهاتفي المحمول في مدينة دمنهور، ثم شريف عام ٢٠١١^(٤) عن شبكة الهاتف المحمول بمحافظة بورسعيد، وأخيراً دراسة شنيشن وقمّح عام ٢٠١٩^(٥) والتي تناولت اتصالات شبكة المعلومات الدولية المحمولة في مدينة دمنهور، إضافة إلى عديد من الدراسات التي تناولت محطات تقوية الهاتف المحمول في مناطق مختلفة من الجمهورية.

-
- (١) شنيشن، محمد عبد القادر عبد الحميد (٢٠٠٦): الاتصال الهاتفي المحمول في قسم الجمرك بالإسكندرية من المنظور الجغرافي، مجلة أسيوط للبحوث البيئية، جامعة أسيوط، العدد الثاني، أكتوبر.
- (٢) نعينع، محمد أحمد إبراهيم (٢٠٠٧): التحليل الجغرافي للاتصال الهاتفي المحمول في مدينة قنا، دورية الإنسانيات، كلية الآداب بدمنهور، جامعة الإسكندرية، إصدار خاص.
- (٣) موسى، محمد المغاوري محمود (٢٠٠٨): الأبعاد المكانية للاتصال الهاتفي المحمول في مدينة دمنهور، مجلة كلية الآداب، جامعة جنوب الوادي، العدد ٢٣.
- (٤) شريف، عبد السلام شريف (٢٠١١): شبكة الهاتف المحمول بمحافظة بورسعيد، دراسة في جغرافية الاتصالات، المجلة الجغرافية العربية، الجمعية الجغرافية المصرية، العدد ٥٨، الجزء الثالث.
- (٥) شنيشن، محمد عبد القادر، وقمّح، حسين محمود (٢٠١٩): اتصالات شبكة المعلومات الدولية المحمولة في مدينة دمنهور من منظور جغرافي، مجلة وادي النيل، جامعة القاهرة، فرع الخرطوم، العدد ٢٢، المجلد الرابع، أبريل.

أهداف الدراسة:

- ترمى دراسة حركة الأموال باستخدام الهاتف المحمول في مدينة دمنهور إلى تحقيق الأهداف التالية:
- رصد بداية استخدام الهاتف المحمول في حركة الأموال، وتطوره، وذلك للتعرف على مدى تقبل السكان لتلك الخدمات، والتطبيقات المصرفية المتاحة، وخصائصها.
 - تحديد العوامل المؤثرة في الاستخدام المصرفي من الهاتف المحمول، بما يسهم في تفسير تباين صورة التوزيع المكاني لتلك الخدمات.
 - تحليل توزيع حركة الأموال من الهاتف المحمول، لتحديد مجال نفوذها الجغرافي.
 - إبراز خصائص حركة الأموال من الهاتف المحمول، وتحديد مجال استثمارها، بما يفيد صانعي القرار في تحقيق أهداف العملاء ومتطلباتهم.
 - قياس كفاءة الاستخدام المصرفي من الهاتف المحمول، ومستويات الرضا عنها، ومن ثم الحكم على مدى نجاح تقديم الخدمة مكانيًا ونوعيًا.
 - التعرف على المشكلات التي تواجه حركة الأموال من الهاتف المحمول، ووضع الحلول المناسبة لحلها، وتحديد اتجاهاتها المستقبلية.

المناهج والمداخل والأساليب:

فرضت طبيعة الدراسة الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي Descriptive Methods بشكل رئيس في عرض بيانات الدراسة وتفسيرها، إضافة إلى المدخل الموضوعي، حيث يتيح دراسة مكونات العمليات المصرفية من الهاتف المحمول، واختلافاتها المكانية، ومشكلاتها، والمدخل الأصولي عند دراسة العوامل المؤثرة في استخدام تلك التقنية الحديثة.

واستعانت الدراسة ببعض الأساليب، أولها: الخرائطي لعرض بيانات الدراسة وتحليلها، ثانيها: الإحصائي في تحليل بعض العلاقات من خلال استخراج قيم مربع كا، ومعامل ارتباط بيرسون باستخدام برنامج SPSS. 22، ثالثها: نظم المعلومات الجغرافية (GIS) في إنتاج الخرائط، وأخيرًا: الدراسة الميدانية.

إجراءات الدراسة:

طبقت الدراسة على عينة من مجتمع مدينة دمنهور، وجاءت إجراءاتها على ثلاث مراحل رئيسة على النحو التالي:

▪ جمع البيانات Data Collections :

شكل العمل الميداني الركيزة الرئيسة لاتمام الدراسة، لحدثة الموضوع وندرة بياناته، وصعوبة تسجيلها بدقة، من خلال تصميم نموذج استبيان (ملحق ١)، يضم ٨٠ سؤالاً يغطي جميع موضوعات الدراسة، وُزِع على عينة من مستخدمي التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول، بلغ مجموع مفرداتها ٦٠٠ مفردة، منها ٥٦٣ مفردة صحيحة، تُشكل ٩٣,٨% من جملتها، اعتماداً على أسلوب العينة العشوائية البسيط Simple Random Sample، حيث يراعي تكافؤ الفرص أمام كل مفردات المجتمع المستهدف دراسته، بما يضمن تمثيله تمثيلاً جيداً، وقد رُوِيَ في توزيعها تمثيلها لجميع شياخات المدينة، لضمان مصداقية البيانات، ومن ثم تعميم النتائج، إضافة إلى قيام الباحثين بالعديد من المقابلات والزيارات للمصارف، للتعرف على الخدمات الإلكترونية المُقدمة للعملاء من الهاتف المحمول، وأجرى العمل الميداني خلال المدة بين يونيو إلى سبتمبر من عام ٢٠١٩.

إضافة إلى عديد من الدراسات، والبحوث، والتقارير، والقوانين واللوائح التي تناولت أدبيات الدراسة، وضوابط تقديم الخدمات المصرفية من الهاتف المحمول.

▪ مرحلة تصنيف البيانات وتحليلها Data Analysis :

ربط الباحثين تلك المرحلة بأهداف الدراسة من خلال تحديد الأطر النظرية المرتبطة بالدراسة، وتهيئة البيانات الإحصائية بعد تفريغ بيانات الدراسة الميدانية باستخدام برنامج Excel، ومعالجتها ومطابقتها والتأكد من صحتها، كما تم إنتاج خرائط الدراسة في بيئة نظم المعلومات الجغرافية (GIS)، من خلال إنشاء قاعدة بيانات جغرافية Geodatabase، مكونة من مجموعة الطبقات Feature Classes، التي تضم جميع الظواهر الجغرافية بالمدينة والتي تخدم موضوعات الدراسة، إضافة إلى استخدام أدوات التحليل المكاني في قياس كفاءة الاستخدام المصرفي في المدينة.

▪ مرحلة استخلاص النتائج وعرضها:

تمثل تحليل للبيانات الإحصائية التي تم ترتيبها في مجموعة من الجداول التي أعدها الباحثين، وتفسيرها جغرافياً من خلال ربطها مع المتغيرات المحيطة بها، إضافة إلى تحليل خرائط الدراسة التي تم إنتاجها ببرنامج Arc Map، في إطار تكاملي يبرز المعالجة الجغرافية لأحد الخدمات المصرفية الحديثة المُقدمة من وسيلة باتت مرتبطة كلياً بجميع أفراد المجتمع. ويأتي هيكل الدراسة في سبعة محاور رئيسة على النحو التالي:

- ١- تطور حركة الأموال من الهاتف المحمول.
- ٢- التطبيقات المصرفية المُتاحة من الهاتف المحمول وخصائصها.
- ٣- العوامل المؤثرة في الاستخدام المصرفي من الهاتف المحمول.
- ٤- توزيع حركة الأموال من الهاتف المحمول ومجال نفوذها.
- ٥- خصائص حركة الأموال من الهاتف المحمول واستثمارها.
- ٦- كفاءة الاستخدام المصرفي من الهاتف المحمول ومستويات الرضا.
- ٧- مشكلات حركة الأموال من الهاتف المحمول ومستقبلها.

أولاً - تطور حركة الأموال من الهاتف المحمول :

شهد الاستخدام المصرفي من الهاتف المحمول تطوراً ملحوظاً منذ العقد الثاني من القرن الحادي والعشرين، ويمكن رصد هذا التطور من خلال متغيرين رئيسيين على النحو التالي:

١) تطور استخدام الهاتف المحمول في حركة الأموال بمصر:

بدأت المصارف المصرية في تطوير خدماتها الإلكترونية منذ عام ١٩٩٧ اعتماداً على الشبكة الدولية للمعلومات "الإنترنت"، والهاتف المحمول، وشمل هذا التطوير كروت الدفع، وشبكات أجهزة الصراف الآلي، ونقاط البيع، وفي عام ٢٠١١ بلغ عدد المصارف المقدمة للخدمات الإلكترونية والمسجلة لدى البنك المركزي المصري نحو عشرين مصرفاً، بعد أن كان عددها أحد عشر مصرفاً عام ٢٠٠٦ (عبد الرحمن، ٢٠١١، ص ١٦)، ارتفعت إلى ٢٨ مصرفاً عام ٢٠١٩ (<https://almalnews.com>)، تُشكل ثلاثة أرباع جملة عدد المصارف العاملة في مصر، والبالغ عددها ٣٧ مصرفاً.

وبالرغم من استخدام أجهزة الهاتف المحمول في الاقتصاديات المطورة منذ منتصف عام ١٩٩٠ في بعض الدول الأجنبية فإنها لم تُطبق في مصر بمفهومها الشامل، إذ اقتصر استخدامه في المصارف المصرية بدءًا من عام ٢٠٠٠ على بعض التطبيقات المصرفية، تضم ثلاثة أنواع رئيسية، أولها: المالية وتشمل التحويل من حساب إلى آخر، ثانيها: غير المالية مثل الاستعلام عن رصيد حساب كروت الائتمان، وكشف حساب، ثالثها: الإخطارات وتضم رصيد الحسابات الجارية، وتجديد كروت الائتمان، وتغيير أسعار صرف العملات، واستخدام كروت الائتمان في أي عملية مالية، ويعد بنك مصر الدولي (عُرف فيما بعد عام ٢٠٠٥ باسم الأهلي سوسية جنرال) أول المصارف المُستخدمة للهاتف المحمول في العمليات المصرفية عام ٢٠٠٠، وكانت قاصرة على عملاء شركة فودافون، ثم انضم إليها عملاء شركة موبينيل آنذاك عام ٢٠٠٥، وشملت العمليات المصرفية سداد الفواتير والتحويلات المالية (عبد الرحمن، ٢٠١١، ص ٢٢).

ويعد شهر فبراير من عام ٢٠١٠م، نقطة فارقة في الاستخدامات المصرفية من الهاتف المحمول بمصر، حيث أصدر البنك المركزي المصري الإصدار الأول من القواعد المنظمة لتقديم خدمات الدفع باستخدام الهاتف المحمول، وقد شجع انتشار استخدام الهاتف الذكي بين السكان طرح الإصدار الثاني من تلك القواعد في نوفمبر ٢٠١٦، تزامنًا مع إصدار وحدة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب إجراءات العناية الواجبة بعملاء خدمات الدفع باستخدام الهاتف المحمول، ليمثلا معًا حزمة من القواعد الرقابية المتكاملة التي تهدف إلى التوسع في الاستخدامات المصرفية من الهاتف المحمول، لتحقيق الشمول المالي، وتعمل تلك التطبيقات على توفير حساب مصرفي بسيط يفتح المجال لتوسيع قاعدة المتعاملين مع المصارف (البنك المركزي المصري، ٢٠١٦، ص ٣).

وتُنفذ التطبيقات المصرفية المختلفة حركة الأموال من خلال شركات الهاتف المحمول الأربعة العاملة في مصر، وهي "أورانج Orange"، و"فودافون Vodafone"، و"اتصالات Etisalat"، وأخيرًا "وي We"، والتي تتنافس في تقديم التطبيقات المصرفية المختلفة مع المصارف عبر شبكاتها، بالرغم من أن الحكومة المصرية كانت تدرس منذ سنوات سابقة السماح لشركات المحمول بالتوسع في تقديم تلك التطبيقات، وتقديم التسهيلات لها، لكنها أرجأت القرار عدة مرات بسبب الانفلات الأمني الذي أعقب ثورة يناير ٢٠١١.

وإذا ما انتقلنا إلي ترتيب الشركات، نجد أن فودافون تعد أولى الشركات التي بدأت فعليًا البدء في خدمة تحويل الأموال من الهاتف المحمول لأول مرة بالتعاون مع مصرف

حكومي، وهو "بنك التعمير والإسكان" في يونيو ٢٠١٣، واقتصرت في بداية الأمر على تحويل الأموال، وفقاً لضوابط البنك المركزي المصري، بحد أقصى ثلاثة آلاف جنيه يومياً، وخمسة آلاف جنيه شهرياً، وتقدم الشركة الآن خدماتها بالتعاون مع عديد من المصارف، شملت البنك الأهلي المصري، وبنك HSBC، وبنك مصر الدولي، وبنك قطر الوطني الأهلي، والبنك التجاري الدولي CIB، والبنك العربي، كما تعد أولى الشركات المتقدمة بطلب إلى البنك المركزي المصري للحصول على ترخيص يسمح لها بنقل أموال عملائها باستخدام الهاتف المحمول دولياً، في الدول المنتشرة فيها شبكاتها، بحيث لا تقتصر خدمات التحويل من الهاتف المحمول على النطاق المحلي فقط، تلتها شركة أورانج من خلال إطلاقها لخدمة Orange Money في عام ٢٠١٤، حيث بات بإمكانهم تحويل الأموال والدفع محلياً ودولياً من خلال هواتفهم المحمولة، ثم دخلت شركة "اتصالات" هذا المجال عام ٢٠١٥، وأخيراً شركة "وي We" عام ٢٠١٧.

وإدراكاً من المصارف بأهمية الهاتف المحمول في الاستخدام المصرفي، بدأت في استحداث التطبيقات التي يتم تحميلها على الهاتف الذكي والأجهزة اللوحية "Tablets" مجاناً، والتي تناسب أنظمة تشغيل تلك الهواتف سواء التي تعمل بنظام IOS أو بنظام Android، وأتاحت جميع المصارف تقريباً تلك التطبيقات على مواقعها بشبكة المعلومات الدولية، ومن ثم تحميل العميل للتطبيق على هاتفه المحمول، والولوج إليه من خلال اسم مستخدم، وكلمة سر، يتم تسجيلها من خلال العميل في مقر المصرف، بعد اعتماد رقم الهاتف المحمول، بغض النظر عن شركة المحمول التي يتعامل معها العميل.

وتأسيساً على ماتقدم يمكن القول إن الاستخدام المصرفي من الهاتف المحمول حديث حداثة أجهزة الهاتف المحمول الذكي Smart Phone، حيث أسهم انتشارها في سهولة استخدامها بنكاً محمولاً من خلال إحدى القنوات الإلكترونية المخصصة للوصول إلى الإجراءات المصرفية المطلوبة وفقاً لشروط العقد الموقع بين المصرف والعميل.

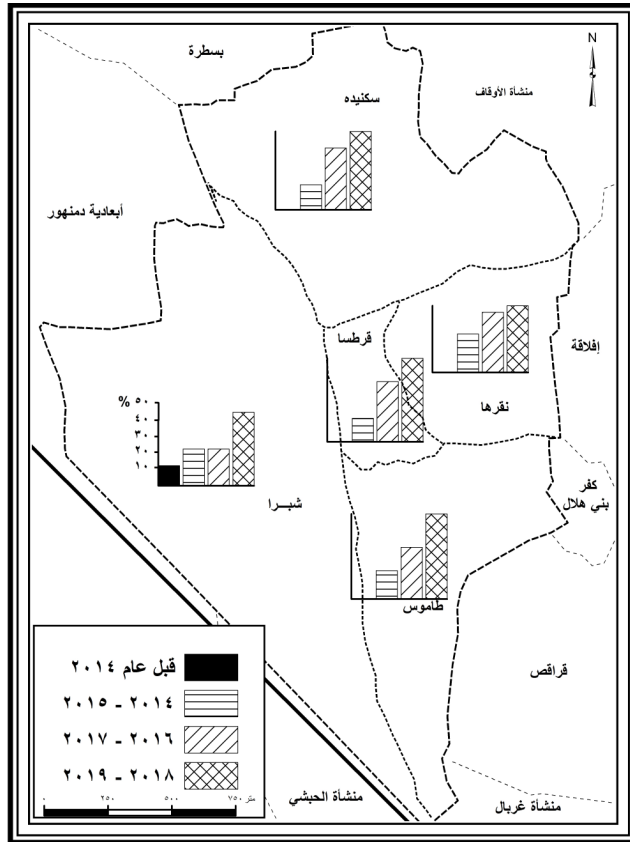
٢) تطور استخدام الهاتف المحمول في حركة الأموال بمدينة دمنهور:

تعد التطبيقات المصرفية المتاحة من الهاتف المحمول حديثة نسبياً، إذ استخدمت بشكل جلي وفعال في العقد الثاني من القرن الحادي والعشرين، وقد أظهر الاستبيان عن واقع استخدام الهاتف المحمول في حركة الأموال نتائج عدة أهمها (جدول ١، شكل ٢):

جدول (١) : التطور النسبي لعينة المستخدمين للتطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول في شياخات مدينة دمنهور في المدة من ٢٠١٣-٢٠١٩.

الشيخة	عام ٢٠١٣	٢٠١٤-٢٠١٥	٢٠١٦-٢٠١٧	٢٠١٨-٢٠١٩
سكنيدة	٠	١٥,٢	٣٧,٤	٤٧,٤
شبرا	١١,٦	٢٢,٣	٢٢,٣	٤٣,٨
طاموس	٠	١٧,٥	٣١	٥١,٥
قرطسا	٠	١٣,٨	٣٦,١	٥٠,١
نقرها	٠	٢٢,٩	٣٦,٨	٤٠,٣
المتوسط	٢,٤	١٨,٣	٣٢,٧	٤٦,٦

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية، ووزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، الكتاب السنوي.



المصدر: جدول (١).

شكل (٢) التطور النسبي لاستخدام التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول في شياخات مدينة دمنهور في المدة من ٢٠١٩ - ٢٠١٣

- مثل عام ٢٠١٣ البداية الحقيقية لاستخدام التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول في مدينة دمنهور، وإن كانت نسبته لا تتجاوز ٢,٤% من جملة عينة المستخدمين، وسبب ذلك اتجاه المصارف إلى الاستفادة من التطور التقني في تسويق خدماتها، واستقطاب مزيد من العملاء، خاصة مع الانتشار الواسع لشبكة "الإنترنت"، والهاتف الذكي، وتعد شبرا أولى شياخات المدينة التي شهدت ذلك، ويفسر ذلك كبر حجم سكانها، حيث تستحوذ على ٥٣,١% من جملة سكان المدينة عام ٢٠١٧، لاتساع مساحتها، إذ تقترب من نصف مساحة المدينة، إضافة إلى موقع عديد من المصارف الخاصة في أراضيها.

- تفوق نسب عينة مستخدمي التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول بشكل ملحوظ خلال عامي ٢٠١٨ ، ٢٠١٩ ، بما يقترب من نصف جملة حجم العينة، ويعزى ذلك إلى توجه جميع المصارف العاملة في المدينة إلى توفير تلك الخدمات على مواقعها الإلكترونية، إضافة إلى تطور التطبيقات المصرفية المُقدمة من خلال الهاتف المحمول، وتعددها، وسهولة تحميلها على الهاتف، حيث أسهمت تلك التطبيقات في سهولة الولوج إلى حسابات العملاء، وإجراء العمليات المصرفية المختلفة في أي وقت ومن أي مكان، وبذلك يمثل هذان العامان الطفرة في الاستخدام المصرفي من الهاتف المحمول في المدينة، يؤكد ذلك ارتفاع نسبة المستخدمين بشكل لافت في جميع شياخات المدينة، ورُصدت علاقة ارتباطية قوية بين عدد التطبيقات المصرفية المُتاحة في المصارف، وعدد المستخدمين لتلك التطبيقات، حيث بلغت (٠,٨٦).

- انخفاض نسبة عينة مستخدمي التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول خلال عامي ٢٠١٤ ، ٢٠١٥ ، حيث شكّلت أقل من خمس جملة حجم العينة، وربما يفسر ذلك عدم إتاحة المصارف للتطبيقات المصرفية على مواقعها الإلكترونية، إضافة إلى تأخر العملاء في استخدام الهاتف المحمول لإنهاء معاملاتهم المصرفية، تخوفاً من اختراق حساباتهم، خاصة مع قلة خبرتهم في التعامل مع التطبيق الإلكتروني، وهو ما انعكس على تأخر استخدامهم تلك التطبيقات بعد الاطمئنان إلى الوصول لأعلى معايير الأمن والسلامة، ويدل على ذلك ارتفاع نسبة عينة المستخدمين في العامين التاليين ٢٠١٦ ، ٢٠١٧ لتصل إلى ما يقرب من ثلث حجم العينة، خاصة في سكنيدة.

ثانياً - التطبيقات المصرفية المتاحة من الهاتف المحمول وخصائصها :

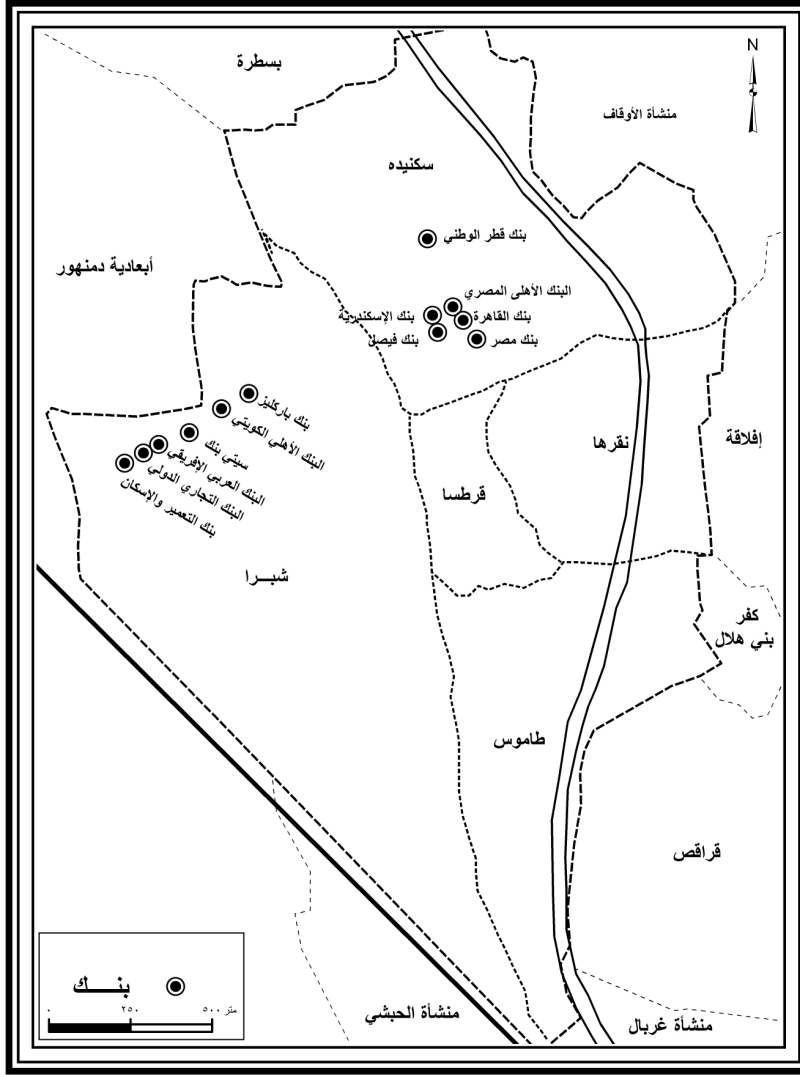
شهدت الحركة المصرفية تطوراً كبيراً خلال السنوات الخمس الأخيرة، وكان أحد شواهد هذا التطور السماح لعملاء المصارف بإجراء عملياتهم المصرفية من الهاتف المحمول، وتتسابق المصارف حالياً في تقديم المزيد من خدماتها بشكل إلكتروني بصفة عامة، ومن الهاتف المحمول بصفة خاصة.

(١) التطبيقات المصرفية المتاحة:

يقع في مدينة دمنهور إنتى عشر مصرفاً، تتركز في شياختي سكنيدة وشبرا (شكل ٣)، بالمناطق ذات المستوي السكني المرتفع، وتضم سكنيده أقدم مصارف المدينة مثل البنك الأهلي المصري، وبنك مصر، وبنك القاهرة، وبنك الإسكندرية، وتعرض منها البنكان الأخيران للخصخصة، أما شياخة شبرا فيتركز بها جميع المصارف حديثة الانتشار باستثناء بنكي فيصل الإسلامي، وقطر الوطني، وتنبان مصارف المدينة في تقديم تطبيقاتها المصرفية لعملائها من خلال الهاتف المحمول على النحو التالي:

أ- البنك الأهلي المصري:

- من أكثر المصارف اهتماماً بتنفيذ سياسة التحول الرقمي، ويُقدم عديداً من الخدمات الإلكترونية، يرتبط ثلاثة منها بالهاتف المحمول هي:
- تطبيق "فون كاش": بدأ في أغسطس عام ٢٠١٣، وهي خدمة الدفع عن طريق الهاتف المحمول، ليصبح أول مصرف في مصر يقوم بتقديم الخدمة بالتعاون مع شركة "ماستر كارد Master Card" وشركة "فوري Fawry"، حيث يُفتح حساب دون عائد للعميل للتعامل عليه، ويسمي حساب الهاتف المحمول أو محفظة الهاتف المحمول.
- تطبيق "الأهلي آب للهواتف الذكية": أُتيح عام ٢٠١٥، وهو تطبيق مجاني متوفر لمستخدمي الهواتف الذكية كافة من عملاء المصرف، وتحمله من المتاجر الخاصة بأنظمة التشغيل (IOS - Android).
- تطبيق NBEPay: انطلق عام ٢٠١٧، وهو عبارة عن تطبيق يقوم العميل بتحميله على هاتفه المحمول، ومن خلاله يحصل ربط بطاقات الخصم المباشر أو المدفوعة مسبقاً، وبطاقات الائتمان الخاصة به في البنك الأهلي المصري.



المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادًا على برنامج Arc GIS 10.2

شكل (٣) التوزيع الجغرافي للبنوك العاملة في شياخات مدينة دمنهور عام ٢٠١٩

ب- بنك الإسكندرية:

ينتج المصرف التحول الرقمي لتوفير عديد من الخدمات المصرفية من خلال وسائل متعددة، خاصة بعد خصخصة البنك عام ٢٠٠٧، وإدارته من قبل مجموعة "سان باولو" الإيطالية، ويقدم المصرف عديدًا من تطبيقات الهاتف المحمول وهي:

- تطبيق "محفظتي": حيث يتيح استخدام الهاتف المحمول "محفظةً إلكترونيةً" لتنفيذ عديد من المدفوعات اليومية بطريقة آمنة ومبتكرة.
- تطبيق الخدمات البنكية للموبايل: من خلال تحميل تطبيق ALEXBANK Mobile Banking، حيث يمكن العملاء من الإطلاع ومتابعة تفاصيل الحسابات كافة، وتحويل الأموال بين الحسابات ببنك الإسكندرية بمختلف العملات، وتحويل الأموال لحسابات أخرى ببنك الإسكندرية، أو أي حساب آخر داخل الجمهورية بالجنيه المصري، وذلك من خلال الهاتف المحمول الذكي في أي وقت ومكان.

ج- بنك فيصل الإسلامي:

يتيح تطبيقات مصرفية عبر الإنترنت، غالبيتها خاصة بالاستعلام فقط، مثل رصيد الحساب، وشهادات الادخار، وغيره، أما الإجراء التنفيذي الذي يمكن اتخاذه من خلال شبكة الإنترنت فهو التحويل بين حسابات العميل.

د- بنك مصر:

يُقدم بعض خدماته الإلكترونية التي يمكن الاستفادة منها من خلال تطبيق "الموبايل البنكي B M On Line"، ومنها الإطلاع على رصيد الحساب الجارى، والمعلومات الخاصة ببطاقة الائتمان.

هـ- بنك القاهرة:

أقل المصارف تقديمًا للخدمات الإلكترونية عامّة، والخدمات المقدمة من الهاتف المحمول خاصّة، وتقتصر على دفع الفواتير من خلال أجهزة الصراف الآلى، مع ملاحظة أن البنك وضع خطة لتطوير خدماته الإلكترونية المقدمة من الهاتف المحمول خلال عام ٢٠١٩، وتتمثل فى استحداث تطبيق "Mobile Banking App"، وحتى حينه لم تُفعل.

و- بنك التعمير والإسكان:

يوفر تطبيق المحفظة الإلكترونية "فلوسي فون Floussy Phone"، حيث يُحمل على الهاتف المحمول، ومن خلاله يستطيع عملاؤه، وغيرهم إجراء مدفوعاتهم اليومية، وإيداع الأموال وسحبها من المحفظة وإليها، والاستعلام وسداد فواتير الاتصالات، والإنترنت،

والكهرباء، وتجديد الرخص، والرسوم المرورية، إضافة إلى إعادة شحن الهاتف المحمول، وتحويل الأموال بين حاملي المحافظ داخل الجمهورية، كما تتيح لعملاء البنك سداد أقساط وحداتهم السكنية، ودفع التبرعات، والاشتراكات وتسديد أقساط التأمين، وشراء التذاكر، والخدمات المتاحة عبر شركة فوري، بحد أقصى ٦٠٠٠ جنيه يوميًا.

ز- بنك اتش اس بي سي - سيتي بنك (HSBC):

يوفر تطبيق "الهواتف المحمولة" HSBC Mobile Banking، إذ يُمكنهم من التحويلات بعملات أجنبية، وعرض أرصدة وبيانات الحساب، والبطاقة الائتمانية، وعرض آخر ٢٠ معاملة نُفذت، وتحويل الأموال بين الحسابات لدى البنك، ودفع الفواتير، وفتح حساب وديعة، وطلب بطاقة ائتمان أو تسهيل ائتماني عبر التطبيق.

ح- البنك التجاري الدولي (CIB):

يُقدم التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول "CIB Mobile Banking"، والتي تتيح للعملاء الاطلاع على الحسابات والبطاقات الائتمانية، والودائع والقروض، والتحويل بين الحسابات داخل البنك وخارجه، إضافة إلى طلب دفتر شيكات، وإغلاق البطاقة الائتمانية، وأخيرًا تحديد أقرب فرع أو جهاز صراف آلي.

ط- البنك الأهلي الكويتي -مصر (aBK):

كان يعرف بنك بيبوس حتى عام ٢٠١٥، ويُقدم بعض تطبيقات الهاتف المحمول، "ABK Mobile Banking" والتي تتمثل في المحفظة الإلكترونية، حيث يتعامل مع الهاتف المحمول بوصفه محفظة إلكترونية يستطيع من خلالها العميل إجراء عمليات الشراء، والتحويلات، والتسوق عبر الإنترنت، وسداد الفواتير.

ك- البنك العربي الأفريقي الدولي:

يقدم البنك تطبيق الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تتيح الاطلاع على رصيد الحساب، وجميع المعاملات، وأرصدة جميع بطاقات الائتمان، وبطاقة الصراف الآلي حتى آخر ٢٤ شهر.

ل- بنك قطر الوطني الأهلي (QNB):

يُوفر التطبيقات المصرفية عبر المحمول للعميل، حيث تُمكنه من الإطلاع على أرصدة الحسابات، والودائع، وحركاتها، فضلاً عن التحويل النقدي الفوري، وطلب إصدار دفتر شيكات، وغيرها.

ويقدم بنكا باركليز، والاتحاد الوطني - مصر، في مدينة دمنهور بعض التطبيقات المصرفية باستخدام الهاتف المحمول، لا تختلف عن سابقتها في مصارف المدينة، من خلال تحميل التطبيق من مواقعها على شبكة المعلومات الدولية.

وتأسيساً على ما تقدم، فقد هدتنا الدراسة الميدانية إلى ترتيب أهمية المصارف وفقاً لحجم المتعاملين معها من خلال تطبيقاتها المصرفية على الهاتف المحمول، حيث تصدّرها البنك الأهلي المصري بما يزيد على ربع حجم العينة، وذلك لعدة أسباب أولها: الخدمة المميزة لعملاء البنك، ثانيها: توفر الحساب البنكي فيه، ثالثها: التسهيلات المقدمة من البنك للعملاء، إضافة إلى تميزه في الخدمات الإلكترونية المقدمة لعملائه، يليه بنك الإسكندرية بنحو خمس حجم العينة، ثم البنك التجاري الدولي CIB، ويأتي بنك مصر في ترتيب متأخر، برغم ملكه للدولة، ويعزى ذلك إلى تأخره في تطوير العمليات المصرفية الإلكترونية، خاصة ما يتعلق بطرح التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول، يليه بنك القاهرة، ويشكلان معاً أكثر من العُشر، وتضاءلت نسبة باقي المصارف، إذ لم تتجاوز مجتمعة 9% من جملة حجم العينة، ويرجع ذلك إلى تخوف المستخدمين من إيداع مدخراتهم في مصارف غير وطنية، وهو ما انعكس على انخفاض عدد عملائها بصفة عامة مقارنةً بالمصارف الوطنية.

٢) خصائص الاستخدام المصرفي من الهاتف المحمول:

حاولت الدراسة الميدانية إمطة اللثام عن أهم خصائص استخدام التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول، وتحديد الأطر العامة لاستخداماتها، وذلك من خلال دراسة المتغيرات التالية:

أ- طريقة الاستخدام:

يعد استخدام الهاتف المحمول في التطبيقات المصرفية طريقة ابتكارية تستخدمها المصارف لجذب الشرائح اليومية من العملاء اللذين يمتلكون هاتفاً محمولاً ذكياً، وليس لديهم

أجهزة حاسوب متصلة بالإنترنت (Palani & Yasodha, 2012: p262)، وقد نجحت في ذلك بمدينة دمنهور، إذ رصدت الدراسة تفوق عينة المستخدمين للتطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول بأكثر من النصف، في حين يلجأ نحو الربع إلى الحاسوب للتمتع بتلك الخدمات، وأخيراً يجمع الربع المتبقي من العينة الطريقتين معاً.

وتتخصص طرق استخدام الهاتف المحمول في الولوج إلى الخدمات المصرفية الإلكترونية في طريقتين رئيسيتين، أولاهما: التطبيقات المصرفية^(١)، ويستخدمها نحو ثلاثة أرباع حجم العينة، لسهولة استخدامها من الهاتف المحمول، وسرعتها في الولوج إلى العمليات المصرفية، وترتفع نسبتها في جميع شياخات المدينة، ثانيتهما: الموقع الإلكتروني للبنك على شبكة "الإنترنت" بنحو خمس حجم العينة، ويلجأ إليها المستخدمون من خلال الدخول على أحد محركات البحث، خاصة "جوجل كروم Chrome"، و "إنترنت إكسبلورر Internet Explorer"، ومن ثم البحث عن موقع البنك من خلالهما، ثم الدخول إلى الموقع، وكلاهما يستغرق وقتاً في البحث عن موقع البنك، والدخول إليه، وأخيراً يجمع نحو ٦% من حجم العينة بين الطريقتين معاً.

وتذهب الدراسة الميدانية إلى أبعد من ذلك، إذ رتبنا أهم التطبيقات المصرفية المستخدمة من الهاتف المحمول، حيث تشير أرقام جدول (٢) إلى تصدر استخدام تطبيق "فون كاش"، يليه "الأهلي أب"، حيث يستوليان على أكثر من نصف حجم عينة مستخدمي الهاتف المحمول في التطبيقات المصرفية بمدينة دمنهور، ويتبعان البنك الأهلي المصري، ومرد ذلك إلى سهولة استخدامهما، وتعدد العمليات التي تتم من خلالهما، خاصة الدفع، حيث يتعاون البنك مع شركة "فوري"، الأكثر انتشاراً بين سكان المدينة، وقد نجح البنك في اجتذاب نحو ١,٣ مليون عميل في العام المالي ٢٠١٨-٢٠١٩ على مستوى الجمهورية بفضل توفير تلك التطبيقات، ليضم البنك أكبر قاعدة من عملاء القطاع المصرفي المصري بنحو ١٢,٣ مليون عميل (<https://www.faloo.com/news>).

(١) عبارة عن تطبيق معين يقوم المصرف بتصميمه بالتعاون مع إحدى شركات البرمجة، ويُتاح مجاناً على متجر الهواتف العاملة بنظام الأندرويد "google play"، ومتجر "App Store" لهواتف الآيفون العاملة بنظام "ios"، ويظهر هذا التطبيق بوصفه أيقونة على المحمول، يفتح بمجرد الضغط على التطبيق، وتتصف تلك التطبيقات بإتاحتها للخدمات الإلكترونية المقدمة من المصرف بخصائص تتوافق مع حجم الهاتف الصغير، مما يسهل استخدامها، كما تتصف بحمايتها وصعوبة سطوها من قبل المخترقين "Hackers".

جدول (٢) : سبب عينة مستخدمي التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول وفقاً للتطبيق المستخدم بشيخات مدينة دمنهور عام ٢٠١٩.

أخرى	التطبيق المستخدم										الشريحة	
	QNB Mobile Banking	فونوسي فون	HSBC Mobile Banking	CIB Mobile Banking	B M On line	ALEXBANK Mobile Banking	محفظتي	الأهلي آب	فون كاش			
١,٣	١,٣	٢,٧	٢,٧	٦,٨	١,٣	١٤,٩	١٠,٨	٤٧,٤	١٠,٨	١٠,٨	٤٧,٤	سكنية
٤	٠,٨	٢,٤	٣,٢	٠,٩	١٤,٥	١١,٣	١٢,٩	٢٦,٦	٢٣,٤	٢٣,٤	٢٦,٦	شبرا
٣,٧	٣,٥	٣,٦	١٠,٧	٦,٧	٣,٦	٧,١	٢٥	٢١,٨	١٤,٣	١٤,٣	٢١,٨	طاموس
-	٨,٨	٥,٧	٢,٨	٢,٨	٥,٧	٨,٦	٨,٥	٣١,٤	٢٥,٧	٢٥,٧	٣١,٤	قرطسا
٣,١	-	-	-	٣,٢	٩,٤	٩,٤	١٨,٧	٣٤,٣	٢١,٩	٢١,٩	٣٤,٣	نفرها
٢,٤	٢,٩	٢,٩	٣,٩	٤,١	٦,٩	١٠,٢	١٥,١	٣٢,٢	١٩,٢	١٩,٢	٣٢,٢	المتوسط

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

ونجح بنك الإسكندرية في اجتذاب نحو ٢٥,٣% من جملة عينة مستخدمي الهاتف المحمول في المدينة من خلال تطبيقي "محفظتي"، و"الموبايل البنكي ALEXBANK Mobile Banking"، ويرجع ذلك إلى إمكانية إجراء كل المعاملات المالية اليومية من خلالهما، إضافة إلى كونه من أقدم المصارف التي أنشئت في المدينة، ومن ثم توفر حسابات كثير من عينة المستخدمين فيه، خاصة من قاطني شياخة سكنيدة، حيث يقع مقر المصرف بالمدينة.

وجاء تطبيق "الموبايل البنكي B M On line" الخاص ببنك مصر في الترتيب الخامس بنسبة ٦,٩% من جملة العينة، ومرد ذلك إلى تأخره في طرح التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول، بالرغم من قَدَمِهِ بالمدينة، ويتركز مستخدموه بوضوح في شياخة شبرا، يليه تطبيقا "CIB Mobile Banking"، و "HSBC Mobile Banking"، حيث يستخدمهما ٨% من جملة حجم العينة في المدينة، وعلّة ذلك قلة عملائهما بصفة عامة في المدينة.

ويعد تطبيقا "فلوسي فون" التابع لبنك التعمير والإسكان، و"QNB Mobile Banking" أقل تطبيقات الاستخدام المصرفي من الهاتف المحمول بين عينة المستخدمين، إذ لم تتجاوز نسبة كل منهما ٢,٩%، وربما يفسر ذلك اهتمام الأول بتمويل مشروعات التنمية العمرانية، والصناعية، والسياحية، في حين انعكست العلاقات السياسية السيئة مع قطر على إحجام تعامل المصريين مع بنك قطر الوطني الأهلي، وثمة ملاحظة لا تقل أهمية تتمثل في عدم ظهور تطبيقات بنك القاهرة بين عينة المستخدمين، ويرجع ذلك إلى عدم تفعيل تطبيق "Mobile Banking App" حتى الآن.

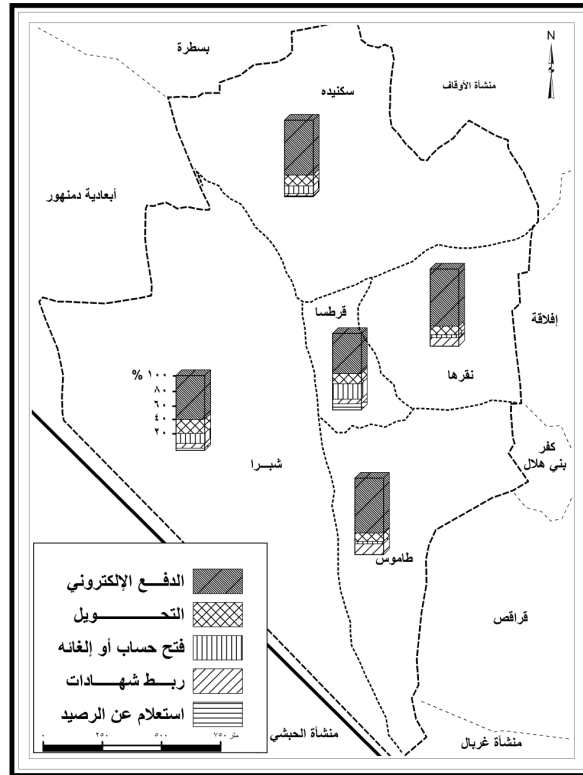
ب- نوع الاستخدام:

من مزايا تسويق التطبيقات المصرفية من خلال الهاتف المحمول سهولة وصولها إلى العملاء، والاستفادة منها على مدار ٢٤ ساعة يوميًا، دون الحاجة للذهاب إلى مقر المصرف أو استخدام الإنترنت من خلال الحاسوب (Daud, et al., 2011, p. 252)، وقد أسهم ذلك في تعدد الاستخدامات المصرفية من الهاتف المحمول من قِبل سكان مدينة دمنهور، ويمكن تحديدها على النحو التالي (جدول ٣، شكل ٤):

جدول (٣) : نسب عينة مستخدمي التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول وفقاً لنوع الاستخدام بشياخات مدينة دمنهور عام ٢٠١٩.

الشيخة	الاستخدام				
	الدفع الإلكتروني	التحويل	فتح حساب جديد أو إلغائه	ربط الشهادات	استعلام عن الرصيد
سكنيدة	٧١,٧	١٤,١	١٠,٣	٢,٦	١,٣
شبرا	٥٦,٨	١٧,٨	١٣,٥	٥,٩	٢,٥
طاموس	٧١,٥	١٠,٧	٣,٥	١٤,٣	-
قرطسا	٥٢,٢	١٣,٥	٢٠,٦	٥,٨	٧,٩
نقرها	٧٤,١	١١,١	٣,٧	١١,١	-
المتوسط	٦٥,٢	١٣,٤	١٠,٤	٧,٩	٢,٤

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.



المصدر: جدول (٣).

شكل (٤) التوزيع النسبي لعينة مستخدمي التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول وفقاً لنوع الاستخدام بشياخات مدينة دمنهور عام ٢٠١٩

▪ **الدفع الإلكتروني:** يتصدر الاستخدامات المصرفية من الهاتف المحمول في مدينة دمنهور بنحو ثلثي جملة حجم العينة، ويرتفع عن هذا المتوسط في شياخات نقرها، وسكنيدة، وطاموس، وكشفت الدراسة الميدانية عن تعدد قنوات الدفع الإلكتروني، ورببتها على النحو التالي:

- **سداد الفواتير:** تبوأ صدارة خدمات الدفع الإلكتروني، حيث استولت على أكثر من النصف، وتشمل فواتير الاتصالات، والكهرباء، والمياه، والغاز، على الترتيب، ويعد ذلك مؤشراً لنجاح الحكومة في تطبيق سياستها نحو التحول الرقمي.

- **مدفوعات التسوق الإلكتروني:** جاءت في الترتيب الثاني بنحو الخمس، وبرغم مواجهته حذراً شديداً في بداية استخدامه، فإنه انتشر بشكل واسع خلال الفترة الأخيرة، بعد إطمئنان المستهلكين لنوعية البضائع، وعدم تعرضهم لعمليات احتيال، وتصدرت الملابس سلع التسوق الإلكتروني بأكثر من ثلث قيمة مدفوعاته، يليها المستلزمات الشخصية، ثم الأدوات المنزلية، والأجهزة الكهربائية، وتعد مواقع "سوق كوم"، و "شي إن"، و "على إكسبريس" الأكثر استخداماً بين سكان مدينة دمنهور.

- **التبرع:** ظهر بجلاء كأحد خيارات الدفع الإلكتروني بأكثر من عُشر حجم العينة، خاصة بين سكان شياخة سكنيدة، لارتفاع متوسط دخل الكثير منهم، حيث جذبت الطبقات المرتفعة من السكان نتيجة خضوعها للتخطيط العمراني منذ عام ١٩٦٠ (حسين، ٢٠٠٧: ص ٢٠٩)، وتعددت جهات التبرع، ليتصدرها مستشفى ٥٧٣٥٧، يليها جمعية رسالة، ثم جمعية الأورمان، ومستشفى مجدي يعقوب للقلب، وأخيراً صندوق تحيا مصر.

وتتخفص نسبة باقى المدفوعات الإلكترونية، إذ لا تتجاوز العُشر، وتشمل سداد بطاقة الائتمان، وشحن رصيد الهاتف المحمول، وترتفع نسبتها في شياخة شبرا.

▪ **التحويل:** أحد الخيارات المهمة التي أتاحتها التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول، لذلك جاءت في الترتيب الثاني بين حجم العينة، خاصة في شياخة شبرا، وتتباين عمليات التحويل، إذ يتبوأ التحويل من الحساب الشخصي إلى حساب شخص آخر صدارة عمليات التحويل بما يزيد على خُمسي عمليات التحويل من الهاتف المحمول، خاصة في شياختي شبرا، وقرطسا، حيث يُحول أصحاب المحال التجارية إلى

الموردين، وأصحاب المصانع، يليه التحويل إلى أحد أفراد الأسرة، ثم تحويل رواتب العاملين بالشركات، خاصة في قرطسا، التي تعد القلب التجاري للمدينة.

- **فتح حساب جديد أو إلغاء:** برغم عدم توفر تلك العملية في جميع مصارف المدينة، فإنها تظهر بوضوح في تطبيقات البنك الأهلي المصري، لذلك احتلت مرتبة متقدمة في العمليات المصرفية من الهاتف المحمول، بأكثر من العُشر، وترتفع نسبتها في شياخة قرطسا، في حين تنخفض في طاموس، وربما يفسر ذلك انخفاض المستوى التعليمي، والمعيشي، حيث يرتفع سكان المناطق العشوائية بها.
- **ربط شهادات الادخار:** تحتل الترتيب الرابع، وهي من الخدمات المتاحة حديثاً على تطبيقات الهاتف المحمول، خاصة بعد طرح شهادات إيداع بعاث ٢٠% سنوياً عام ٢٠١٦، وتستلزم توفر رصيد في حساب المستخدم، وتتركز بين مستخدمي شياخة طاموس، وربما يفسر ذلك استحوادها على النسبة الأكبر من المتقاعدين بالمدينة، حيث يقومون بتحويل مكافأة نهاية الخدمة إلى شهادات بفوائد شهرية، لمواجهة غلاء المعيشة.
- **استعلام عن الرصيد:** ظهرت بين عينة المستخدمة بنسبة لا تتجاوز ٢,٤%، حيث مازال البعض متخوفاً من استخدام الهاتف المحمول في إتمام العمليات المصرفية، ويفضل الذهاب إلى مقر المصرف، ويكتفي بالاستعلام عن حسابه من الهاتف المحمول، دون إتمام عمليات مصرفية أكثر تعقيداً، مع ملاحظة تركيزهم في قرطسا، حيث يتركز ذوو الأعمال الحرة، الذين يتابعون حركة الأموال في حساباتهم بشكل يومي.

ج- دورية الاستخدام ومدته:

سجلت الدراسة الميدانية جانباً آخر من الاستخدام، إذ جذبت التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول أكثر من ربع حجم العينة للاستخدام لمرة واحدة شهرياً (جدول ٤)، وسبب ذلك الارتباط بدفع الفواتير الشهرية، والاستعلام عن الرصيد، خاصة إذا كان مصحوباً بإيداع فائدة ما، وسجلت النسبة تبايناً واضحاً بين شياخات المدينة، إذ بلغت أقصاها في نقرها، لانخفاض مستويات الدخل والتعليم بها، ومن ثم قلة العمليات المصرفية لقاطنيها، في حين تصل النسبة أداها في شبرا، حيث تتعدد مستويات الدخل والتعليم في أكبر شياخات المدينة سكاناً.

جدول (٤) : نسب عينة مستخدمي التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول

وفقاً لدورية الاستخدام بشياخات مدينة دمنهور عام ٢٠١٩.

دورية الاستخدام						الشياخة
غير محدد	شهرياً	أسبوعياً	كل ثلاثة أيام	كل يومين	يوميًا	
١٨,٩	٢٣,٣	١,٢	٢,٤	٣٠,٨	٢٣,٤	سكنيدة
٢٠,١	٩,١	٦,٤	٦,٤	٣٣,٣	٢٤,٧	شبرا
١٤,٤	٣٠,٥	٢٠,٦	٣,٥	١٩,١	١١,٩	طاموس
١٥,٨	٢٥,٢	١٠,١	-	٢٣,١	٢٥,٨	قرطسا
٣٣,٧	٣٩,٥	١٣,١	١١,٢	٢,٥	-	نقرها
٢٠,٦	٢٥,٥	١٠,٣	٤,٧	٢١,٨	١٧,١	المتوسط

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

وحدات عينة المستخدمين "كل يومين" ثانيةً بأكثر من خمس حجم العينة، وهو حجم مرتفع يعكس تغير ثقافة المجتمع الدمنهوري في التعامل مع التقنيات الحديثة والتحول الرقمي الذي تنتهجه المصارف لجذب العملاء، واتساع قاعدة الشمول المالي في المدينة، وجاء المستخدمون لتلك التطبيقات يوميًا في الترتيب الثالث بنحو خمس حجم عينة، ويعني ذلك أن نحو خمس حجم العينة في المدينة يستخدمون التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول مرة على الأقل كل يومين، وترتفع نسبة المستخدمين يوميًا في شياخة قرطسا، إضافة إلى شياختي شبرا الأكبر حجمًا في السكان، وسكنيدة حيث يتركز ذوو الدخل المرتفعة، مع ملاحظة ارتفاع قيمة الارتباط بين المستخدمين من الذكور، واستخدام التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول يوميًا، إذ تبين وجود علاقة طردية قوية جدًا بينهما بلغت (٠,٩٦).

صحيح أن نسبة المستخدمين "كل ثلاثة أيام"، لا تتجاوز ٤,٧%، فإن نسبة المستخدمين أسبوعيًا تجاوزت عشر حجم العينة، وفي ذلك دلالات واضحة على أهمية استخدام الهاتف المحمول في التطبيقات المصرفية بمدينة دمنهور، ويتركز المستخدمون أسبوعيًا في شياخة طاموس، وأخيرًا لم يحدد خمس حجم العينة في المدينة موعدًا محددًا لاستخدام الهاتف المحمول في العمليات المصرفية.

وقد ذهبت الدراسة إلى أبعد من ذلك، حيث رصدت مدة استخدام الهاتف المحمول في إنهاء العمليات المصرفية، وتوصلت إلى توفر علاقة ارتباطية قوية جدًا بين مدة الاستخدام، ودوريته، بلغت (٠,٨٩)، فعينة المستخدمين يوميًا تتخفف مدة استخدامهم عن نصف ساعة، وسبب ذلك قيامهم بإجراء عملية مصرفية محددة، غالبًا ما تكون تحويل إلى حساب آخر، في حين تراوحت مدة الاستخدام بين نصف ساعة، ساعة، لعينة مستخدمي التطبيقات المصرفية أسبوعيًا، حيث تتعدد العمليات المصرفية التي يقومون بها، مع ملاحظة إجراء بعض المستخدمين أكثر من عملية مصرفية في المرة الواحدة، ظنًا منهم أن تعدد مرات الدخول قد يعرض حساباتهم للسطو من قبل "المخترقون"، أما عينة المستخدمين شهريًا فقد تراوحت مدة استخدامهم بين ساعة، ساعة ونصف، ومرد ذلك إلى تركيز تلك الفئة على دفع الفواتير، والتي تستغرق بعض الوقت، خاصة مع ضغط المشتركين أثناء الدفع، الأمر الذي ينجم عنه بطء الدخول إلى التطبيق.

د - وسائل التعلم والأمان:

وفي محاولة للاستقصاء عن وسائل تعلم استخدام التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول بمدينة دمنهور، يتبين اختلافها، وإن تصدرها مساعدة موظفي خدمة العملاء بالمصرف بنسبة ٢٩,٤%، وذلك في أثناء إنهاءهم لبعض المعاملات في مقر المصرف، حيث يقوم الموظفون بإطلاعهم على التطبيقات، ومميزاتها، خاصة مع توفر الخبرة الكافية للموظفين، وهي تشير غالبًا إلى فئات المستخدمين من كبار السن، مع ملاحظة ارتفاع نسبتهم بشيخة شبرا بما يقرب من خمسي عينة مستخدميها.

وجاء التعلم من خلال "الفيديوهات" التوضيحية المتاحة على الموقع الإلكتروني للمصرف في الترتيب الثاني، خاصة في شيخة شبرا، مع ملاحظة ارتباط تلك الوسيلة مع الفئة العمرية ١٨-٣٠ سنة، إذ وصفت نتائج التحليل الإحصائي العلاقة بينهما بأنها طردية قوية، إذ بلغ معامل الارتباط (٠,٧٨)، وحلت وسائل التعلم عن طريق مشاهدة "فيديوهات" على موقع "يوتيوب YouTube" في المركز الثالث بنسبة ١٨,٣% من جملة حجم العينة بالمدينة، وبنسبة لا تقل كثيرًا عن سابقتها، وجاء التعلم عن طريق الإنترنت في الترتيب الرابع، ويعد ذلك مؤشرًا لأهمية الإنترنت المحمول لدى فئة الشباب.

ولأن استخدام أى تقنية جديدة يكون بحذر من قبل مستخدميها، خاصة فيما يتعلق بالعمليات المصرفية المالية، لذلك وضعت المصارف آليات لتعليم العملاء كيفية اختيار

وسائل الأمان والحماية للحساب المُستخدم من الهاتف المحمول، المتمثلة في اختيار كلمة سر لها شروط خاصة، حيث لا بد أن تتكون من حروف انجليزية كبيرة "Capital"، وصغيرة "Small"، إضافة إلى أرقام، بحيث تتصف بالتعقيد، ويصعب سرقتها، أو اختراقها، وتشمل وسائل الحماية، كذلك اختيار خلفية مخصصة للولوج إلى الحساب، يحددها المُستخدم عند إنشاء حسابه على الهاتف المحمول.

ولم ترصد الدراسة حدوث أية حالات اختراق لحسابات عينة المستخدمين، أو القيام بعمليات مصرفية خاطئة مثل التحويل إلى حساب خاطئ، أو سداد إلكتروني إلى جهة غير مطلوبة، ويشير ذلك إلى حذر المُستخدمين وحرصهم في أثناء استخدامهم للتطبيق، إضافة إلى تكرار رسائل تأكيد صحة البيانات قبل إتمام العملية المصرفية إلى الفرد أو الجهة التي سيتم إليها التحويل، علمًا بأن قانون "البنك المركزي المصري والجهاز المصرفي والنقد" رقم ٨٨ لسنة ٢٠٠٣ وتعديلاته هو المطبق على مستخدمي التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول.

ثالثاً - العوامل المؤثرة في استخدام التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول :

يتأثر استخدام التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول بعوامل عدة متداخلة ومتباينة، والتي شكلت أطر استخدام تلك التطبيقات واتجاهاتها، ويمكن تصنيفها إلى ما يلي:

(١) العوامل الديموجرافية:

يؤثر التركيب النوعي، والعمرى للأفراد في طبيعة استخدام التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول، ويحدد عدد ساعات استخدامه ودورتها، بل يمتد التأثير ليحدد مدى استخدام التطبيق من عدمه، وسنعرض لكل منهما على النحو التالي:

أ- التركيب النوعي:

يعكس التباين النوعي الواضح لمستخدمي التطبيقات المصرفية الإلكترونية التأثير الكبير في استخدامها، حيث كشفت الدراسة الميدانية التفوق الواضح للذكور في استخدامها، بأكثر من ثلاثة أرباع حجم العينة، وتدور حولها في جميع شياخات المدينة باستثناء طاموس، حيث تنخفض إلى النصف، وربما يرجع ذلك إلى تولى أرباب الأسر من الذكور إدارة الأمور المالية، خاصة

المرتبطة بالحساب المصرفي، والذي غالباً ما يتم إنشاؤه باسم الذكور، إضافة إلى استخدام التقنية بشكل واسع بين فئة العاملين بالأعمال الحرة بالمدينة، حيث أن غالبيتهم من الذكور.

ب- التركيب العمري:

هناك صلة قوية بين فئات العمر ومعدلات الحيوية والنشاط في مختلف الميادين الاقتصادية والاجتماعية، إضافة إلى أهميتها لدى صناع القرار، والقائمين على السياسات التنموية (سعد، ٢٠١٢، ص ٢٦٢)، وبالإستعانة بنتائج الدراسة الميدانية (جدول ٥)، يتبين التأثير المهم للعمر في تحديد معدلات استخدام تلك التطبيقات الحديثة، حيث ثبتت علاقة ذات دلالة إحصائية بين المرحلة العمرية، ومعدل استخدام التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول وفقاً لنتائج قيمة كآ، إذ بلغت (١٩,٢٤)، بمستوى معنوية (٠,٠٥)، ويبدو ذلك جلياً بين معدلات الاستخدام، وفئة السن (٤٥-٣٠)، إذ أظهرت علاقة طردية قوية جداً بلغت قيمتها (٠,٩٢)، حيث تعد أكثر الفئات العمرية استخداماً لتلك التطبيقات بما يقرب من خمسي حجم العينة، ويفسر ذلك ارتفاع نسبة المتزوجين فيها، وارتباطهم بالأعمال المالية، إضافة إلى أنها تضم السكان في سن العمل والإنتاج، ويتركزون بوضوح في شياخة شبرا، يليها فئة السن (١٨-٣٠)، بعلاقة ارتباطية طردية قوية جداً قيمتها (٠,٨٨)، وبذلك يعدان أنشط فئات المجتمع استخداماً لتلك التطبيقات، حيث يستحوذان معاً على أكثر من ثلثي حجم العينة بالمدينة.

جدول (٥) : نسب عينة مستخدمي التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول

وفقاً للسن في شياخات مدينة دمنهور عام ٢٠١٩.

الشياخة	فئة السن			
	١٨ -	٣٠ -	٤٥ -	٦٠ فأكثر
سكنية	٢٨,٩	٤٣,٨	١٨,٩	٨,٤
شبرا	٢٥,٦	٤٠,٩	٢٢,٩	١٠,٦
طاموس	٣٤,٨	٢٧,٥	٢٦,٨	١٠,٩
قرطسا	٣٠,٤	٤٢,٦	١٤,٢	١٢,٨
نقرها	٢٧,٥	٣٧,٥	٢٣,٧	١١,٣
المتوسط	٢٩,٤	٣٨,٥	٢١,٣	١٠,٨

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

وينخفض تدريجياً استخدام الهاتف المحمول في العمليات المصرفية مع تقدم العمر، حيث انخفض إلى الخمس تقريباً في الفئة العمرية (٤٥-٦٠)، ثم إلى العُشر تقريباً للفئة العمرية ٦٠ سنة فأكثر، ويعزى ذلك إلى مقاومة كبار السن لاستخدام التقنيات الحديثة في إنهاء أمورهم المالية، والاعتماد على الطرق التقليدية بالذهاب إلى مقر المصرف.

٢) العوامل الاقتصادية:

يبدو جلياً تأثير العوامل الاقتصادية في استخدام الهاتف المحمول لإنهاء المعاملات المصرفية، من خلال ما يلي:

أ- متوسط الدخل:

يمكن اعتبار متوسط الدخل مقياساً غير مباشر لاستخدام الهاتف المحمول في التطبيقات المصرفية، فالزيادة الكبيرة في الدخل تؤدي إلى ضرورة فتح حساب بنكي للمستخدم^(١)، ومن ثم تعدد العمليات المصرفية، وكذلك تحديد نوع الهاتف المحمول، ومن ثم إمكانية استخدامه من عدمه للولوج إلى التطبيقات المصرفية التي تتيحها المصارف في هذا الإطار، وتحليل أرقام جدول (٦)، وشكل (٥)، يمكن تقسيم عينة مستخدمي التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول في المدينة وفقاً لمتوسط الدخل الشهري إلى ما يلي:

- **مستخدمون ذوو دخل مرتفع:** تشمل المستخدمين التي بلغت دخولهم ٨٠٠٠ جنيه شهرياً فأكثر، ويشكلون أكثر من عُشر حجم العينة، وبرغم انتشارهم في جميع شياخات المدينة، فإن سكنية تستولي على أكثر من خمس حجم عينة مستخدميها، وسبب ذلك ارتفاع نسبة قاطنيها من العاملين بالأعمال الحرة، وبالقطاع الحكومي ذات الرواتب المرتفعة مثل شركتي الكهرباء، والاتصالات، والمصارف، لذلك يطلق عليها شياخة الانتخاب السكنى الطبقي في المدينة (حسين، ٢٠٠٧، ص ٢٠٩)، وانعكس ذلك بجلاء في ثبوت علاقة ارتباطية طردية قوية جداً، بلغت (٠,٩٤)، بين ذوي الدخل المرتفع من السكان واستخدام التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول، خاصة ما يتعلق بتحويل الأموال، ودفع الفواتير.

(١) يعد فتح حساب بنكي شرطاً رئيساً للتمتع بالخدمات الإلكترونية التي تقدمها المصارف، حيث أن جميع العمليات الإلكترونية تتم من خلال هذا الحساب.

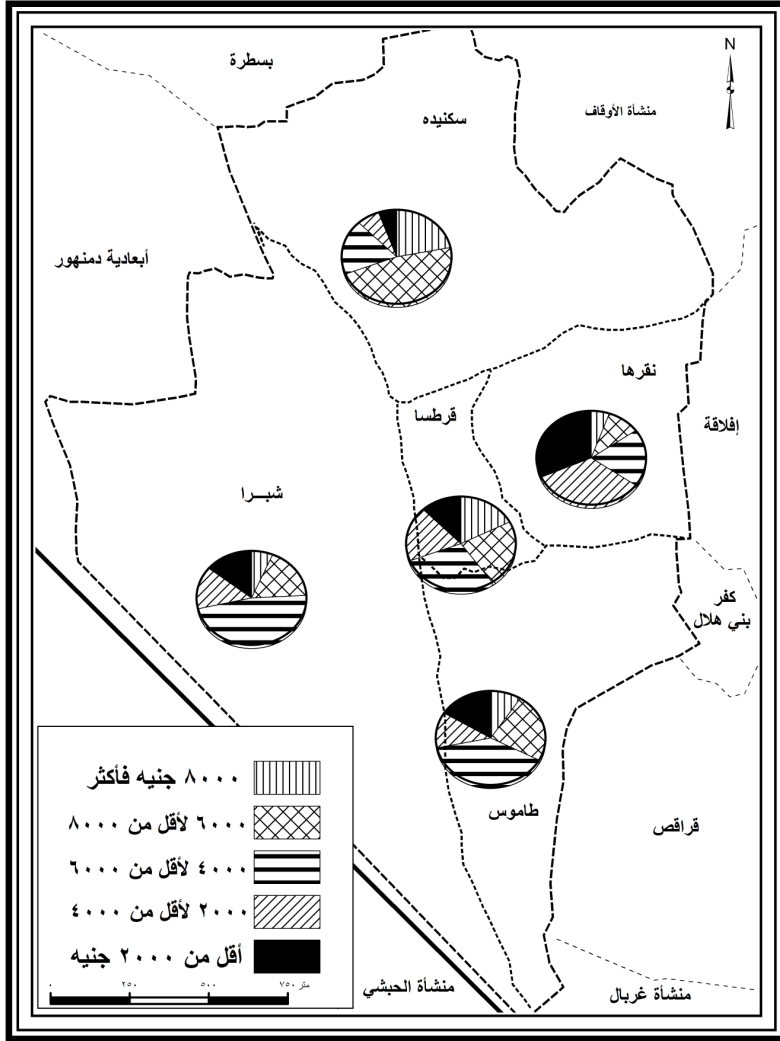
جدول (٦) : نسب عينة مستخدمي التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول وفقاً لمتوسط الدخل الشهري بشياخات مدينة دمنهور عام ٢٠١٩.

الشياخة	متوسط الدخل الشهري			
	أقل من ٢٠٠٠ جنيه	٢٠٠٠ - ٤٠٠٠	٤٠٠٠ - ٦٠٠٠	٦٠٠٠ - ٨٠٠٠ جنيه
سكنيدة	٦	٧,٢	١٧,٢	٤٧,٢
شبرا	١٤,٨	١٣,٤	٤٧,٣	١٧,٤
طاموس	١٦,٩	١٠,٩	٤٠,٤	٢١,٩
قرطسا	١٣,١	١٧,٦	٣٠,٥	٢٠,٨
نقراها	٣٠,٧	٣٥,١	١٨,١	٩,٧
المتوسط	١٦,٣	١٦,٨	٣٠,٧	٢٣,٤

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

- **مستخدمون ذوو دخل متوسط:** يتراوح متوسط دخولهم الشهرية بين ٦٠٠٠، لأقل من ٨٠٠٠ جنيه، وبلغ نصيبهم أكثر من خمس حجم العينة في المدينة، ويتركزون بوضوح في شياخة سكنيدة، وهي امتداد للفئة السابقة، في حين بلغت النسبة أداها بشياخة نقراها، لصالح ذوي الدخل المنخفضة جداً.
- **مستخدمون ذوو دخل أقل من المتوسط:** وهي الفئة الأكثر انتشاراً بين مستخدمي التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول، بنحو ثلث حجم العينة في المدينة، ويتراوح متوسط دخولهم بين ٤٠٠٠، لأقل من ٦٠٠٠ جنيه شهرياً، ويُعزى ذلك إلى ارتفاع المستوى التعليمي لتلك الفئة، وسهولة استخدامهم لتلك التطبيقات، وتتركز تلك الفئة في شياخة شبرا، بنحو نصف حجم عينة المستخدمين فيها، ويرجع ذلك إلى استحوادها على أكثر من نصف سكان المدينة.
- **مستخدمون ذوو دخل منخفض:** يتراوح متوسط دخولهم بين ٢٠٠٠، لأقل من ٤٠٠٠ جنيه، ويُشكلون نحو خمس حجم العينة، ويشير ذلك إلى ارتفاع متوسط الدخل بصفة عامة لمستخدمي التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول بمدينة دمنهور، وترتفع نسبتهم في شياخة نقراها، لسيادة العاملين في القطاع الحكومي بها.

- مستخدمون ذوو دخل منخفض جداً: يقل متوسط دخولهم عن ٢٠٠٠ جنيه شهرياً، وتبلغ نسبتهم ١٦,٧٪، ويتركزون في شياخة نقرها بنحو ثلث حجم عينة المستخدمين فيها، ويفسر ذلك ارتفاع نسبة العاملين في المهن الحرفية والورش الصناعية بها (حسين، ٢٠٠٧، ص ٢١٤)، ويبدو منطقياً أن تبلغ النسبة أدناها في سكنيدة.



المصدر: جدول (٦).

شكل (٥) التوزيع النسبي لعينة مستخدمي التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول وفقاً لمتوسط الدخل الشهري بشياخات مدينة دمنهور عام ٢٠١٩

وقد بلغت قيمة وسيط الدخل الذي يُقسّم مفردات العينة إلى قسمين متساويين، ٤٠٢١,٨ جنيه، ويعني ذلك أن نصف حجم العينة ذو دخل شهري أقل من المتوسط، وهو مرتفع نسبياً مقارنةً بمدن المحافظة الأخرى، ويشير ذلك إلى الارتباط القوي بين متوسط الدخل من ناحية، واستخدام التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول من ناحية أخرى، أكد ذلك ثبوت علاقة ارتباطية طردية قوية جداً (٠,٩٢).

ب- الحالة المهنية:

تؤثر الحالة المهنية بوضوح في استخدام التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول في إنهاء بعض المتعلقات المالية، حيث يوفر الوقت والجهد، خاصة لذوي المهن التي تتطلب إجراء عديد من العمليات المالية شبه اليومية، ويمكن تبيان ذلك من خلال تتبع أرقام (جدول ٧)، حيث يمكن تسجيل الملاحظات التالية:

- تفوق العاملين في قطاع الأعمال الحرة، إذ يشغل الترتيب الأول بنحو الثلث، حيث تُعد الخدمات والتجارة أهم الأنشطة الاقتصادية بمدينة دمنهور، ومن ثم تعدد معاملتهم المالية، واستمراريتها، وترتفع النسبة في شياختي سكنيدة، وشبرا، ويبرر ذلك استحواذهما على نحو ثلثي سكان المدينة.
- ارتفاع نصيب العاملين بالقطاعين الخاص، والحكومي، حيث يستوليان معاً على ٥٧,٢% من جملة حجم العينة، وترتفع نسبة العاملين في القطاع الخاص بشياخة قرطسا، حيث تُمثل القلب التجاري للمدينة C.B.D، ويتركز بها مقار الشركات الخاصة وفروعها المختلفة، وكذا فروع المصارف الخاصة والأجنبية، كما ترتفع نسبة العاملين بالقطاع الحكومي في شياخة نفرها، ومن ثم توفّر راتب ثابت شهرياً، وإن كان منخفضاً، فإنه يمكنهم من شراء هواتف ذكية، ومن ثم سداد الفواتير إلكترونياً.
- انخفاض نصيب باقى المهن المستخدمة للتطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول، إذ تتراوح بين ٢,٢% لمن هم بدون عمل، ٥,٨% للطلاب، ويبدو ذلك منطقياً، حيث لا يمتلك السواد الأعظم منهم حساباً مصرفياً، فالفئة الأولى لا يتوفر لها دخل شهري ثابت، في حين أن الفئة الثانية تعتمد بشكل رئيس على رب الأسرة في إنهاء أية أمور مالية.

جدول (٧) : نسب عينة مستخدمي التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول وفقاً للحالة المهنية بشياخات مدينة دمنهور عام ٢٠١٩.

الحالة المهنية						الشيخة
بدون عمل	متقاعد	طالب	حكومي وقطاع أعمال	قطاع خاص	أعمال حرة	
٣,٦	٢,٤	٦,١	٣٠,٩	١٦,٩	٤٠,١	سكنيدة
٣,٤	١,٤	٦,٦	٢٥,٦	٢٣,٨	٣٩,٢	شيرا
-	٦,٩	٣,٤	٢٦,١	٢٩,١	٣٤,٥	طاموس
-	٢,٦	١٣,٢	٢٨,٩	٤٢,١	١٣,٢	قرطسا
٤,١	٥,٢	-	٣١,٤	٣١,٢	٢٨,١	نقرا
٢,٢	٣,٧	٥,٨	٢٨,٦	٢٨,٦	٣١,١	المتوسط

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

وكشفت نتائج التحليل الإحصائي لمعامل الارتباط بين استخدام التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول من ناحية، والحالة المهنية للمستخدمين من ناحية أخرى عن تحقق علاقة ارتباطية بينهما بلغت (٠,٨٣)، بمعامل تحديد (٠,٨٣٤)، ويعني ذلك الارتباط القوي بين استخدام تلك التطبيقات، ونوع المهنة التي يمارسها المستخدمون.

ج- شبكة الهاتف المحمول المستخدمة:

لعبت شبكة الإنترنت دورًا جوهريًا في التجارة من خلال الهاتف المحمول، فهي التجارة الإلكترونية الأوسع انتشارًا، حيث تسمح بعقد صفقات مالية باستخدام جهاز محمول مُتصل بشبكة الإنترنت (Tripathi, 2012, p. 25)، وفي مدينة دمنهور اقترنت جودة الإنترنت لدى مستخدمي الهاتف المحمول بالشبكة المستخدمة، وتشارك جميع شركات المحمول في تقديم التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول، وبرغم ذلك تتباين نسبة المستخدمين وفقاً لشبكة الهاتف المحمول، حيث تُظهر الأرقام (جدول ٨، وشكل ٦) النتائج التالية:

- تصدر شركة "فودافون Vodafone" عينة مستخدمي التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول، إذ بلغت نحو خُمسي جملة حجم العينة، وسبب ذلك انتشارها الواسع بين

سكان المدينة من ناحية، وتعاونها الواسع مع المصارف في تسهيل تقديم التطبيقات المصرفية لعملاء المصارف من الهاتف المحمول من ناحية أخرى، حيث وقعت عديداً من اتفاقيات التعاون، ومذكرات التفاهم في هذا الإطار، إضافة إلى تصدرها الشبكات المُقدمة للإنترنت المحمول في المدينة لجودة شبكاتها واتساع نطاق تغطيتها بالمدينة (شنيشن، وقمح، ٢٠١٩، ص ٥٨)، وترتفع نسبة مستخدميها في شياخة شبرا، لكبر حجم سكانها.

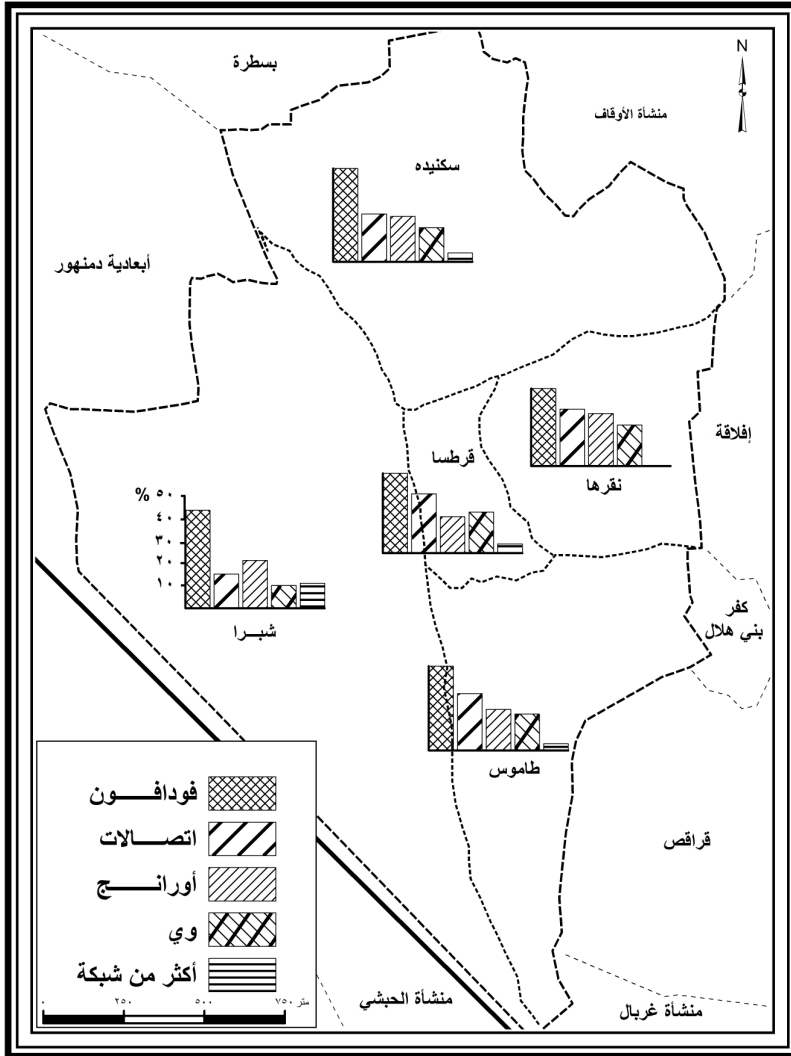
- رُتبت شركة "اتصالات Etisalat" ثانيًا بأكثر من خُمس حجم العينة، برغم من كونها ثالث الشركات العاملة في السوق المصرية، ويشير ذلك إلى كسبها ثقة سكان المدينة، لتغطية شبكاتها بجميع شياخاتها، لذلك ثبتت علاقة ارتباطية بين ترتيب الشبكات المُقدمة للإنترنت المحمول، وترتيب الشبكات المُقدمة للتطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول، حيث احتلت الشركة الترتيب نفسه في كليهما، وهو أمر بدهي، حيث لا يمكن التمتع بتلك الخدمات دون توفر اتصال بالإنترنت في الهاتف المحمول، وهي علاقة ارتباطية طردية قوية جدًا بينهما، إذ سجلت قيمة معامل ارتباط بيرسون (٠,٩٨) بدرجة ثقة (٩٩%)، ويتركز ما يزيد على ربع عينة المستخدمين لشبكة اتصالات في شياخة قرطسا، لتركز بعض المصارف بها.

جدول (٨) : نسب عينة مستخدمي التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول

وفقًا لتبعية الشبكة بشياخات مدينة دمنهور عام ٢٠١٩.

شبكة الهاتف المحمول المستخدمة					الشياخة
أكثر من شبكة	وي	أورانج	اتصالات	فودافون	
٤,١	١٥,٢	٢٠,٤	٢١	٣٩,٣	سكنيدة
١٠,٦	١٠,١	٢١,٥	١٤,٧	٤٣,١	شبرا
٣,٢	١٦,٥	١٨,٤	٢٥,٢	٣٦,٧	طاموس
٤,٣	١٨,٢	١٦,١	٢٦,٢	٣٥,٢	قرطسا
-	١٨	٢٢,٧	٢٥	٣٤,٣	نقراها
٤,٥	١٥,٦	١٩,٨	٢٢,٤	٣٧,٧	المتوسط

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.



المصدر: جدول (٨).

شكل (٦) التوزيع النسبي لعينة مستخدمي التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول وفقاً لتبعية الشبكة بشيخات مدينة دمنهور عام ٢٠١٩

- تحتل شركة "أورانج Orange" الترتيب الثالث، بخمس حجم العينة، بالرغم من كونها أولى الشركات العاملة في المدينة، ويتركز مستخدميها في قرها، ويعزى ذلك إلى عدم طرحها عروضاً جيدة لاستخدام الإنترنت المحمول، حيث أن السواد الأعظم من عملائها من محدودى الدخل، يؤكد ذلك ارتفاع نسبة مستخدميها في شياخة قرها،

وأخيراً تأتي شركة "وي We"، بما لا يتجاوز ١٥,٦% من جملة حجم العينة، ويفسر ذلك حداثة دخولها سوق الاتصالات المحمولة بمصر عام ٢٠١٧، ويتركز مستخدميها في شياختي قرطسا، ونقرها، مع ملاحظة ضآلة نسبة من يستخدم أكثر من شبكة، إذ لم تتجاوز ٤,٥% من جملة حجم العينة.

د - نوع جهاز الهاتف المحمول وإمكاناته:

لعب التطور التقني الملحوظ الذي طال الهاتف المحمول دوراً مهماً في تطور الخدمات المقدمة من خلاله، فقد كان لظهور الهاتف الذكي Smart Phone أثرٌ إيجابيٌّ في لجوء المؤسسات المصرفية والنقدية إليه بوصفه أداةً ابتكاريةً جديدةً تستخدمها المصارف في الارتباط بعملائها، حيث تتوفر في تلك الأجهزة الإمكانيات اللازمة التي تمكنها من الاتصال بالإنترنت، وتحميل التطبيقات المختلفة، وتصفح المواقع بسهولة ويسر، خاصة مع الزيادة المضطردة في أعداد مستخدميه، والتي تجاوزت ١٠٠% من جملة عدد سكان الجمهورية، بل تظهر الإحصائيات أن عدد الهواتف المحمولة المبيعة عام ٢٠١٨ فقط بلغ ١٨ مليون هاتف، بقيمة مالية تبلغ ٤١ مليار جنيه (<http://www.dotmsr.com/news>)، بمتوسط ٢٢٧٨ جنيهًا للهاتف الواحد، وهو سعر يشير إلى تمتعه بإمكانات الهاتف الذكي الذي يمكن استخدامه في الولوج إلى التطبيقات المصرفية، وقد كشفت الدراسة الميدانية عن تعدد أجهزة الهاتف المحمول المستخدمة لأفراد عينة الدراسة في إجراء معاملاتهم المصرفية من الهاتف المحمول، دون الذهاب إلى مقر المصرف، وتحليل أرقام جدول (٩)، يمكن رصد الاستنتاجات التالية:

- تصدّر "سامسونج Samsung" أجهزة الهاتف الذكي التي يتم استخدامها للاستفادة من التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول، حيث استحوذت على ما يقرب من ثلث حجم عينة المستخدمين في المدينة، ويفسر ذلك تمتع الشركة الكورية الجنوبية بسمعة طيبة، وهو ما انعكس على تصدرها لمبيعات الهاتف الذكي في السوق العالمي، حيث تجاوزت مبيعاته ٣٠% عام ٢٠١٧ (<https://www.youm7.com/story>)، لذلك ظل الجهاز الأكثر استخداماً بين عينة المستخدمين للتطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول، يؤكد ذلك ارتفاع نسبته في جميع شياخات المدينة، إذ لم تقل في أي منها عن ربع عينة مستخدميها.

جدول (٩) : نسب عينة مستخدمي التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول وفقاً لنوع الجهاز المستخدم في شياخات مدينة دمنهور عام ٢٠١٩.

جهاز الهاتف المحمول المستخدم						الشيخة
آخر	أونور	أوبو	آيفون	هواوي	سامسونج	
٢,٥	١٠,٤	١٩,٤	٢١,٢	١٨,١	٢٨,٤	سكنيدة
٦,٢	٩,٢	١٤,١	٢٣,٢	١٨,٢	٢٩,١	شبرا
٢,٣	١٨,٢	٩,٥	١٩,٧	٢١,٦	٢٨,٧	طاموس
-	١٥,٢	١٧,٢	١٢,٤	٢٧,٤	٢٧,٨	قرطسا
-	١٦,٣	١١,٣	-	٣٥,٩	٣٦,٥	نقرها
١١	١٣,٩	١٤,٥	١٥,٣	٢٤,٢	٣٠,١	المتوسط

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

- ارتفاع نسبة عينة مستخدمي هواتف شركة "هواوي" Huawei الصينية، إذ حلت في المرتبة الثانية بنحو ربع حجم العينة، وسبب ذلك اجتياحها السوق العالمية والمصرية خلال آخر عامين بهواتف ذكية ذات مواصفات عالية وبأسعار تنخفض عن مثيلاتها، الأمر الذي جعلها تتصدر السوق المصرية في حجم مبيعات الهواتف الذكية بحصة سوقية محلية بلغت ٢٤%، ويفارق ١% عن شركة "سامسونج" عام ٢٠١٨ (<https://mobilesgate.com>)، وقد انعكس ذلك على ارتفاع نسبة مستخدميها في جميع شياخات المدينة، خاصة في نقرها، التي تتصف بمستويات دخل منخفضة.
- جاءت أجهزة شركة "آبل" الأمريكية المتخصصة في هواتف "آيفون Iphone" في الترتيب الثالث، بنسبة ١٥,٣% من جملة حجم العينة، ورغم ارتفاع أسعارها، ويشير ذلك إلى حقيقة مهمة مفادها ارتباط استعمال التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول بدوي الدخل المرتفع، حيث يملكون حساباً أو أكثر بالمصارف، ومن ثم يحتاجون دائماً إلى إنهاء بعض المعاملات المصرفية دون الذهاب إلى المصرف، أكد ذلك ارتباط بيرسون، إذ تدل قيمته البالغة ٠,٩١ ودرجة ثقة ٩٨% على العلاقة القوية بين مستويات الدخل، والقيمة النقدية لجهاز الهاتف المحمول المستخدم في الولوج إلى التطبيقات المصرفية، ويشيع استخدام أجهزة "الآيفون" في شياختي شبرا وسكنيدة، في حين ينعقد في نقرها، لانخفاض مستويات الدخل.

- تشابه نسبة عينة المستخدمين لأجهزة "أوبو oppo"، و "أونور honor"، الصينيتين، إذ بلغت ١٤,٥%، ١٣,٩% ليحتلا الترتيبين الرابع والخامس، ويفسر ذلك انتشارهما في السوق المصرية خلال آخر عامين، لمواصفتها العالية، وانخفاض أسعارهما، ويعتمد عليهما بشكل رئيس بعض عينة المستخدمين في شياختي سكنيدة وطاموس، في حين شكلت بقية الأنواع ١١% من جملة حجم العينة، خاصة "إنفينيكس Infinix"، و "لافا Java" الهندية.

هـ - القيمة المالية للباقة "السرعة والتحميل":

تؤثر القيمة المالية للباقة الإنترنت المشترك فيها تأثيراً واضحاً في تنفيذ المعاملات المصرفية من الهاتف المحمول، فقد ينتاب المستخدم الشعور بالخوف من عدم استكمال المعاملات المصرفية نتيجة لانقطاع الإنترنت أو بطئه، وما يترتب على ذلك من عدم إتمام المعاملة، أو الوقوع في بعض الأخطاء قد ينجم عنها خسائر مادية، لذلك دائماً ما يقترن استخدام الهاتف المحمول في إتمام العمليات المصرفية بالحيطة والحذر.

وقد أبانت الدراسة الميدانية أن نحو خُمسي حجم عينة المستخدمين يفضلون إجراء العمليات المصرفية من خلال ربط الهاتف المحمول بشبكة الإنترنت عن طريق شبكة "واي فاي" ذات سرعة جيدة، في حين يعتمد باقي العينة على استخدام بيانات الهاتف خصماً من الرصيد، أو الاشتراك في إحدى باقات الإنترنت، والتي تختلف قيمتها المادية وفقاً للمدة والسرعة، حيث أظهرت أرقام جدول (١٠) تصدر الباقة الشهرية التي تتراوح قيمتها بين ٥٠ لأقل من ١٠٠ جنيه، بأكثر من خُمسي حجم العينة، حيث يسود استخدامها في جميع شياخات المدينة، ويرجع ذلك إلى مناسبة سرعة الباقة في تلك الفئة، إذ تتراوح بين ٤٠٠٠ ميجا بايت، ٨٠٠٠ ميجا بايت، خاصة أن القيمة المالية للشحن تعطي رصيماً أقل، وترتفع نسبة مستخدمي تلك الباقة في شياختي سكنيدة، لارتفاع مستوى الدخل، ونقرها بالرغم من انخفاض مستوى الدخل فيها.

وتشابهت نسبة المستخدمين الذين تتراوح باقتهم الشهرية بين ١٠٠، ١٥٠ جنيه، أقل من ٥٠ جنيه، حيث تدور حول خُمس حجم العينة لكل منهما في مدينة دمنهور، وتتركز الأولى في شياخة سكنيدة، حيث يناسبهم السرعات التي تتجاوز ١٠,٠٠٠ ميجابايت، ساعدهم في ذلك ارتفاع دخولهم، في حين ترتفع نسبة مستخدمي الباقة الثانية في شبرا، حيث تناسب جميع فئات الدخل، إذ تبدأ بخمسة جنيهات للتمتع بنحو ١٥٠ ميجا بايت، تصل إلى نحو ٥٠٠ ميجا بايت بعشرة جنيهات فقط.

جدول (١٠) : نسب عينة مستخدمي التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول وفقاً للقيمة المالية للباقة في شياخات مدينة دمنهور عام ٢٠١٩.

الشيخة	القيمة المالية للباقة		
	أقل من ٥٠ جنيه	٥٠ - ١٠٠	١٥٠ - ١٠٠
سكنيدة	٥,٥	٤٢,٥	٣٠,٢
شبرا	٢٧,٧	٣٣,٤	٢٢,٧
طاموس	٢٢,٧	٢٨,٣	٢٧,٢
قرطسا	١٥	٤٢	٢٣
نقرها	٢٥	٦٥	١٠
المتوسط	١٩,١	٤٢,٢	٢٢,١

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

ومثلت الباقة التي تتجاوز قيمتها ١٥٠ جنيهاً ١٦,٦% من جملة العينة، وتتركز في شياختي سكنيدة، وطاموس، ورغم أن الأخيرة من الشياخات منخفضة الدخل، وربما يفسر ذلك امتدادها لقلب المدينة التجاري، ومن ثم تركز سكن بعض التجار بالقرب من متاجرهم وأنشطتهم، وهم يتمتعون بدخول مرتفعة.

العوامل الاجتماعية:

للعوامل الاجتماعية دور لا يقل تأثيراً عن العوامل الاقتصادية في استخدام التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول، وتشمل ما يلي:

أ- الحالة التعليمية:

هناك ارتباط وثيق بين الحالة التعليمية، واستخدام الهاتف المحمول في إجراء العمليات المصرفية، حيث أبان التحليل الإحصائي توفر علاقة طردية قوية بينهما بلغت (٠,٨٤)، ومن الطبيعي أن ترصد الدراسة الميدانية (جدول ١١) اقتصار مستخدمي التطبيقات المصرفية على مؤهلين هما "الجامعي"، و"المتوسط وفوق المتوسط"، حيث يسود المؤهل الجامعي بين أكثر من ثلثي جملة العينة، خاصة بشياختي سكنيدة، وشبرا، وسبب ذلك تعدد إجراءات التطبيقات المصرفية الإلكترونية، ومرورها بعدة عمليات قبل إتمامها، حيث يتم

إرسال رقم سري إلى الهاتف المحمول للمستخدم، ومن ثم ضرورة إدخاله، كما أن صفحة حساب العميل تضم خيارات كثيرة، الأمر الذي يتطلب مستوى تعليمياً عالياً، لذلك تختفي فتناً الأمي، ويقرأ ويكتب بين عينة المستخدمين، خاصة مع انتشار الأمية بين ١٦,٨% من سكان المدينة (الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، ٢٠١٩).

جدول (١١) : نسب عينة مستخدمي التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول وفقاً للحالة التعليمية في شياخات مدينة دمنهور عام ٢٠١٩.

الحالة التعليمية		الشيخة
جامعي	متوسط وفوق متوسط	
٧٩,٥	٢٠,٥	سكنيدة
٧٤,٣	٢٥,٧	شبرا
٦٥,٥	٣٤,٥	طاموس
٦٠,٥	٣٩,٥	قرطسا
٧١,٩	٢٨,١	نقرها
٧٠,٣	٢٩,٧	المتوسط

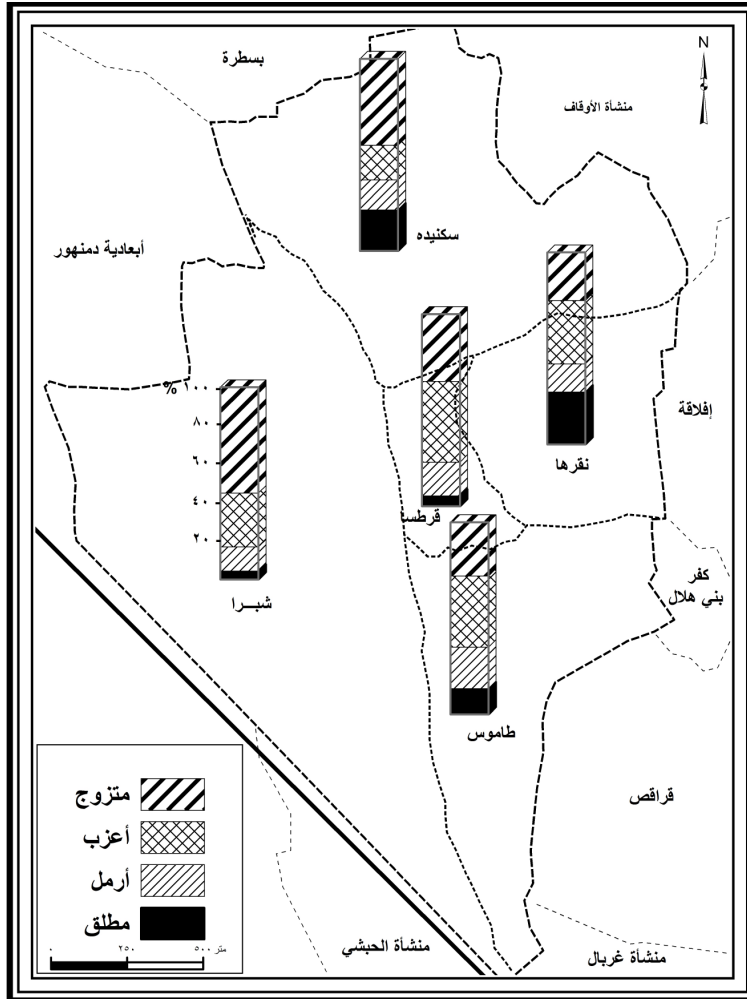
المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

وشكلت نسبة المستخدمين من حملة المؤهل "المتوسط وفوق المتوسط" نحو ثلث حجم العينة، وتتباين نسبتهم بين شياخات المدينة، حيث سجلت أداها في سكنيدة بنحو الخمس، في حين سجلت أعلاها في قرطسا، إذ ضمت الخمسين تقريباً، حيث يعمل غالبيتهم في الأنشطة التجارية بمنطقة قلب المدينة.

ب- الحالة الزوجية:

تتحكم الظروف الاقتصادية والاجتماعية في تحديد الحالة الزوجية، ورسم اتجاهاتها في أى مجتمع، ولا شك أن ذلك يؤثر في تحديد تكلفة استخدام الهاتف المحمول، وباقات الإنترنت المرتبطة به، وكذا استخدامه في إنهاء العمليات المصرفية من عدمه، حيث كشفت الدراسة الميدانية (شكل ٧)، عن تصدر المتزوجين عينة مستخدمي التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول بأكثر من النصف، ومرد ذلك إلى تعدد الالتزامات المالية للمتزوجين مقارنةً بغيرهم من

الفئات، مثل دفع الفواتير، وشراء بعض المنتجات لأفراد الأسرة من الأسواق الإلكترونية المنتشرة بكثافة في الآونة الأخيرة، وترتفع نسبتهم في شبرا، لزيادة حجمها السكاني. وشكلت نسبة غير المتزوجين ٣٦,١% من جملة حجم العينة في المدينة، غالبيتهم من أبناء العاملين في الأنشطة التجارية، حيث يقومون بتحويل الأموال إلى المصانع، والتي ترسل إليهم البضائع من خلال شركات الشحن، ويتوزع غير المتزوجين بنسب متجانسة بين شياخات المدينة، باستثناء قرطسا، حيث يمثلون نحو خمسي عينة مستخدميها.



المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

شكل (٧) التوزيع النسبي لعينة مستخدمي التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول وفقا للحالة الزوجية بشياخات مدينة دمنهور عام ٢٠١٩

وتتخفص نسبة "الأرامل"، إذ لم تتجاوز ٨,٣% من جملة حجم العينة، مع ملاحظة تركيزهم في طاموس، حيث تتخفص مستويات المعيشة، وأخيراً تتضاعل نسبة "المطلقين"، إذ لم تتعد ٢,١% من جملة عينة الدراسة، لانتشار العادات الريفية بينهم، وتتركز في شياخة نفرها.

رابعاً - توزيع حركة الأموال من الهاتف المحمول ومجال نفوذها :

صاحب التطور التقني في تطبيقات الهاتف المحمول، تطوراً في المعاملات المصرفية التي تتم من خلاله، حيث يسمح للمصارف تقديم خدماتها المالية في أي مكان أو زمان، وبمقارنته مع القنوات المالية الأخرى مثل أجهزة الصرف الآلي ATMs، وبنوك الإنترنت، وبنوك الهاتف الثابت، فإنه يتصف بالانتشار والمرونة (Lin, 2013: p195)، كما يسمح للأفراد بإرسال الأموال واستقبالها، ومن ثم اتساع مجال نفوذه، ليتجاوز حدود مدينة دمنهور، ويصل إلى مراكز محافظة البحيرة، ومحافظات الجمهورية، إضافة إلى عددٍ من دول العالم، فقد رصدت الدراسة الميدانية استخدام أفراد العينة لتلك التطبيقات المصرفية داخل مصر وخارجها، مع رصد عديد من التباينات على النحو التالي:

(١) التوزيع الداخلي:

يقصد به الاستخدام المصرفي من الهاتف المحمول داخل مدينة دمنهور، أي بين شياخاتها، وإن تباينت نسبة كل منها، وتبين أرقام جدول (١٢)، وشكل (٨) تيواً قرطسا صدارة شياخات المدينة في حركة الأموال من الهاتف المحمول، بنحو ثلث حجم العينة بالمدينة، وترتفع حركة الأموال الواردة إليها من شياختي سكنيدة، وشبرا، ويرجع ذلك إلى مجاورة المصارف الرئيسية بالمدينة لها، مثل بنوك الأهلي المصري، والإسكندرية، والقاهرة، ومصر، وفيصل الإسلامي، ويشير ذلك إلى أن غالبية حركة الأموال في الشياخة هي حركة استقبال، لسداد بطاقة الائتمان، أو الإطلاع على رصيد الحساب.

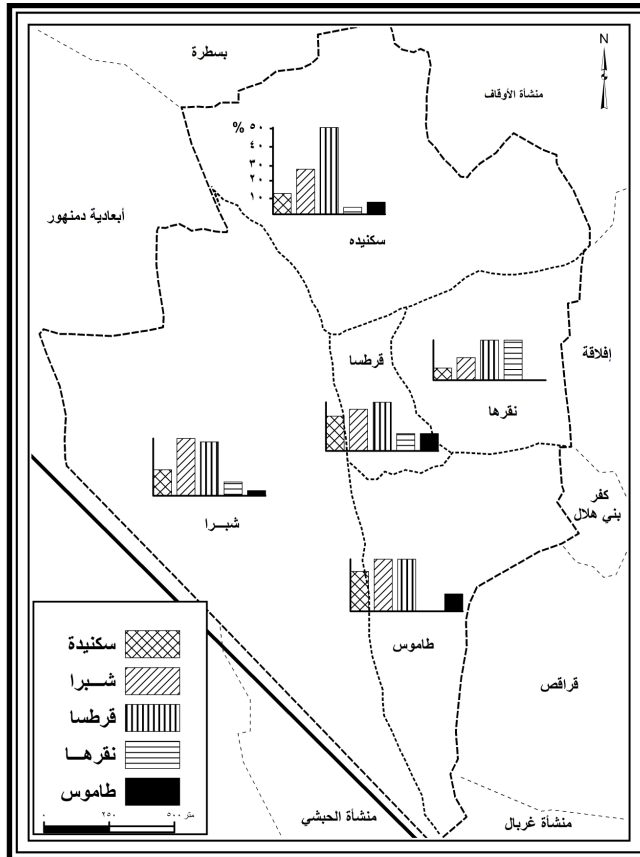
وتأتي شبرا في المركز الثاني بأكثر من رُبع حجم حركة الأموال داخل مدينة دمنهور، خاصة من قاطني الشياخة نفسها، ومرد ذلك إلى كبر حجمها السكاني، إضافة إلى تركيز المصارف الخاصة في شمالها، مثل سيتي بنك (HSBC)، والبنك التجاري الدولي (CIB)، إضافة إلى بنك التعمير والإسكان، وغيرها، وبذلك تستحوذ شياختا قرطسا وشبرا على ٥٧,٧% من حركة الأموال باستخدام الهاتف المحمول داخل المدينة.

جدول (١٢) : نسب حركة الأموال من الهاتف المحمول

بين شياخات مدينة دمنهور عام ٢٠١٩.

الشياخة	سكنيدة	شبرا	طاموس	قرطسا	نقرها	لا يوجد
سكنيدة	١١,٧	٢٦,٨	٦,٧	٤٩,٧	٣,٤	١,٧
شبرا	١٥,٢	٣٣,٥	٣,٤	٣١,١	٨,٤	٨,٤
طاموس	٢٣,١	٣٠,٢	٩,٨	٢٩,٢	-	٧,٧
قرطسا	٢٠,١	٢٣,٩	١٠,٣	٢٧,٧	١٠,٣	٧,٧
نقرها	٧,١	١٣,١	-	٢٣,٣	٢٣,٣	٣٣,٢
المتوسط	١٥,٤	٢٥,٥	٦,١	٣٢,٢	٩,١	١١,٧

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.



المصدر: جدول (١٢).

شكل (٨) التوزيع النسبي لحركة الأموال من الهاتف المحمول بين شياخات مدينة دمنهور عام ٢٠١٩

بينما بلغت نسبة شياخة سكنيدة ١٥,٤% من جملة حركة الأموال الداخلية، خاصة الواردة من قرطسا، فقد انخفضت كثيرًا عن ذلك في شياختي طاموس ونقرها، إذ لم تتجاوز ٦,١%، ٩,١% لكل منهما على الترتيب، وعلة ذلك انخفاض مستويات الدخل، وتدني المستويات التعليمية بهما، مع ملاحظة عدم قيام أكثر من عُشر حجم العينة بأية حركة مالية من الهاتف المحمول داخل مدينة دمنهور.

(٢) التوزيع بين مراكز المحافظة:

أفرزت الدراسة تنوعًا واسعًا لمراكز محافظة البحيرة الأكثر حركةً للأموال من الهاتف المحمول، ويعد هذا التنوع نتاجًا لتأثير الموقع الجغرافي، وتنوع أغراض المُستخدمين وحاجاتهم، حيث تمتد حركة الأموال باستخدام الهاتف المحمول من مدينة دمنهور لتشمل جميع مراكز محافظة البحيرة، وتحليل أرقام جدول (١٣)، وشكل (٩)، يمكن تسجيل النتائج التالية:

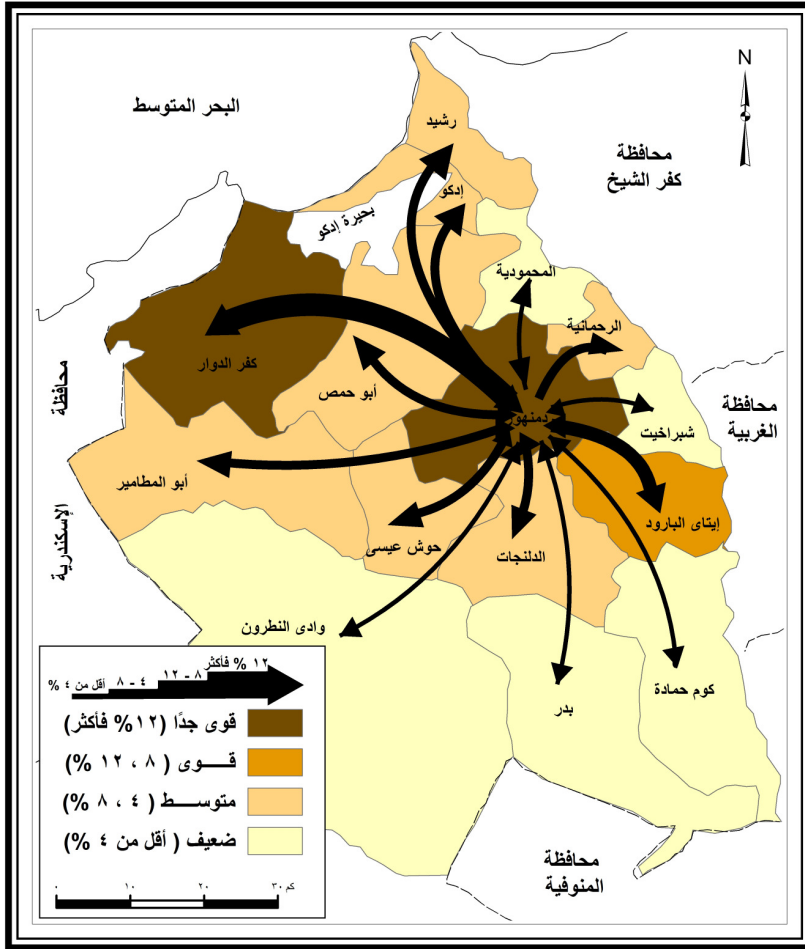
- اتساع مجال نفوذ حركة الأموال باستخدام الهاتف المحمول من مدينة دمنهور إلى مراكز وسط المحافظة بنحو نصف حجم العينة، يتصدرها دمنهور بخمس حجم الحركة، مع رصد تباين واضح في حركة استقبال الأموال مقارنةً بحركة الإرسال، ويفسر ذلك كونه يضم حاضرة المحافظة، بما تحمله من ثقل سكاني وخدمي، إضافة إلى تركيز كليات جامعة دمنهور، وغيرها، يليه مركز إيتاي البارود بنحو عُشر حجم حركة الأموال من الهاتف المحمول، ويُعزى ذلك إلى موقعه الجيد على طريق القاهرة/الإسكندرية الزراعي، حيث يعد همزة الوصل بين مراكز شبراخيت، وكوم حمادة، والدلنجات، مع مدينة دمنهور، وهو ما أسهم في جعله مركزًا تجاريًا وخدميًا في وسط المحافظة، ومن ثم تعدد العمليات المصرفية لأغراض تجارية، أهمها تحويل الأموال إلى التجار والمصانع المنتشرة في مدينة دمنهور، واستحواده على ٧,٧% من جملة سكان المحافظة عام ٢٠١٧، وتنخفض نسبة بقية مراكز وسط المحافظة، إذ لا تتجاوز مجتمعة ١٧,١% من جملة حركة الأموال وتشمل أبو المطامير، وحوش عيسي، والدلنجات، وشبراخيت.

جدول (١٣) : نسب حركة الأموال من الهاتف المحمول بين مدينة دمنهور ومراكز محافظة البحيرة عام ٢٠١٩.

المركز																	
الشاخنة	وسط المحافظة					شمالى المحافظة					أبو حمص						
	وادي النطرون	كوم حمادة	بدر	مدينة النوبارية	دمنهور	شبراخيت	حوش عيسى	الدلتجات	إتياى البارود	أبو المطامير		كفر الدوار	رشيد	الرحمانية	المحمودية	إدكو	
-	-	٨,٨	-	١٠,٣	٢٠,٥	-	١١,٢	-	٨,٧	٥,٣	١٨,٣	٥,٦	٦,٢	-	١,٧	٣,٤	سكنية
٦,١	-	٦,١	-	-	٢٢,٢	١٠,٥	٥,٨	-	١٠,٤	٨,٣	١٤,١	٣,٢	١,٢	٧,٢	-	٤,٩	شبرا
٢,٨	٥,٦	-	٥,٦	١٠,٤	٢٤,٢	-	٥,٦	٧,٢	٨,٤	-	١٢,٧	-	٥,٦	٧,١	١١,١	٣,٧	طاموس
٥,٨	٧,٨	-	-	-	٢٢,٣	-	-	٥,٨	٩,١	١٢,١	٩,١	٦,٤	-	-	٩,٦	١٢	قرطسا
٢,٧	-	٣,٩	-	٨,٥	١٥,٧	٦,١	-	٨,١	١٠,٦	-	١٢,١	١٠,٧	٧,١	-	٣,٥	١١	تقرها
٣,٤	٢,٧	٣,٨	١,١	٣,٨	٢٠,١	٣,٣	٤,٥	٤,٢	٩,٩	٥,١	١٣,٨	٥,٢	٤	٢,٨	٥,٢	٧,١	المتوسط

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.





المصدر: جدول (١٣).

شكل (٩) اتجاهات حركة الأموال من الهاتف المحمول بين مدينة دمنهور ومراكز محافظة البحيرة عام ٢٠١٩

استقطاب مراكز شمالي المحافظة حُمسي حجم حركة الأموال باستخدام الهاتف المحمول مع مدينة دمنهور، ويتسع نفوذها بوضوح مع مركز كفر الدوار، حيث يستولي على أكثر من عُشر جملة حجم العينة، وعلّة ذلك كبر حجم سكانه، حيث يستحوذ على ١١,٣% من جملة سكان المحافظة، كما يضم أكبر مدينة كفر الدوار الصناعية، وهي من أهم مدن المحافظة، إضافة إلى انتشار الحياة الحضرية في مدينة كفر الدوار، وهو ما أسهم في سهولة استخدام التطبيقات المصرفية الحديثة من الهاتف

المحمول، يليه مركز أبو حمص، إذ يستحوذ على ٧,١% من جملة حركة الأموال، ويرجع ذلك إلى علاقة الجوار المكاني مع مركز دمنهور، ولكبر حجم سكانه، إذ يضم ٨,٦% من جملة سكان المحافظة، والشىء اللافت للانتباه هو أن المراكز الأربعة السابقة بوسط المحافظة وشمالها يستأثرون بنصف جملة حركة الأموال من مدينة دمنهور وإليها، مع ملاحظة أنها المراكز الواقعة على طريق القاهرة/الإسكندرية الزراعي في نطاق محافظة البحيرة، وهو ما يؤكد علاقة شبكة الطرق بنشاط الحركة التجارية في تلك المراكز.

- ضعف جذب مراكز جنوبي محافظة البحيرة لحركة الأموال من الهاتف المحمول المُرسلة من مدينة دمنهور، والواردة إليها، إذ بلغت نحو عُشر الحركة في المحافظة، ويفسر ذلك بُعدها النسبي، إضافة إلى سيادة الطابع الريفي، والبدوي فيها، لاتساع الصحراء، ومن ثم قلة الخدمات، لذلك بات أقل استقطابًا لحركة الأموال، وبرز منه مركز كوم حمادة، ومدينة النوبارية، حيث أسهم موقع الأول القريب من مراكز وسط المحافظة، وتحرره من خصائص البيئة الصحراوية في جعله أكثر مراكز الجنوب جذبًا لحركة الأموال من الهاتف المحمول، خاصة مع كونه يعد سوقًا مركزية لبيع محاصيل الخضر والفاكهة المزروعة في مناطق الاستصلاح الزراعي بجنوبي المحافظة، في حين تعد النوبارية بمركز أبو المطامير من أهم مناطق الإستصلاح الزراعي بالمحافظة، ويمتلك بعض سكان مدينة دمنهور مزارع بها، خاصة من قاطني شياخة سكينيدة، مع ملاحظة أن مركز بدر يعد الأقل جذبًا لحركة الأموال من الهاتف المحمول في المحافظة، وربما يفسر ذلك تطرف موقعه، وضآلة عدد سكانه، وبدائتهم.

٣) التوزيع المحلي "بين محافظات الجمهورية":

كشفت الدراسة الميدانية اتساع نفوذ حركة الأموال بين مدينة دمنهور ومحافظات الجمهورية، ليشمل أكثر من أربع عشرة محافظة (جدول ١٤)، تتوزع بواقع ثماني محافظات في الشمال، والباقي في وسط الجمهورية وجنوبها (شكل ١٠)، وتتباين تلك المحافظات في قوة جذبها لحركة الأموال مع مدينة دمنهور، يتصدرها القاهرة بنحو الخمس، خاصة من شياخة شبرا، ويرجع ذلك إلى كونها تضم العاصمة، إذ تعد المركز الخدمي والتجاري والصناعي والإداري والثقافي الأول في الجمهورية، ومن ثم اتساع سوق العمل، وجذبها للباحثين عن فرص عمل من محافظات الأقاليم، إضافة إلى تركيز عديد من الوكلاء

والموزعين للبضائع المختلفة، حيث يقوم العاملون بالتجارة بمدينة دمنهور بتحويل الأموال إليهم من خلال الهاتف المحمول، يليها الإسكندرية بنسبة ١٥,٣% من جملة حركة الأموال، ويفسر ذلك كبر حجم سكانها، وارتباط كثير من سكان مدينة دمنهور بها، لقرىها، وتوفير فرص العمل بها، وتركز عديد من تجار الجملة والمستوردين بها، حيث يتعامل معهم غالبية تجار مدينة دمنهور، في المقابل تعد محافظة البحيرة المورد الرئيس للخضر والفاكهة واللحوم لها، وما يترتب على ذلك من تعدد المعاملات المالية بينهما، وهو ما أسهم في الاستعانة بالهاتف المحمول في تحويل الأموال واستقبالها، خاصة مع بحث السكان عن وسيلة سهلة ومتاحة ومرنة على مدار اليوم.

ويمتد النفوذ الجغرافي إلى محافظات النطاق الساحلي الشمالي مثل كفر الشيخ، ودمياط، وبورسعيد لتحل الترتيب من الثالث إلى الخامس، حيث تستحوذ مجتمعة على نحو ثلث حجم حركة الأموال من مدينة دمنهور وإليها، وسبب ذلك توفر علاقات تجارية، ومعاملات مالية مختلفة بينها وبين سكان مدينة دمنهور، حيث تتركز المزارع السمكية الرئيسة بكفر الشيخ، ومنها مزارع "غليون" الجديدة التابعة للقوات المسلحة، في حين تتركز صناعة الأثاث في دمياط، أما بورسعيد فهي تعد مورداً رئيساً لقطع غيار السيارات المستعملة، خاصة الواردة من الخارج، وهو ما انعكس على زيادة حركة الأموال مع شياخة سكنيدة لتصل إلى نحو الربع، حيث تتركز المنطقة الصناعية بها.

والشيء اللافت للنظر ظهور المحافظات السياحية بوضوح، حيث احتلت جنوب سيناء الترتيب السادس بنسبة ٦,٨%، في حين جاءت كل من محافظتي مطروح والبحر الأحمر في الترتيبين الثامن والتاسع، ويبرر ذلك إلحاق بعض أبناء مدينة دمنهور للعمل في المدن السياحية الكبرى بها مثل شرم الشيخ، والغردقة، ومرسى علم، ودهب، حيث يقومون بتحويل بعض من رواتبهم إلى أسرهم، إضافة إلى أداء بعضهم الخدمة العسكرية بتلك المحافظات الحدودية، وهو ما أكدته الدراسة الميدانية.

وثمة ملاحظة لا تقل أهمية تتمثل في توفر علاقات تجارية مع محافظة الإسماعيلية، حيث يجلب بعض تجار الملابس بالمدينة بضائعهم من مدينة القنطرة غرب، إذ تعد مصدراً رئيساً للملابس المستوردة من الخارج، خاصة من الصين، وأخيراً تتخفص نسبة باقى المحافظات لتصل أنداها في الجيزة، حيث لا يتجاوز نصيبها ١% من حجم حركة الأموال، مع ملاحظة غياب النفوذ مع محافظات الشرقية، والدقهلية، والسويس، والفيوم، والوادى الجديد، والمنوفية، والمنيا، وسوهاج، وقنا.

جدول (١٤) : نسب حركة الأموال من الهاتف المحمول بين مدينة دمنهور ومحافظة الجهورية عام ٢٠١٩.

المحافظة														
التيابفة	القاهرة	الإسكندرية	كفر الشيخ	دمياط	بورسعيد	جنوب سيناء	الغربية	مطروح	البحر الأحمر	الإسماعيلية	أسوان	الجيزة	أخرى	لا يوجد
سكينة	١٨,٤	١٣,٦	١٤,٢	-	٢٣,٢	٥,٢	-	٢,٦	٧,٦	٧,٦	٧,٦	-	-	-
شبر	١٩,٢	١٨,٩	٨,٧	١١,٢	٨,٣	٧,١	٢,٥	-	٤,١	٣,٢	٤,١	٥,١	١,٢	٥,١
طاموس	١٨,٦	١٣,٣	١٦,٦	١٦,٨	-	٦,٦	١٦,٦	٥,١	-	٣,٢	-	-	-	٣,٢
قرطسا	١٨,٣	١٢,٥	٦,٢	١٢,٦	١٢,٦	٤	٦,٢	٥,٨	٧,٥	-	٦,٢	-	٥,٨	٤
نقرها	١٨,٣	١٨,٣	١١,٢	١٢,٢	٧,٤	١١,٢	٦,٤	٦,٤	-	٤,٣	-	-	-	٤,٣
المتوسط	١٨,٦	١٥,٣	١١,٤	١٠,٦	١٠,٣	٦,٨	٦,٣	٤	٣,٨	٣,٧	٣,٦	١	١,٤	٣,٣

المصدر : نتائج الدراسة الميدانية.

لا يقومون بإجراء أي حركة أموال دولية من الهاتف المحمول، وتقتصر حركتهم على شياخات المدينة، ومحاافظات الجمهورية، أما من يقومون بحركة الأموال الدولية من الهاتف المحمول فلنحظ أن أكثر من ثلاثة أرباعها حركة واردة، تتمثل في تحويلات إلى حسابات المستفيدين، وحوالات مالية واردة إلى بعض سكان مدينة دمنهور من قِبل ذويهم العاملين في تلك الدول، ويتباين نفوذ تلك الحركة، حيث يمتد إلى نحو ثماني عشرة دولة في قارات العالم المختلفة، وتحليل أرقام (جدول ١٥، وشكل ١١) يمكن تسجيل الاعتبارات التالية:

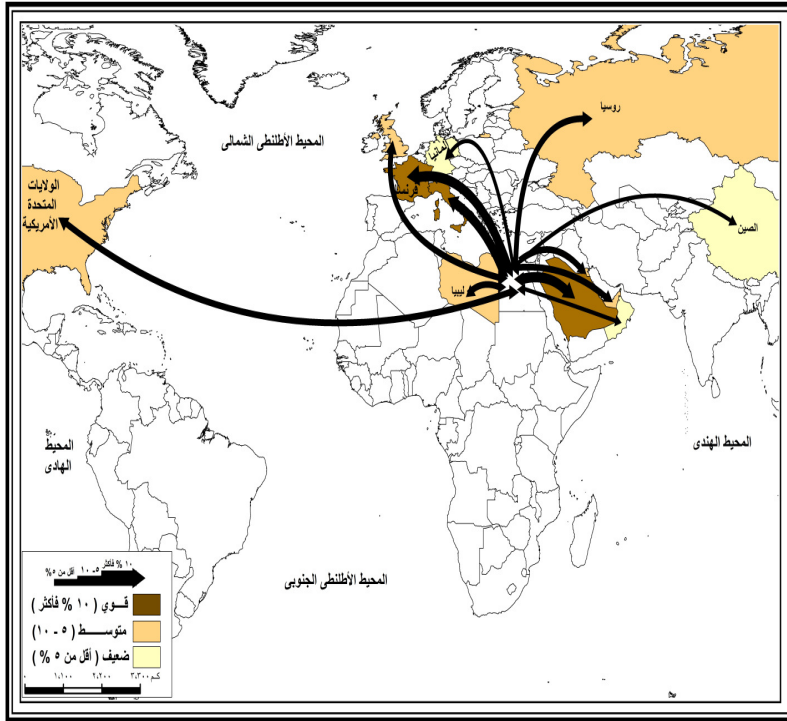
- اتساع مجال نفوذ حركة الأموال من الهاتف المحمول بين مدينة دمنهور والدول العربية، حيث تشمل ست دول، تستولي على نحو نصف تلك الحركة، ويعزى ذلك إلى التأثير بالقرب الجغرافي، وتوفر فرص عمل بها، الأمر الذي أدى إلى تركيز ثلثي أعداد المصريين في الخارج بها، تصدرها المملكة العربية السعودية بنحو الخمس، خاصة من قاطني شياختي نقرها، وقرطسا، ويعزى ذلك إلى ارتفاع عدد المصريين العاملين بها، حيث يتركز بها أكبر جالية مصرية في الخارج قوامها ٢,٩ مليون مصري(الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، ٢٠١٩)، إضافة إلى التحول الرقمي الكبير الذي تشهده المملكة في التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول، حتي باتت زيارة العملاء لمقر المصارف أمرًا نادرًا، يليها الكويت بنحو عُشر حجم حركة الأموال، خاصة مع سكان شياخة شبيرا، ثم الإمارات، ثم ليبيا، ثم سلطنة عمان، وأخيرًا قطر، بفارق ملحوظ عن السعودية، وذلك لتأثر العلاقات المصرية مع قطر، وبرغم الظروف الأمنية غير المستقرة في ليبيا، فقد ارتفع حجم الحركة معها من شياخة نقرها، للعمل بها لانخفاض مستويات دخل قاطنيها.

- امتداد مجال نفوذ حركة الأموال إلى أربع دول أوروبية، ظُفرت بنحو ثلث حجم الحركة، خاصة إلى إيطاليا وفرنسا، إذ بلغ نصيبهما أكثر من الخمس، وترتفع نسبة الحركة مع الأولى في شياخة نقرها، ومع شبيرا في الثانية، ويرجع ذلك إلى قربهما من السواحل الشمالية لمصر، وسفر كثير من الشباب للعمل بهما، بطرق شرعية وغير شرعية، مما يؤكد تعزيز أثر عامل الجار الأقرب في تحريك ظاهرة الهجرة غير الشرعية (رفيق الدياسطي، ٢٠١٦: ص ١٣)، لذلك يتركز بهما قرابة مليون مصري، ووقتما احتلت المملكة المتحدة الترتيب الثالث بنسبة ٧,٩%، فإن نسبة الحركة مع ألمانيا سجلت ٣,١% لتحل رابعًا، ويرجع ذلك إلى قلة أبناء المدينة العاملين بها.

جدول (١٥) : نسب حركة الأموال من الهاتف المحمول بين مدينة دمنهور ودول العالم عام ٢٠١٩.

الدولة															الشيخة	
لا يوجد	جملة الدول الأخرى	البحرين	البحرين	البحرين	جملة الدول الأوربية	البحرين	البحرين	البحرين	جملة الدول العربية	البحرين	البحرين	البحرين	البحرين	البحرين	البحرين	البحرين
٤,٤	١٥,٤	-	٧,٧	٧,٧	٣٤,٥	٣,٣	١٠,٨	٨,١	١٢,٣	٤٥,٧	٦,٣	٥,٧	٦,٣	٦,٣	١٤,٨	سكينة
٥,٢	٧,٨	٥,٨	٣,٢	٣,٢	٣٠,٣	-	١٠,٤	١٣,٣	٦,٦	٥٦,٧	٩,٣	٣,٢	٤,٢	١٢,٣	١٣,٢	شبرل
١٣,٢	١٧,٤	٣,١	٧,٢	٧,٢	٣٠,٥	٣,٥	١٠	٨,٥	٨,٥	٣٨,٩	-	٣,٥	٤,٣	٥,٥	١٧,١	طاموس
٥,٧	٢٣,٤	٢,٨	٩,٨	٩,٨	٣٠,٦	٨,٥	-	١٠,٧	١١,٤	٤٠,٣	٥,٧	١٠,٧	-	-	١٨,٥	قرطسا
٥	٨,١	-	٨,١	٨,١	٣٤	-	٨,٤	١١,٣	١٤,٣	٥٢,٩	-	-	١٤,٣	١٠,١	٩,٣	تقرها
٦,٧	١٤,٤	١,٣	٥,٩	٧,٢	٣٢	٣,١	٧,٩	١٠,٤	١٠,٦	٤٦,٩	٤,٣	٤,٦	٥,٨	٦,٨	٨,٨	المتوسط

المصدر : نتائج الدراسة الميدانية.



المصدر: جدول (١٥).

شكل (١١) اتجاهات حركة الأموال من الهاتف المحمول بين مدينة دمنهور ودول العالم عام ٢٠١٩

ارتفاع حركة الأموال من الهاتف المحمول بين مدينة دمنهور، والدول الكبرى في العالم، إذ بلغت ١٤,٤% من حجم الحركة، ومن الطبيعي أن يكون النصيب الأكبر منها مع الولايات المتحدة الأمريكية (٧,٢%)، لزيادة عدد المقيمين فيها من المصريين، إذ بلغ ٩١٨ ألف مصري (الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، ٢٠١٩)، لحقتها روسيا بنسبة ٥,٩% من جملة حجم حركة الأموال، ويفسر ذلك زيادة أعداد الطلاب المصريين الدارسين بها في السنوات الثلاث الأخيرة، للحصول على مؤهلات جامعية في التخصصات الطبية، حيث تقبل الطلاب في جامعاتها دون التقيد بمجموع معين، حيث تجاوز عددهم ٣٠ ألف طالب (<https://www.youm7.com/story>)، وهو ما فتح مجالاً قوياً لتحويل الأموال من الهاتف المحمول بين الطلاب وذويهم في مدينة دمنهور، وكان لافتاً للانتباه أن غالبية تلك الأسر من ذوي الدخل المتوسطة، وأخيراً ظهرت الصين بنسبة ضئيلة لا تتجاوز ١,٣%، وقد يبرر ذلك إجراء بضعة مرضى من مدينة دمنهور لعمليات جراحية لزراعة الكبد بها، والتحاق بعضهم بجامعاتها.

خامساً - خصائص حركة الأموال من الهاتف المحمول واستثمارها :

تُعطي دراسة تلك الخصائص، ومجال استثمارها مؤشرات مهمة لصانعي القرار، سواء في شركات المحمول، أو في المصارف، لتحقيق أهداف العملاء ومتطلباتهم.

(١) خصائص حركة الأموال من الهاتف المحمول:

وتشتمل على نوع العملة، والقيمة المالية المُحوّلة من الهاتف المحمول.

أ- نوع العملة:

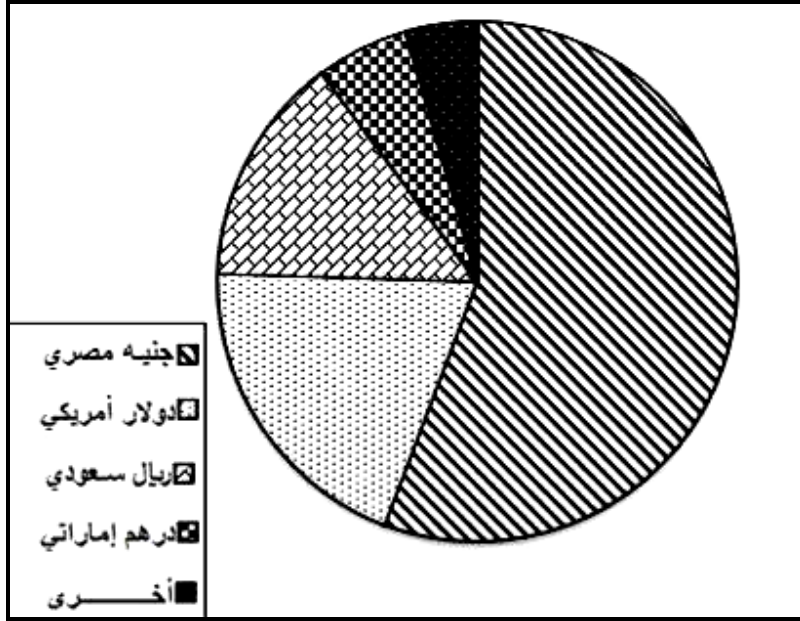
تتباين العملات المُستخدمة في حركة الأموال من الهاتف المحمول، وتتأثر في ذلك بعدة متغيرات، إذ يتصدرها الجنيه المصري بأكثر من نصف حجم الحركة (جدول ١٦، وشكل ١٢)، ويرجع ذلك إلى كونه العملة المعتمدة في سداد الفواتير والخدمات الحكومية الإلكترونية، إضافة إلى تعمد المصارف عدم صرف عملات أخرى غير الجنيه المصري، خاصة إذا كانت الحوالات أو التحويلات الواردة من خارج الجمهورية بالدولار الأمريكي، حيث توفره المصارف للجهات الحكومية لاستيراد متطلبات الدولة، خاصة مع شحه في المدة (٢٠١١-٢٠١٨)، وترتفع نسبة استخدام الجنيه المصري في جميع شياخات المدينة، خاصة نقرها بنحو ثلثي عينة المستخدمين بها، ومرد ذلك إلى كونها سجلت أعلى الشياخات في عمليات الدفع الإلكتروني (٧٤,١%)، خاصة فيما يتعلق بدفع الفواتير، وسداد بطاقة الائتمان. وترتفع نسبة مستخدمي الدولار الأمريكي بنحو خمس حجم العينة في المدينة، خاصة في شياخات قرطسا، وشبرا، وسكنيدة، ويعزى ذلك إلى وجود سعر للدولار في السوق السوداء أعلى من نظيره بالمصارف^(١)، لذلك يُفضل الكثيرون اسخدام الدولار في العمليات المصرفية، للاستفادة من هذا الفارق، حتى لو كانت حركة الأموال مع دول عربية.

(١) وصل هذا الفارق إلى ثلاثة جنيهات للدولار الواحد في بعض الأحيان، بعد تحرير سعر الصرف في نوفمبر عام ٢٠١٦، إلى أن سيطر البنك المركزي المصري على السعر، حتى أصبح حاليًا لا يتجاوز "قرش أو قرشين"، مع ملاحظة انخفاض سعره من أكثر من ١٨ جنيهًا عام ٢٠١٨ إلى أقل من ١٦ جنيهًا تقريبًا في نهاية عام ٢٠١٩، لتحسن الأحوال الاقتصادية للبلاد.

جدول (١٦) : نسب عينة مستخدمي التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول وفقاً لنوع العملة في شياخات مدينة دمنهور عام ٢٠١٩.

العملة المستخدمة	الشيخة				
	جنيه مصري	دولار أمريكي	ريال سعودي	درهم إماراتي	أخرى
سكنيدة	٥٥,١	٢٣,٢	١٥,٣	٣,٨	٢,٦
شبرا	٥٧,٧	٢٣,٦	١٢,٣	٥,١	١,٣
طاموس	٥٣,٣	١٧,٤	١٣,٩	١٠,٣	٥,١
قرطسا	٤٨	٢٤	٢٠	-	٨
نقرها	٦٥	١٠	١٠	١٠	٥
المتوسط	٥٥,٨	١٩,٧	١٤,٣	٥,٨	٤,٤

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.



شكل (١٢) : نسب العملات المُحوّلة باستخدام تطبيقات الهاتف

المحمول المصرفية من مدينة دمنهور وإليها عام ٢٠١٩.

بينما شكل استخدام الريال السعودي ١٤,٣% من جملة العملات المستخدمة، فإن الدرهم الإماراتي لم تتجاوز نسبته ٥,٨%، ويفسر ذلك عدم وجود فارق جوهري في السعر

مقارنةً بالدولار، إضافة إلى احتياج السكان للريال السعودي في أثناء أدائهم لمناسك العمرة والحج، في حين سجلت بعض العملات الأخرى تداولاً بين المستخدمين بنسب ضئيلة، مثل الدينار الكويتي، والليبي، والريال العماني.

ب- القيمة المالية المَحْوَلَة:

أسهم سهولة استخدام التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول، وانخفاض تكلفته، فضلاً عن سرعته وكفاءته في إنجاز المعاملات، في زيادة القيمة المالية للتعاملات في المصارف، فقد كشفت الدراسة الميدانية عن حجم حركة الأموال المَحْوَلَة باستخدام الهاتف المحمول بين عينة المُستخدمين في مدينة دمنهور، وداخل الجمهورية وخارجها، بما يعادل ستة ملايين من الجنيهات المصرية^(١)، معظمها مُحَوَّل بالعملات الأجنبية والعربية، وصنفتها الدراسة على النحو التالي:

▪ **داخل الجمهورية:** بلغت جملة حركة الأموال داخل الجمهورية ما يقرب من مليوني جنيه، شاملةً الحركة داخل مدينة دمنهور، وتنبأين قِيَمُها، حيث يستخدم نحو ثلث حجم العينة قِيَمًا مالية "أقل من ٥٠٠ جنيهًا" (جدول ١٧)، ويفسر ذلك تركيز الحركة الداخلية للأموال على سداد الفواتير الاستهلاكية، وشحن رصيد الهاتف المحمول، إضافة إلى تحويل مصاريف الأبناء المغتربين للدراسة أو العمل داخل الجمهورية، تلتها فئة "١٠٠٠ - ١٥٠٠ جنيهًا"، بأكثر من ربع حجم العينة، ويتركز الفئتان بوضوح في شياخة طاموس، برغم انخفاض مستويات الدخل بها، وربما يفسر ذلك ارتفاع قيمة الأموال المَحْوَلَة من أبنائها العاملين في المحافظات السياحية.

بينما شكلت نسبة فئة "٥٠٠ - ١٠٠٠ جنيهًا" نحو الخمس، فإن فئة "١٥٠٠ جنيهًا فأكثر" زادت على ربع جملة حجم العينة في مدينة دمنهور، وتتركز في شياخة سكنيدة، وربما يبرر ذلك استخدام تلك الأموال في بعض الأغراض التجارية، حيث لاحظنا أن هناك قِيَمًا مالية تجاوزت عشرة آلاف جنيه في تلك الفئة، خاصة من شياخة قرطسا وإليها، إذ تعد القلب التجاري للمدينة.

(١) منها ما يعادل نحو ٤,٢ مليون جنيه مصري بعملات أخرى، تم تحويلها إلى الجنيه المصري، لتعدها ولسهولة الدراسة.

جدول (١٧) : نسب عينة مستخدمي التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول وفقاً للقيمة النقدية في شياخات مدينة دمنهور عام ٢٠١٩.

القيمة المالية المُوَلَّدة باستخدام الهاتف المحمول								الشيخة
خارج الجمهورية				داخل الجمهورية				
١٥ ألف جنيه فأكثر	١٠٠٠٠ -	٥٠٠٠ -	أقل من ٥٠٠٠ جنيه	١٥٠٠٠ فأكثر	١٠٠٠٠ -	٥٠٠٠ -	أقل من ٥٠٠٠ جنيه	
٣٢,٢	٣٧,٦	١٢,١	١٨,١	٣٧,٦	٣١,٢	١٦,١	١٥,١	سكنيدة
٢٠,٦	٤١,١	٢٥,١	١٣,٢	٢٣,٥	٢٠,٣	١٨,١	٣٨,١	شبرا
١٢,٦	٢٤,٣	٢٧,٢	٣٥,٩	١١,٧	٣٦,٩	١٠,٧	٤٠,٧	طاموس
٢٧,٣	٤١,٣	١٣,٢	١٨,٢	٣٠,٢	٢١,١	٢٠,٣	٢٨,٤	قرطسا
٧,٩	٢٩,٤	٢٨,١	٣٤,٦	٢٢,٩	٢٦,٢	١٥,٦	٣٥,٣	نقرها
٢٠,١	٣٤,٨	٢١,١	٢٤	٢٥,١	٢٧,١	١٦,١	٣١,٥	المتوسط

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

▪ **خارج الجمهورية:** ظُفرت دول بالنصيب الأكبر من حركة الأموال المُوَلَّدة باستخدام الهاتف المحمول في مدينة دمنهور، إذ تجاوزت قيمتها ما يعادل أربعة ملايين جنيهاً، وعلّة ذلك أنها حركة واردة من الخارج، حيث يقوم أبناء المدينة المغتربين بتحويل بعض مدخراتهم إلى نوبيهم، واستحوذت فئة "١٠٠٠٠ - ١٥٠٠٠ جنيهاً" على النصيب الأكبر بأكثر من ثلث حركة الأموال مع الدول، ومرد ذلك إلى انخفاض قيمة الجنيه بعد تحرير سعره عام ٢٠١٦ مقارنةً بالعملات الأخرى، ومنها العربية، ومن ثم ارتفاع القيمة المالية المُوَلَّدة إلى المدينة، وسجلت كلُّ من شياختي شبرا، وقرطسا النسبة الأكبر، وربما يفسر ذلك ارتفاع عدد المغتربين من سكان الأولى، وتركز ذوي الدخول المرتفعة في الثانية، حيث حلت في المرتبة الثانية في مستوى الدخل المرتفع. وجاءت فئة "أقل من ٥٠٠٠ جنيه" في الترتيب الثاني بنحو ربع حجم حركة الأموال مع الدول، وترتفع النسبة كثيراً عن هذا المتوسط في شياختي طاموس، ونقرها، وسبب ذلك أن غالبية مهاجريها يعملون في مهن ذات عائد مادي منخفض، يؤكد ذلك تركيز

المهاجرين من شياخة نقرها في دولة ليبيا، وأخيرًا تشابهت نسبة فئتي "٥٠٠٠ - ١٠٠٠٠ جنيه"، و "١٥ ألف جنيه فأكثر"، حيث تدور كل منهما حول خمس حجم العينة، مع ملاحظة تركيزهما في شياخات سكنيدة، وشبرا، وقرطسا، حيث يتركز ذوو الدخول المرتفعة، إضافة إلى تركيز أبناء المدينة الدارسين في الخارج بها، ومن ثم تعدد مظاهر حركة الأموال، لتشتمل على حركة واردة إليهم، وصادرة منهم.

٢) مجال استثمار الأموال ونشاطها:

نجحت الدراسة الميدانية في إمطة اللثام عن مجالات استثمار الأموال المُحوّلة من الهاتف المحمول في مدينة دمنهور، وذلك بعد استبعاد نسبة الأموال الخاصة بالسداد الإلكتروني، والتي بلغت نحو ثلث حجم القيمة، وبقراءة أرقام جدول (١٨)، وشكل (١٣) يمكن تصنيف أنشطة الأموال من الهاتف المحمول ومجالات استثمارها على النحو التالي:

جدول (١٨) : نسب عينة مستخدمي التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول وفقًا لمجال استثمار الأموال في شياخات مدينة دمنهور عام ٢٠١٩.

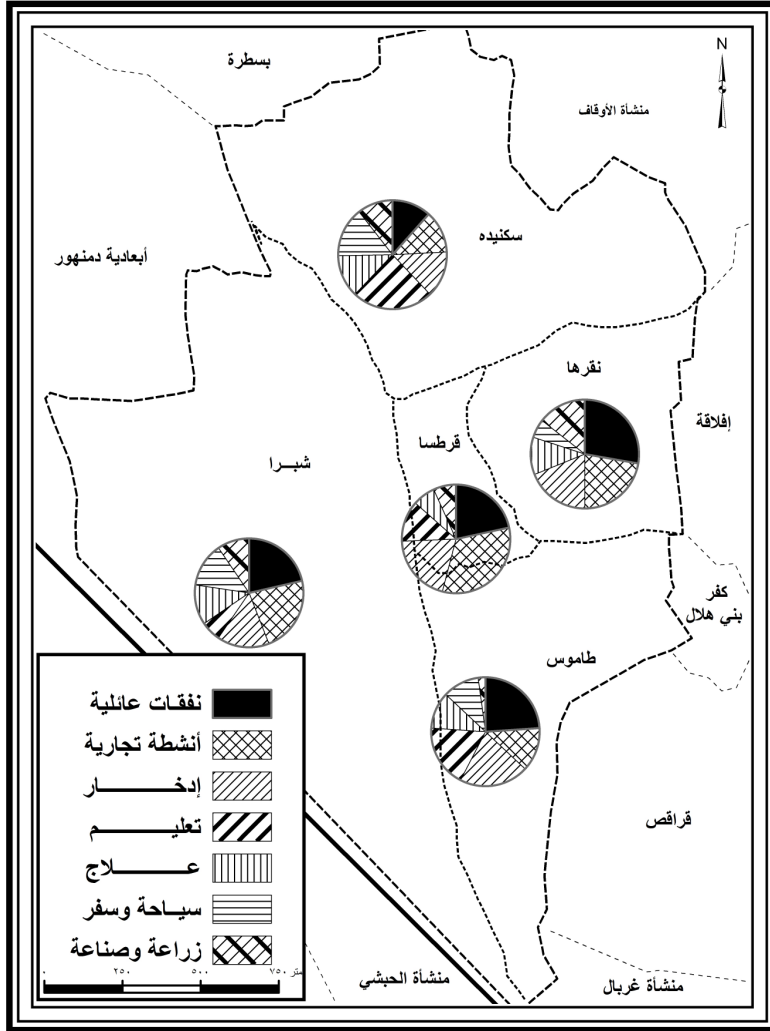
مجال استثمار الأموال									الشياخة
أخرى	نفقات عامة	زراعة وصناعة	سياحه وسفر	علاج	تعليم	إدخار	أنشطة تجارية	نفقات عائلية	
٤,٦	-	١٠	١٤,١	١٢,٤	٢٢,٦	١٢,٩	١٢,١	١١,٣	سكنيدة
٨,٣	٦,٤	٨,٤	١٠,٥	١٠,٢	٥,٢	١٣,٤	١٩,٢	١٨,٤	شبرا
-	٨,٧	٢	١٠	١٠	١٦,٧	١٨,٦	١٢	٢٢	طاموس
١٨	٨	٥	-	٥	٩	١٥	٢٤	١٦	قرطسا
-	١٠	١٣	٥	١٠	-	١٧	٢٠	٢٥	نقرها
٦,٢	٧,١	٧,٢	٧,٩	٩,٥	١٠,٧	١٥,٤	١٧,٥	١٨,٥	المتوسط

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

أ- النفقات العائلية:

تأتي في طليعة أنشطة الأموال المُحوّلة من الهاتف المحمول بنحو خمس حجم العينة في المدينة، ويشير ذلك إلى شيوع استخدام التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول في إتمام عمليات بسيطة، حيث ما زال الخوف من استخدام التقنيات الحديثة في إجراء عمليات

ذات قيمة مالية كبيرة مسيطراً على كثير من عينة الدراسة، ومن البدهي أن ترتفع النسبة في نقرها، لانخفاض مستوى المعيشة بها، لذلك يخرج كثير من أبنائها للعمل في بعض المهن داخل الجمهورية، وخارجها، وقد أبانت الدراسة الميدانية أن هؤلاء الشباب هم العائلون الرئيسيون لأسرهم، في حين تصل النسبة أداها في سكنيدة، حيث ارتفاع مستوى المعيشة.



المصدر: جدول (١٨).

شكل (١٣) التوزيع النسبي لعينة مستخدمي التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول وفقاً لمجال استثمار الأموال في شياخات مدينة دمنهور عام ٢٠١٩

ب- الأنشطة التجارية:

تحتل المركز الثاني بنسبة لا تختلف كثيرًا عن سابقتها، ومن الطبيعي أن ترتفع نسبتها في قرطسا، القلب التجاري للمدينة، حيث يستقبلون الأموال من عملائهم، كما يرسلونها إلى الموردين الرئيسيين لبضائعهم، وسجلت الدراسة الميدانية أهم السلع التجارية والمتمثلة في الملابس، تلتها بفارق كبير المواد الغذائية، مع ملاحظة انخفاض نسبة الأنشطة التجارية في طاموس، حيث تتركز المناطق العشوائية في المدينة، وينخفض عدد السكان.

ج- الإدخار:

شكل أحد مجالات الاستثمار الرئيسة في حركة الأموال من الهاتف المحمول، حيث حل ثالثاً (١٥,٤%)، وترتفع النسبة في طاموس، حيث تتخفص مستويات المعيشة، وتقل عمليات الإنفاق، خوفاً من نفاذ الأموال.

د- التعليم:

نجحت تطبيقات الهاتف المحمول المصرفية في كسر حاجزي المكان والزمان بصورة غير مسبوقة، ويبدو ذلك جلياً في حركة الأموال التي تتم من خلاله في مجال التعليم، إذ شكلت أكثر من عُشر حجم العينة، وتتصف تلك الحركة بشموليتها، فهي تتم داخلياً وخارجياً، حيث يقوم الطلاب بسداد الرسوم الدراسية، كما يستقبلون أموالاً من ذويهم لمتطلباتهم المعيشية، وترتفع نسبتها في سكنيدة، حيث يتركز بعض أبناء المدينة الدارسين خارج الجمهورية، خاصة في روسيا ودول شرق أوروبا.

هـ- العلاج:

يستخدم ما يقرب من عُشر حجم العينة التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول في الأنشطة العلاجية، حيث يقوم بتحويل الأموال إلى ذويهم الذين يتلقون العلاج في داخل مصر وخارجها، وترتفع نسبتهم في سكنيدة وشبرا، حيث ترتفع مستويات المعيشة لكثير من سكانهما، ومن ثم تلقبهم العلاج في المستشفيات الخاصة، التي نجحت في رقمنة خدماتها مقارنةً بالحكومية.

و- أنشطة أخرى:

تتمثل في النفقات العامة، والسياحة والسفر، والزراعة والصناعة، إذ شكلت مجتمعة ٢٢,٢% من جملة أنشطة الأموال المحولة من الهاتف المحمول، مع ملاحظة تركيز أنشطة السياحة، والزراعة في سكنيدة وشبرا، حيث يستخدمون الدفع الإلكتروني لإنهاء حجوزاتهم في الفنادق والقرى السياحية، خاصة الواقعة في محافظة مطروح، في حين تتركز أنشطة الصناعة في نقرها، حيث يتركز أصحاب المهن وجرّفي المدينة بها.

سادساً - كفاءة الاستخدام المصرفي من الهاتف المحمول ومستويات الرضا :

يعد قياس الكفاءة ومستويات الرضا من الأساليب المهمة التي تشير إلى مدى نجاح الخدمة من عدمه، ومدى استفادة السكان منها، ورضاهم عنها.

١) كفاءة الاستخدام المصرفي في مدينة دمنهور:

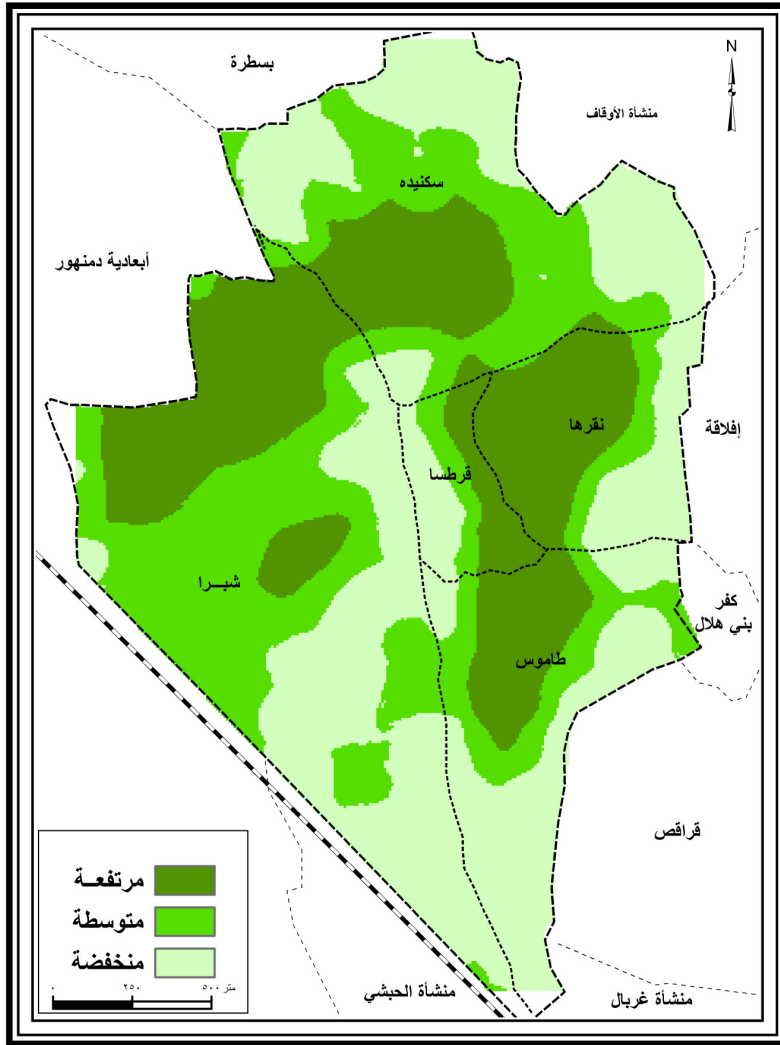
أسهمت نظم المعلومات الجغرافية في قياس كفاءة أي ظاهرة بسهولة، حيث زاد استخدامها أداةً للنمذجة بوتيرة سريعة، فهي تمثل علاقة الظاهرة بالمتغيرات المكانية، وغير المكانية التي تؤثر فيها وتتأثر بها وإعادة تصنيف تلك العلاقات ونتائجها (شرف، ٢٠١٠، ص ١٢)، واعتمد الباحثان على برنامج Arc GIS 10.2 في تحديد كفاءة الاستخدام المصرفي في المدينة، وذلك من خلال إظهار الطبقات المتقاطعة كلياً أو جزئياً مع توفير الخدمة في ضوء مجموعة من المعايير، يُطبق عليها أمر Intersect Overlay للحصول على البيانات المشتركة بين الطبقات المتداخلة، واعتمد الباحثون على خمسة من المعايير تم استقاء بياناتها من نتائج العمل الميداني لقياس كفاءة الاستخدام المصرفي من الهاتف المحمول في مدينة دمنهور، وهي:

- عدد التطبيقات المصرفية المتاحة من الهاتف المحمول، ومدى سهولة استخدامها.
- عدد العمليات المصرفية التي يمكن تنفيذها من التطبيقات المصرفية باستخدام الهاتف المحمول.
- جودة شبكة الإنترنت المحمول، وإمكانات جهاز الهاتف المحمول.
- المستوي التعليمي، ومستويات الدخل لمستخدمي التطبيقات المصرفية.
- مستويات رضا السكان عن التطبيقات المصرفية المتوفرة من الهاتف المحمول.

وحوّلت تلك المعايير من بيانات متقطعة vector إلى بيانات متصلة Raster^(١)، ثم تطبيق التحليل الإحصائي Cell Statistic لطبقات تلك المعايير، وأخذ متوسط القيم Mean، وأخيراً إعادة تصنيفها من خلال أمر Reclassify إلى ثلاث فئات وفقاً لمستويات الكفاءة، وتوزيعها مكانياً على مساحة المدينة، ومن تحليل شكل (١٤)، يمكن رصد تصنيف كفاءة الاستخدام المصرفي في مدينة دمنهور إلى ما يلي:

- **كفاءة مرتفعة:** الأقل انتشاراً على رقعة مدينة دمنهور، حيث تفتersh ٢,٧ كم^٢، تُشكل نحو ٢٨,٩% من مساحة المدينة، وتتركز في نطاقين رئيسيين أولهما: يمتد من الشمال إلى الجنوب في وسط المدينة ليشمل شرقي شياخة قرطسا، ووسط نقرها وغربها، وشمال طاموس، وثانيهما: يمتد من الشمال الشرقي إلى الجنوب الغربي من وسط سكنيدة حتى شمالي شبرا، مع ملاحظة توافق توزيع المصارف في المدينة مع امتداد النطاق الثاني بشكل لافت.
- **كفاءة متوسطة:** تتوزع على مساحة ٣ كم^٢ تقريباً، أي نحو ٣٢% من جملة مساحة المدينة، وقد اتخذ سكانها موقفاً وسطاً من حركة الأموال باستخدام الهاتف المحمول، وهي الفئة التي تتعامل بحذر مع التحول الرقمي، خاصة في الأعمال المصرفية، ويتباين توزيعها في المدينة، وإن كانت تتأخم النطاق السابق في جميع الاتجاهات بشكل كبير، مع ملاحظة توغلها في وسط شياخة شبرا.
- **كفاءة منخفضة:** وهي الأكثر انتشاراً على رقعة المدينة بمساحة ٣,٦ كم^٢، وهو ما يمثل خمسي مساحة المدينة، وتنتشر على أطراف المدينة بشكل واضح، مع توغلها في شكل نطاق يمتد من الجنوب إلى وسط المدينة ليضم أجزاء واسعة من جنوبي شبرا وشرقها، وغربي قرطسا، ويشير ذلك إلى معاناة شريحة كبيرة من مستخدمي التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول في التعامل معها، وربما يفسر ذلك صعوبة استخدام التطبيق أو عدم القدرة على إتمام جميع العمليات المصرفية من خلاله.

(١) من قائمة Spatial Analyst، ثم أمر Interpolate to Raster، ومنه Inverse Distance Weighted (IDW).



المصدر: من إعداد الباحث اعتمادًا على نتائج الدراسة الميدانية وبرنامج Arc GIS 10.2.

شكل (١٤) كفاءة الاستخدام المصرفي من الهاتف المحمول في شياخات مدينة دمنهور عام ٢٠١٩

٢) مستويات الرضا عن حركة الأموال من الهاتف المحمول:

وبالاستعانة بنتائج الدراسة الميدانية، سنعرضها من خلال الرضا عن الاستخدام المصرفي من الهاتف المحمول، والمدة الزمنية المُستغرقة في إتمام العمليات المصرفية، والحد الأعلى للقيمة المالية اليومية على النحو التالي:

أ- مستويات الرضا عن الاستخدام المصرفي من الهاتف المحمول:

تشابهت نسب مستويات الرضا عن الاستخدام المصرفي من الهاتف المحمول، فنحو خمسي حجم العينة أبدوا رضاهم التام عن تلك التطبيقات (جدول ١٩)، حيث ينتج الرضا غالباً من إشباع دافع أو تحقق هدف معين، ويفسر هذا الرضا توفير تلك التطبيقات للوقت والجهد، وتجنب الذهاب إلى مقر المصرف، أو الشركات لسداد الفواتير، وتباین قليلاً بين الشباخات، إذ ترتفع نسبة الرضا في سكنيدة، ويعني ذلك تحقيق الخدمات المتاحة حالياً لرغبات السكان فيها.

جدول (١٩) : نسب رضا أفراد العينة عن الاستخدام المصرفي

في شباخات مدينة دمنهور عام ٢٠١٩.

مستوى الرضا			الشباخة
غير راضٍ	إلى حد ما	راضٍ	
٢٠,٣	٣٤,٣	٤٥,٤	سكنيدة
٢٥,٢	٣٧,٤	٣٧,٤	شبرا
٣٠,٥	٣٧,٢	٣٢,٣	طاموس
٢٥	٤٥	٣٠	قرطسا
٢٥	٣٣	٤٢	نقرها
٢٥,٢	٣٧,٤	٣٧,٤	المتوسط

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

واتخذت النسبة نفسها من حجم العينة موقفاً محايداً، خاصة في شباخة قرطسا، ويرر ذلك خوفهم من استخدام التقنيات الحديثة، وانتهاج سياسة التحول الرقمي في المعاملات المالية، واتخاذهم الحيطة والحذر، وأخيراً شكلت نسبة غير الراضين أكثر قليلاً من ربع حجم العينة، وهي نسبة ليست بالقليلة، وتتنوع أسباب عدم الرضا، تصدرها الاقتصار على الجنيه المصري في العمليات المصرفية الصادرة والواردة داخل الجمهورية، وهناك حالياً مساعٍ كثيرة لإدراج أكثر من عملة مستقبلاً.

ب- مستويات الرضا عن المدة الزمنية:

ارتفعت نسبة الرضا عن المدة الزمنية المستخدمة في إتمام العمليات المصرفية من الهاتف المحمول، حيث تجاوزت نصف حجم العينة، خاصة في شبرا، أكبر شياخات المدينة سكاناً، حيث أسهم ذلك في إنهاء تلك العمليات أثناء المكوث في المنزل أو في مقر العمل، دون الذهاب إلى مقر المصرف، حتى ولو ارتفعت المدة الزمنية، في حين شكلت نسبة غير الراضين نحو الخمس، وتركزت في طاموس، ونقرها، ويُعزى ذلك إلى انخفاض المستوى التعليمي بهما، الأمر الذي يتطلب مدة زمنية أكبر في إتمام العمليات المصرفية، بل في بعض الأحيان لا تتم العملية بسبب قلة المعرفة باستخدام تلك التطبيقات من الهاتف المحمول، وأخيراً بلغت نسبة المحايدين نحو الثلث، ومن ثم فإمكانية زيادة نسبة الرضا في المدينة متوقعة مستقبلاً، خاصة مع التطوير القائم على تلك التطبيقات من قبل المصارف، وشركات الاتصالات.

ج- مستويات الرضا عن الحد الأقصى للقيمة المالية:

سجلت الدراسة الميدانية جانباً آخر يرتبط بالارتفاع الملحوظ في عدم الرضا عن القيمة المالية المسموح بها، بأكثر من خمسي جملة حجم العينة في المدينة (جدول ٢٠)، حيث حدد البنك المركزي المصري الحد الأقصى للعمليات المصرفية اليومية من الهاتف المحمول بـ ٦٠٠٠ جنيه، والشهرية بـ ٥٠,٠٠٠ جنيه، وترتفع نسبة عدم الرضا في شياخة سكنيدة بأكثر من نصف عينتها، وسبب ذلك ارتفاع مستويات الدخل، وتركز الأغنياء من سكان المدينة بها، حيث يحتاجون لإجراء عمليات تجارية بقيم مالية أكبر، خاصة مع نجاح التطبيقات في مرحلتها الأولى بالمدينة، ومن المتوقع أن يرفع البنك المركزي المصري حدود الاستخدام اليومي للهاتف المحمول سواء الشراء أو التحويل إلى ١٢ ألفاً، شهرياً إلى ١٠٠ ألف في الإصدار الثالث من تعليمات نظم الدفع من الهاتف المحمول عام ٢٠٢٠ والتي تتضمن مميزات وخدمات إضافية كثيرة سوف تدعم انتشار الخدمة (<https://almaalnews.com>).

بينما التزم نحو ثلث حجم العينة بالحياد نحو القيمة المالية المحددة يومياً وشهرياً، فإن نحو الربع أبدى رضاه التام عنها، ويشير ذلك إلى مناسبة الحدود المالية المسموح بها لتلك الفئة من السكان، حيث أنهم غالباً ما يستخدمون تلك الخدمات في الدفع الإلكتروني لسداد الفواتير أو بطاقة الائتمان، ومن ثم مناسبة تلك القيم المالية لعملياتهم المصرفية، وتتجانس نسبهم في جميع شياخات المدينة، حيث تتراوح بين ٢٠,٨ % بسكنيدة، ٢٥,٢ % في نقرها.

جدول (٢٠) : نسب رضا أفراد العينة عن القيمة المالية المُحددة

في شياخات مدينة دمنهور عام ٢٠١٩.

الشياخة	مستوى الرضا		
	راضٍ	إلى حد ما	غير راضٍ
سكنيدة	٢٠,٨	٢٥,٧	٥٣,٥
شبرا	٢٥,١	٣٠,٣	٤٤,٦
طاموس	٢٠,٢	٤٥,٣	٣٤,٥
قرطسا	٢١,٢	٤١,١	٣٧,٧
نقرها	٢٥,٢	٢٧,١	٤٧,٧
المتوسط	٢٢,٥	٣٣,٩	٤٣,٦

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

سابعاً - مشكلات حركة الأموال من الهاتف المحمول ومستقبلها :

(١) مشكلات حركة الأموال من الهاتف المحمول:

لازم الاستخدام المصرفي من الهاتف المحمول ظهور بعض المشكلات، والتي يمكن حصرها في ثلاث مجموعات رئيسية، أولها: خاص بشبكة المعلومات الدولية، ثانيها: تتعلق بجهاز الهاتف المحمول، ثالثها: يخص المصارف، وسنعرض لكل منها تفصيلاً على النحو التالي (جدول ٢١، شكل ١٥):

أ- مشكلات خاصة بشبكة المعلومات الدولية:

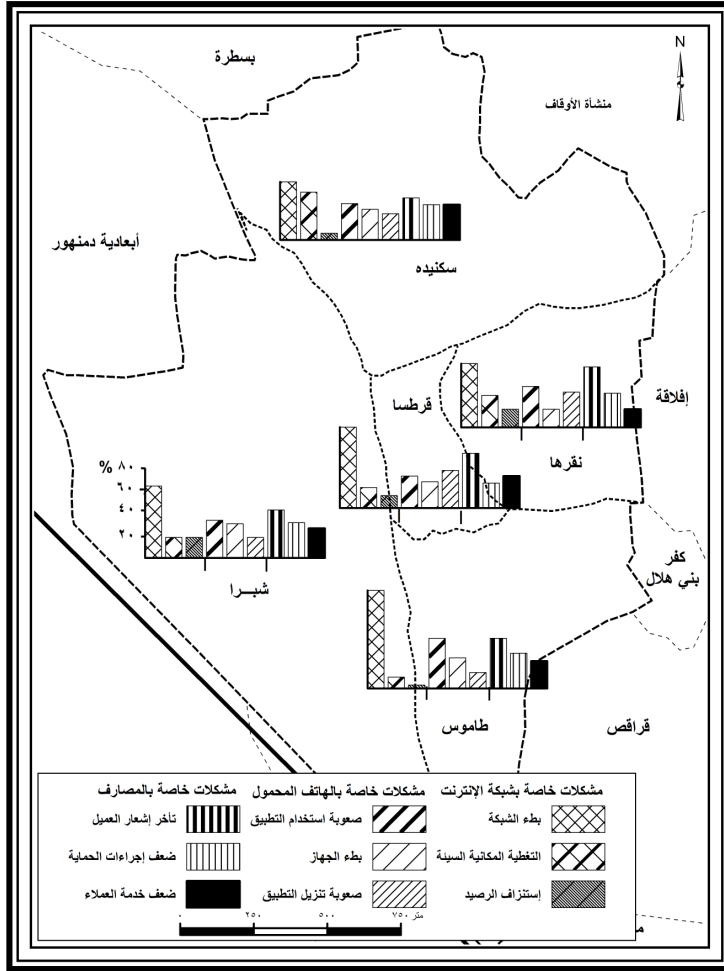
يعد توفر الإنترنت من الهاتف المحمول، أو ما يعرف بـ "الإنترنت المحمول" الأساس في استخدام التطبيقات المصرفية، فانقطاع الإنترنت عن الهاتف المحمول يعني باختصار انقطاع تلك التطبيقات عنه، وقد ظهرت المشكلات الخاصة بالإنترنت المحمول بين نحو خمس حجم عينة مُستخدمي التطبيقات المصرفية، ويمكن تصنيفها إلى ثلاث مشكلات على النحو التالي:

- **بطء شبكة الإنترنت:** تنصدر تلك المشكلات بما يقرب من الثلثين، وتزداد حدتها في شياخة طاموس، ويفسر ذلك تصدر المشتركين في السرعات المحدودة " أقل من ١٥٠ ميجا"، بسبب الانخفاض الشديد في قيمتها النقدية (شنيشن، و قمع، ٢٠١٩، ص ٨٢)، لانخفاض مستوى دخل قاطنيها، الأمر الذي جعلها تنصدر أيضاً مشكلات الإنترنت المحمول في مدينة دمنهور.

جدول (٢١) : نسب عينة مستخدمي التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول وفقاً للمشكلات التي تواجههم في شباكات مدينة دمنهور عام ٢٠١٩.

مشكلات خاصة بالمشاكل	مشكلات خاصة بالمصارف			مشكلات تتعلق بجهاز الهاتف المحمول			مشكلات خاصة بشبكة الإنترنت			الشباكة
	ضمف خدمة العملاء	ضمف إجراءات الحماية	تاخر إشعار العميل بالعملية	صفر شاشة الهاتف	صعوبة تحميل التطبيق	بطء الجهاز	صعوبة استخدام التطبيق	استنزاف الرصيد	التغطية المكانية السيئة	
سكنية	٣١,٦	٣١,٢	٣٧,٢	١٦,٨	٢٣,٢	٢٧,٥	٣٢,٥	٦,١	٤٢,٢	٥١,٧
شبرا	٢٦,١	٣١,٤	٤٢,٥	١٨,٥	١٨,٦	٣٠,١	٣٢,٨	١٨,١	١٨,١	٦٣,٨
طاموس	٢٤,٦	٣١,٢	٤٤,٢	١٣,٤	١٤,٥	٢٧,٦	٤٤,٥	٢,٧	١٠,٩	٨٦,٤
قرطسا	٢٨,٩	٢٢,٦	٤٨,٥	١٥,٢	٢٣,٣	٢٣,١	٢٨,٤	١٠,٥	١٨,٤	٧١,١
نقرها	١٦,٣	٣٠,٥	٥٣,٢	١٦,٢	٣١,٤	١٦,٢	٣٦,٢	١٥,٦	٢٨,٢	٥٦,٢
المتوسط	٢٥,٥	٢٩,٤	٤٥,١	١٦	٢٤,٢	٢٤,٩	٣٤,٩	١٠,٧	٢٣,٥	٦٥,٨

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.



المصدر: جدول (٢١).

شكل (١٥) نسب المشكلات التي تواجه عينة مستخدمي التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول في شياخات مدينة دمنهور عام ٢٠١٩

سوء التغطية المكانية: تُشكل هذه المشكلة نحو ربع المشكلات المتعلقة بشبكة الهاتف المحمول، وبرزت تلك المشكلة بوضوح في الآونة الأخيرة، مع زيادة عدد المشتركين، وترتفع بوضوح في شبرا، وسبب ذلك ضعف التغطية بها، برغم موقع ٣١ محطة على أرضها (وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، ٢٠٢٠)، وربما يعلل ذلك كبر حجم سكانها (١٣٧,٦٧٦ نسمة)، ومن ثم الضغط على شبكتها، لذلك يقترح أفراد العينة الاعتماد على شبكة "Wi Fi" عند الولوج لتلك التطبيقات.

- **استنزاف الرصيد:** عانى منها أكثر من عُشر حجم العينة، وتتركز بين المستخدمين بشياخة شبرا، ويفسر ذلك قلة خبرة العملاء في التعامل مع تلك التطبيقات من الهاتف المحمول، ومن ثم يستغرقون وقتاً أطول في إتمامها، الأمر الذي ينعكس على طول الفترة الزمنية لاستخدام الإنترنت من الهاتف المحمول، وتتلاشى تلك المشكلة تدريجياً باكتساب الخبرة من خلال تكرار عمليات الولوج إلى الحساب من الهاتف المحمول، ومعرفة الخيارات المتاحة في التطبيق.

ب- مشكلات خاصة بجهاز الهاتف المحمول:

بالرغم من تعدد إيجابيات الهاتف المحمول، خاصة الذكيّ منه، فإن بصماته السلبية قد سطعت، وتعددت مشكلاته، بشكل جعلها الأكثر ظهوراً بين مشكلات عينة المستخدمين بنحو نصف حجم العينة، وتتمثل تلك المشكلات فيما يلي:

- **صعوبة استخدام التطبيق المصرفي:** أكثر المشكلات انتشاراً وأكثر من ثلث جملة المشكلات المتعلقة بالهاتف المحمول في المدينة، وسجلت المشكلة أعلاها في طاموس، ويبرر ذلك ارتفاع نسبة غير المتعلمين بها، إذ بلغت ١١,٣% (الجهاز المركزي للتعينة العامة والإحصاء، ٢٠١٩)، حيث أن التطبيق يضم خيارات عدة تحتاج إلى تكرار التعامل معها حتى يتم فهمها بالشكل الصحيح، خاصة مع احتياج الأمر إلى "اسم المستخدم user name"، و"الرقم السري password" للولوج إلى التطبيق والتمتع بخدماته، ولحل المشكلة اقترح نحو ربع حجم العينة ضرورة تلقي دعم فني أو مراجعة خدمة العملاء بالمصرف لتدريبهم على استخدام التطبيق بسهولة، مع ملاحظة إشارة البعض إلى الولوج إلى "اليوتيوب YouTube" ومشاهدة بعض "الفيديوهات" الشارحة للتطبيق.

- **بطء جهاز الهاتف المحمول:** نتج هذا عن كون الهاتف المحمول شريكاً رئيساً في مهام المستخدمين الضرورية اليومية، بل طغى عليها بافتراء أحياناً، ظهور مشكلة بطء الجهاز "تهنيج" بين نحو ربع حجم العينة، وترتفع النسبة في شبرا لنحو الثلث، حيث أن تعدد استخداماته والضغط عليه بشدة، وتنزيل عديد من الصور و"الفيديوهات"، يؤثر في سرعته، الأمر الذي ينعكس على استخدام التطبيقات المصرفية، بل يؤثر في الولوج إليها من عدمه، ويرى نحو ثلث حجم العينة استبدال الهاتف المحمول، حيث تعد تلك المشكلة مؤشراً لانتهاج العمر الافتراضى للهاتف، ومن ثم يجب استبداله.

▪ **صعوبة تحميل التطبيق المصرفي:** يواجه نحو ربع حجم العينة صعوبة في تحميل التطبيقات المصرفية من متجر "google play"، لهواتف الأندرويد Android، و"App Store" لهواتف الآيفون Iphone، ويعزى ذلك إلى ارتباط تلك المشكلة بمشكلة بطء سرعة "الإنترنت" في شياخات المدينة، خاصة في قرطسا، ونقرها، وبعض المناطق في شمالي شبرا، وسكنيده، إضافة إلى حدوث بعض المشكلات التقنية في أثناء تحميل التطبيق، خاصة في فترات الضغط عليه، ويقترح أكثر من عُشر حجم العينة أن يتم تحميل التطبيقات من شبكة هوائية "Wi Fi" تتصف بسرعتها، لضمان استكمال تحميل التطبيق بنجاح.

▪ **صغر شاشة الهاتف:** أشرنا مسبقاً أن التسلسل الدقيق لقائمة الخيارات المصرفية المتاحة على شاشة هاتف صغيرة باستخدام أزرار بالغة الصغر تُشكل تحدياً للمستخدمين، وبالفعل ظهرت كأحدي المشكلات بين نحو خمس حجم عينة المُستخدمين الذين يواجهون مشكلات خاصة بالهاتف المحمول، حيث يتراوح حجم الشاشات المتاحة في الهواتف الذكية بين ٤ بوصة تقريباً، و٧,٢ بوصة تقريباً، خاصة مع كبار السن، وضعاف البصر، وهنا اقترح نحو ربع حجم العينة استخدام الجهاز اللوحي المحمول "Tablet" في الولوج إلى التطبيقات المصرفية، حيث يصل حجم الشاشة فيه إلى ١٠,٥ بوصة تقريباً.

ج- مشكلات خاصة بالمصارف:

تواجه المصارف في سعيها لتطبيق سياسة التحول الرقمي الذي تنتهجه الحكومة المصرية مشكلات عدة، لاسيما ما يتعلق منها بالتطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول، حيث يواجهها نحو ثلث حجم عينة المُستخدمين، وتتمثل فيما يلي:

▪ **تأخر إشعار العميل:** مثلت تلك المشكلة نحو نصف مشكلات المصارف، حيث من المعتاد أن يتم إرسال رسالة نصية قصيرة "SMS" إلى الهاتف المحمول للعميل في غضون دقيقة تقريباً تُشعره بإتمام العملية المصرفية بنجاح، ويحدث أحياناً نتيجة للضغط الكبير على الشبكة الإلكترونية للمصرف، أن يتأخر إرسالها، إلى نحو خمس دقائق أو أكثر، وقد لا تصل الرسالة أحياناً، وهو ما يبعث على قلة طمأنينة العميل،

ومن ثم يضطر من الولوج مرة أخرى إلى حسابه للتأكد من إتمام العملية، وقد يضطر أحياناً إلى زيارة مقر المصرف، وترتفع نسبة تلك المشكلة لأكثر من النصف في شياخة نقرها، ويبرر ذلك ضعف تغطية شبكة الهاتف المحمول بها، لذلك اقترح المستخدمون التأكد من توفر تغطية مكانية جيدة للشبكة عند التمتع بالتطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول لضمان إتمام العملية بنجاح، وسهولة وصول الرسالة النصية.

■ **ضعف إجراءات الحماية:** شكّلت نحو ثلث مشكلات المصارف، وسبب ذلك نجاح بعض المخترقين "Hackers" في اختراق حسابات بعض العملاء نتيجة ضعف كلمة السر الخاصة بهم، وعدم تطبيق إجراءات حماية مُعقدة من قِبَل المصرف، وتتجانس نسب المشكلة في جميع شياخات المدينة باستثناء قرطسا، ويشير ذلك إلى ضعف خبرة العملاء في التعامل مع الخدمات الإلكترونية، خاصة من الهاتف المحمول، الأمر الذي أدى إلى اتخاذ المصارف كثيراً من إجراءات الحماية الاحترازية، أولها: إلزام العملاء باختيار كلمة سر تتضمن حروفاً إنجليزية كبيرة وصغيرة، وكذلك أرقامًا، مع تحديد خلفية مميزة لصفحة العميل عند الولوج إلى حسابه من الهاتف المحمول، ثانيها: إيقاف حساب العميل بعد خمس محاولات خاطئة للولوج إلى الحساب، ولا يتم تنشيطه إلا بعد مراجعة العميل للمصرف، وأخيراً لا يتم الولوج إلى الحساب إلا بعد إرسال رسالة نصية قصيرة إلى هاتف العميل تتضمن رقمًا سريًا يُرسل أنبًا لإدخاله، ومن ثم الولوج إلى الحساب.

■ **ضعف خدمة العملاء:** واجهت تلك المشكلة أكثر من ربع حجم عينة المستخدمين، خاصة في شياخة سكنيدة، وتجلت مظاهر تلك المشكلة في عدم الرد على العملاء عند الاستفسار عن أمر معين، أو الرد الخاطيء وعدم إفادة العميل بالأمر الصحيح، ويصل الأمر أحياناً إلى الرد الآلى وعدم تحويل العميل إلى أحد موظفي المصرف، وسبب ذلك الضغط الكبير عليهم، وقلة أعدادهم بما لا يتناسب مع عدد عملاء المصرف، إضافة إلى عدم تلقى موظفي خدمة العملاء التدريب الكافي على الخدمات الإلكترونية المطورة، لذلك اقترح عُشر حجم العينة ضرورة زيادة أعداد موظفي خدمة العملاء في المصارف، وزيادة أعداد خطوط خدمة العملاء لتخفيف الضغط وضمان الرد على جميع العملاء في أسرع وقت ممكن.

٢) مستقبل الاستخدام المصرفي من الهاتف المحمول:

يبدو مستقبل الاستخدام المصرفي من الهاتف المحمول مليئًا بالتطورات، حيث كشفت الدراسة الميدانية عن الاتساع المتوقع لقاعدة العملاء المستخدمين لتلك التطبيقات مستقبلاً، لما توفره من وقت وجهد، فالبرغم من حداثة تلك التطبيقات فإنها لاقت انتشارًا واسعًا في جميع المجتمعات، فجميع مفردات العينة أكدوا استمراريتهم في استخدام التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول، وامتد الأمر ليشمل إقناع أقاربهم وأصحابهم وزملائهم في العمل باستخدامها.

وستشهد السنوات القليلة القادمة منافسة قوية بين المصارف في تطوير التطبيقات المصرفية باستخدام الهاتف المحمول، خاصة مع طرح البنك المركزي المصري عددًا من المميزات والخدمات الإضافية التي تدعم انتشار الخدمة بشكل واسع. وقد كشفت الدراسة الميدانية عن رغبة نحو عُشر حجم العينة إلى تغيير شبكة الهاتف المحمول التي يتعاملون معها، غالبيتهم سيغيرون إلى شبكة "فودافون"، لثلاثة أسباب رئيسية، أولها: انتشارها الواسع بين سكان المدينة، ثانيها: تعاونها الواسع مع المصارف في تسهيل تقديم التطبيقات المصرفية لعملاء المصارف من الهاتف المحمول، ثالثها: التغطية المكانية الجيدة للشبكة في المدينة.

وامتد الأمر ليشمل تغيير بعض العملاء للمصارف التي يتعاملون معها، حيث أبدى ما يقرب من ربع حجم العينة رغبتهم في ذلك، لصالح بنوك: الأهلي المصري، واتش اس بي سي سيتي بنك HSBC، والتجاري الدولي CIB، ويبرر ذلك تميزها في التطبيقات المصرفية المقدمة من الهاتف، ومن ثم اتساع قاعدة عملائها، الأمر الذي سيشعل المنافسة بين المصارف من أجل اتخاذ إجراءات تنفيذية أكثر جدية نحو التحول الرقمي.

النتائج والمقترحات :

تنتهي الدراسة إلى نتائج عدة يمكن إيجازها فيما يلي:

- أسبقية "فودافون Vodafone" شركات المحمول المُقدمة للتطبيقات المصرفية في مدينة دمنهور، إذ بدأت في يونيو ٢٠١٣، بالتعاون مع "بنك التعمير والإسكان"، تلتها شركة "أورانج Orange Money" من خلال خدمة Orange Money في عام ٢٠١٤، ثم "اتصالات Etisalat" عام ٢٠١٥، وأخيرًا شركة "وي We" عام ٢٠١٧.

- تعدد التطبيقات المصرفية التي وفّرتها المصارف من الهاتف المحمول، خاصة البنك الأهلي المصري من خلال خدمات "فون كاش"، و"الأهلي آب"، وبنك الإسكندرية من خلال تطبيق "محفظتي"، في حين يعد بنك القاهرة أقلها تقديمًا للتطبيقات الإلكترونية.
- اعتماد نحو ثلاثة أرباع حجم العينة على التطبيقات المصرفية التي تتيحها المصارف للولوج إلى العمليات المصرفية، وسبب ذلك سهولة استخدامها وسرعتها، في حين يعتمد نحو خمس حجم العينة على الولوج إلى موقع المصرف على شبكة "الإنترنت" من خلال محركات البحث، خاصة "جوجل كروم Chrome".
- تصدر استخدام "فون كاش"، و"الأهلي آب"، التطبيقات المستخدمة في العمليات المصرفية من الهاتف المحمول، حيث يستوليان على أكثر من نصف حجم عينة المستخدمين، ومرد ذلك إلى سهولة استخدامهما، وتعدد العمليات التي تتم من خلالهما، يليهما تطبيقا "محفظتي"، و"الموبايل البنكي" التابعان لبنك الإسكندرية، في حين يعد تطبيقا "فلوسي فون" التابع لبنك التعمير والإسكان، و"الموبايل البنكي لبنك قطر الوطني الأهلي QNB Mobile Banking" الأقل استخدامًا.
- تصدر الدفع الإلكتروني الاستخدامات المصرفية من الهاتف المحمول من قبل سكان مدينة دمنهور بنحو ثلثي جملة حجم العينة، يليه التحويل، ثم فتح حساب جديد بأكثر من عُشر حجم العينة، واحتل "الاستعلام عن الرصيد" مرتبة متأخرة.
- ارتفاع نسبة الاستخدام المصرفي من الهاتف المحمول يوميًا بنحو خمس حجم العينة في مدينة دمنهور، مع ملاحظة أن ٣٨,٩% من جملة حجم العينة يستخدمون التطبيقات المصرفية مرة على الأقل كل يومين، وتتنخفض مدة استخدام عينة المستخدمين للتطبيقات يوميًا عن نصف ساعة.
- تباين وسائل تعلم استخدام التطبيقات المصرفية، يتصدرها مساعدة موظفي خدمة العملاء بالمصرف بنسبة ٢٩,٤%، يليه التعلم من خلال "الفيديوهات" التوضيحية المتاحة على الموقع الإلكتروني للمصرف.
- تفوق الذكور في استخدام التطبيقات المصرفية، بأكثر من ثلاثة أرباع حجم العينة، كما تزداد معدلات الاستخدام في فئة السن (٣٠-٤٥) بما يقرب من خمسي حجم العينة، في حين تعد فئة ٦٠ سنة فأكثر الأقل استخدامًا، لمقاومة معظم كبار السن استخدام التقنيات الحديثة.

- تحقق الارتباط الطردي القوي جدًا بين متوسط الدخل، واستخدام التطبيقات المصرفية، كما تشير قيمة وسيط الدخل إلى تمتع نصف أفراد العينة بدخل شهري مناسب.
- الارتباط القوي بين استخدام التطبيقات المصرفية، والحالة المهنية للمستخدمين، مع تفوق العاملين في قطاع الأعمال الحرة، بنحو ثلث حجم العينة، يليه العاملين بالقطاعين الخاص، والحكومي، إذ يستوليان معًا على ٥٧,٢% من جملة حجم العينة.
- تصدر شركة "فودافون Vodafone" عينة مستخدمي التطبيقات المصرفية بنحو خمسي جملة حجم العينة، وسبب ذلك جودة شبكاتها، وتعاونها مع المصارف، يليها "اتصالات Etisalat" بأكثر من خمس حجم العينة، ثم "أورانج Orange"، وأخيرًا "وي We".
- تصدر "سامسونج Samsung" أجهزة الهاتف الذكي المستخدمة في الولوج إلى التطبيقات المصرفية، بما يقرب من ثلث حجم عينة المستخدمين، وذلك لمتعة الشركة الكورية بسمعة طيبة، يليها "هواوي Huawei" الصينية، لرخص أسعارها، ثم "آبل" الأمريكية المتخصصة في هواتف "الآيفون iPhone".
- تصدر الباقة الشهرية التي تتراوح قيمتها بين ٥٠، ١٠٠ جنيه، بأكثر من خمسي حجم العينة، ويفسر ذلك مناسبة سرعة الباقة في تلك الفئة، إذ تتراوح بين ٤٠٠٠ ميجا بايت، ٨٠٠٠ ميجا بايت، في حين تشابهت نسبة المستخدمين الذين تتراوح باقتهم الشهرية بين ١٠٠، ١٥٠ جنيه، أقل من ٥٠ جنيه، حيث تدور حول خمس حجم العينة.
- اقتصار مستخدمي التطبيقات المصرفية على مؤهلين هما "الجامعي"، و"المتوسط وفوق المتوسط"، لذلك يسود المؤهل الجامعي بين أكثر من ثلثي جملة العينة، كما يشيع استخدام التطبيقات المصرفية بين المتزوجين بأكثر من نصف حجم العينة، ومرد ذلك إلى تعدد الالتزامات المالية للمتزوجين مقارنةً بغيرهم.
- شمول مجال نفوذ حركة الأموال من مدينة دمنهور جميع مراكز محافظة البحيرة، خاصة مراكز وسط المحافظة، ويبرز منها مركز دمنهور، في حين تستقطب مراكز شمالي المحافظة نحو خمسي حجم حركة الأموال المُحوّلة من مدينة دمنهور، ويتسع نفوذها بوضوح مع مركز كفر الدوار، ويضعف جذب مراكز جنوبي محافظة البحيرة لحركة الأموال، إذ بلغت نحو عُشر الحركة في المحافظة، لبعدها النسبي، ويظهر منها مركز كوم حمادة، ويعد مركز بدر الأقل جذبًا لحركة الأموال من الهاتف المحمول.

- اتساع مجال نفوذ حركة الأموال من مدينة دمنهور إلى محافظات الجمهورية، ليشمل أكثر من أربع عشرة محافظة، تنصدرها القاهرة بنحو الخمس، يليها الإسكندرية، وتصل النسبة أدناها في الجيزة، إذ لا يتجاوز نصيبها ١%.
- تغطي مجال نفوذ حركة الأموال باستخدام الهاتف المحمول من مدينة دمنهور حدود الجمهورية إلى بعض دول العالم، يتصدرها الدول العربية بنحو نصف تلك الحركة، وسبب ذلك القرب الجغرافي، وتوافر فرص العمل، لذلك تستولي المملكة العربية السعودية على نحو خمس الحركة، يليها الكويت، ثم الإمارات.
- ظفرت أربع دول أوروبية، بنحو ثلث حجم حركة الأموال من الهاتف المحمول، خاصة إيطاليا وفرنسا، مع ارتفاع حركة الأموال مع الدول الكبرى في العالم، إذ بلغت ١٤,٤% من حجم الحركة، خاصة مع الولايات المتحدة الأمريكية، وروسيا، والصين.
- تفوق تداول الجنيه المصري في حركة الأموال من الهاتف المحمول بأكثر من نصف حجم الحركة، كونه العملة المعتمدة في سداد الفواتير والخدمات الحكومية الإلكترونية، يليه الدولار الأمريكي بنحو خمس حجم العينة، ثم الريال السعودي.
- كبر جملة حجم حركة الأموال المتداولة باستخدام الهاتف المحمول من مدينة دمنهور، إلى داخل الجمهورية، وخارجها، بنحو ستة ملايين جنيه مصري، بلغ نصيب الحركة داخل البلاد ما يقرب من مليوني جنيه، مع تباين قيمتها، حيث يستخدم نحو ثلث حجم العينة قيمًا مالية "أقل من ٥٠٠ جنيهًا"، في حين ظفرت الحركة مع الدول بالنصيب الأكبر من قيمة حركة الأموال، إذ تجاوزت ما يعادل أربعة ملايين جنيهًا، وعلّة ذلك أنها حركة واردة من الخارج، واستحوذت فئة "١٠٠٠٠-١٥٠٠٠ جنيه" على النصيب الأكبر بأكثر من ثلث حركة الأموال مع الدول.
- تعدد مجالات استثمار الأموال المُحوّلة من الهاتف المحمول، ويأتي في طليعتها النفقات العائلية بنحو خمس حجم العينة، يليها الأنشطة التجارية، وحل الادخار ثالثًا، وتتخفف نسبة بعض الأنشطة الأخرى مثل النفقات العامة، والسياحة، والزراعة.
- تباين كفاءة الاستخدام المصرفي في مدينة دمنهور، حيث تعد الكفاءة المنخفضة الأكثر اتساعًا بنحو ٣٨,٥% من مساحة المدينة، خاصة في أطراف المدينة، يليها الكفاءة المتوسطة، وأخيرًا الكفاءة المرتفعة، إذ تقتصر على ٢٨,٨% من مساحة المدينة.

- تشابه نسب مستويات الرضا عن الاستخدام المصرفي من الهاتف المحمول في مدينة دمنهور، فنحو خُمسي حجم العينة أبدوا رضاهم التام عن تلك التطبيقات، لتوفيرها الوقت والجهد، في حين ارتفعت نسبة الرضا عن المدة الزمنية المستخدمة في إتمام العمليات المصرفية من الهاتف المحمول، حيث تجاوزت نصف حجم العينة، خاصة في شبرا، وأخيراً سجلت الدراسة الميدانية ارتفاعاً ملحوظاً في عدم الرضا عن القيمة المالية المسموح بها، بأكثر من خُمسي جملة حجم العينة في المدينة.
- يواجه المستخدمون مشكلات عدة، يتصدرها المشكلات المتعلقة بشبكة المعلومات الدولية، بنحو خُمس حجم العينة، وتضم ثلاث مشكلات هي بطء شبكة الإنترنت، والتغطية المكانية السيئة، واستنزاف الرصيد، يليها مشكلات خاصة بجهاز الهاتف المحمول، بنحو نصف حجم العينة، وتتمثل في أربع مشكلات هي صعوبة استخدام التطبيق المصرفي "البنكي، وبطء جهاز الهاتف المحمول، وصعوبة تحميل التطبيق المصرفي، وصغر شاشة الهاتف، ثم تأتي المشكلات الخاصة بالمصارف في المؤخرة بحوالي ثلث حجم عينة المُستخدمين، وتضم ثلاث مشكلات هي تأخر إشعار العميل، وضعف إجراءات الحماية، وضعف خدمة العملاء.

وأخيراً توصي الدراسة بضرورة التوسع في تقديم الخدمات المصرفية من خلال الهاتف المحمول، وذلك من خلال التطوير المستمر للتطبيقات المُقدمة، وزيادة العمليات المُقدمة من خلال تلك التطبيقات، مع زيادة المحفزات المُقدمة من المصارف لاستقطاب العملاء للتعامل مع تلك التطبيقات بما توفره من وقت، وجهد، وأمان.

ملحق (١) نموذج استبيان عن حركة الأموال من الهاتف المحمول

فى مدينة دمنهور

(جميع البيانات سرية وخاصة بالبحث العلمى)

(المنطقة) (الشياخة) ()

أولاً - بيانات خاصة بالمستخدمين:

١. النوع : ذكر () أنثى ()
٢. محل الإقامة:.....
٣. السن: ٢٠-٣٠ () ٣٠-٤٠ () ٤٠-٥٠ ()
٥٠-٦٠ () ٦٠ فأكثر ()
٤. الحالة التعليمية: يقرأ ويكتب () متوسط وفوق متوسط () جامعي ()
٥. الحالة الاجتماعية: أعزب () متزوج () أرمل () مطلق ()
٦. الوظيفة: قطاع حكومي وأعمال () أعمال حرة () قطاع خاص () طالب ()
متقاعد () بدون ()
٧. متوسط الدخل الشهري (.....)

ثانياً - بيانات خاصة بالتعامل مع البنوك وشركات الاتصالات:

٨. تقوم بتحويل الأموال من الهاتف المحمول عن طريق: بنك () شركة اتصالات ()
الاثنتين معاً ()
٩. ما هو أول بنك تم التعامل معه فى خدمة تحويل الأموال من الهاتف المحمول
(.....)
١٠. منذ كم سنة ذلك: (.....)
١١. لماذا هذا البنك بالذات؟ (.....)
١٢. هل غيرت هذا البنك بعد ذلك؟ نعم () لا ()

١٣. ما هو البنك الذي تتعامل معه الآن في تحويل الأموال من الهاتف المحمول:
(.....)
١٤. لماذا هذا البنك بالذات؟ (.....)
١٥. ما نوع شبكة الاتصال المستخدمة حاليا في تحويل الأموال:
فودافون () اتصالات () أورانج () وي ()
١٦. ما أسباب استخدام هذه الشبكة بالذات؟ (.....)
١٧. هل تم تغيير شبكة المحمول أكثر من مره؟ نعم () لا ()
١٨. إذا كانت الإجابة (بنعم) فلماذا؟.....

ثالثا - بيانات عن التحويل من الهاتف المحمول وأسبابه:

١٩. يتم التحويل عن طريق: تطبيق معين () موقع الانترنت () الاثنين ()
٢٠. إذا كان تم تطبيق معين فما هو؟ (.....)
٢١. ما هو نوع الهاتف المحمول المستخدم في التطبيقات المصرفية: سامسونج () نوكيا ()
هواوى () انفينكس () ايفون () آخر، ما هو (.....)
٢٢. لماذا هذا النوع بالذات؟ (.....)
٢٣. غالبا يكون استخدامك للتطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول من أجل: إيداع ()
سداد إلكتروني للفواتير () تحويل () دفع لمواقع التسوق الإلكتروني () استفسار
عن الرصيد () أخرى ()
٢٤. تستخدم التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول للتحويل: بين حساباتك
الشخصية () إلى حساب شخص آخر في البنك نفسه () إلى حساب شخص
آخر في بنك آخر () تحويل رواتب موظفي المؤسسة أو الشركة () أخرى، ماهي؟
(.....)
٢٥. تستخدم من الهاتف المحمول الدفع الإلكتروني في: سداد الفواتير () التبرع ()
التسوق الإلكتروني () سداد بطاقة الائتمان () أخرى، ماهي؟
(.....)
٢٦. في حالة سداد الفواتير، ما هي: كهرباء () مياه () غاز طبيعي ()
اتصالات () سكة حديد () طيران () فنادق () أخرى، ما هي؟
(.....)

٢٧. فى حالة التبرع فما هى جهة المتبرع لها؟ (.....)
٢٨. فى حالة التسوق الإلكترونى فما هى السلع التى غالباً تشتريها خصماً من حسابك البنكى من الهاتف المحمول؟ (.....)
٢٩. سبب التحويل (الإيداع)؟ عمل () علاقات أسرية () صداقة وزمالة () أخرى، ماهي؟ (.....)
٣٠. لأى مكان يتم إيداع المبلغ غالباً: مدينة () محافظة ()
٣١. لأى مكان يتم سحب المبلغ غالباً: مدينة () محافظة ()
٣٢. كم تبلغ قيمة المبلغ المحول غالباً؟ (..... جنيه)
٣٣. ما عدد أفراد الأسرة المستخدمين للتطبيقات: أنت فقط () اثنان () ثلاثة ()
٣٤. ما هى مجالات استثمار الأموال المُحوّلة من الهاتف المحمول: صناعه () تجارة () زراعة () سياحة () خدمات () تعليم () أخرى، ما هي؟ (.....)
٣٥. هل التطبيقات المصرفية المتوفرة من الهاتف المحمول تُغنيك عن الذهاب لمقر البنك أو شركة المحمول؟ نعم () لا ()
٣٦. إذا كانت الإجابة بلا، فما هى الأسباب التى تستدعيك للذهاب؟ (.....)
٣٧. ما هى المدة التى تستغرقها فى اتمام عملياتك المصرفية من الهاتف المحمول؟ (..... دقيقة).
٣٨. تستخدم الهاتف المحمول فى اتمام العمليات المصرفية بصفة: يومية () أسبوعية () شهرية () ربع سنوية () أخرى (.....)
٣٩. هل توجد أيام محددة لتحويل الأموال المرتبطة بالعمل؟ نعم () لا ()
٤٠. إذا كانت الإجابة بنعم فما هي؟ (.....)
٤١. ما هى المواعيد المفضلة لتحويل الأموال: فجرًا () ظهرًا () في أثناء العمل () عصرًا () مساءً () غير محدد ()
٤٢. هل تستقبل تحويل الأموال من الهاتف المحمول من داخل الجمهورية؟ نعم () لا ()
٤٣. إذا كانت الإجابة بنعم فمن أى مكان؟ (.....)
٤٤. المبلغ فى حدود؟ (..... جنيه)
٤٥. ما أسباب هذا التحويل الوارد إليك؟ (.....)
٤٦. فى أى مجال سوف تستثمر هذا المبلغ؟ (.....)
٤٧. هل تستقبل أموالاً من الهاتف المحمول من خارج الجمهورية؟ نعم () لا ()

٤٨. إذا كانت الإجابة بنعم، فمن أين؟ (.....)
٤٩. ما هي العملة المستخدمة؟ دولار () يورو () ريال سعودي () دينار كويتي () أخرى ()
٥٠. قيمة المبلغ في حدود؟ (.....)
٥١. ما هي أسباب هذا التحويل؟ (.....)
٥٢. في أى مجال سوف تستثمر هذا المبلغ؟ صناعه () تجارة () زراعة () سياحة () خدمات () تعليم () أخرى، ما هي؟ (.....)

رابعاً - بيانات خاصة بالحماية والأمان:

٥٣. يتوفر لدى موظفي البنوك وشركات المحمول الخبرة الكافية في تحويل الأموال من الهاتف المحمول: نعم () لا ()
٥٤. تم تدريب العملاء على تحويل الأموال من الهاتف المحمول بموقع البنك أو شركة المحمول على الإنترنت: نعم () لا ()
٥٥. هل يتوفر للبنك أو شركة المحمول موقعٌ على الإنترنت لتوعية العملاء باستخدام التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول: نعم () لا ()
٥٦. هل تتوفر وسائل أمانة لاستخدام الهاتف المحمول في اتمام العمليات المصرفية؟ نعم () لا ()
٥٧. هل توفر لك البنوك وشركات المحمول وسائل الحماية التقنية ببرامج تعمل وسيطاً لحماية قواعد البيانات من الاختراقات وكلمات السر؟ نعم () لا ()
٥٨. هل يتم التعامل مع جرائم اختراق الهاتف المحمول والحسابات البنكية؟ نعم () لا ()

خامساً - مستويات رضا العملاء :

٥٩. هل أنت راضٍ عن شبكة الهاتف المحمول المستخدمة: راضٍ () إلى حد ما () غير راضٍ ()
٦٠. هل أنت راضٍ عن رسوم الخدمة المصرفية من الهاتف المحمول: راضٍ () إلى حد ما () غير راضٍ ()
٦١. هل أنت راضٍ عن زمن تحويل الأموال من الهاتف المحمول: راضٍ () إلى حد ما () غير راضٍ ()

٦٢. هل أنت راضٍ عن الحد الأقصى لحركة الأموال في اليوم:
راضٍ () إلى حد ما () غير راضٍ ()
٦٣. إذا كنت غير راضٍ، فماذا تقترح؟ (.....)
٦٤. هل أنت راضٍ عن الحد الأقصى لتحويل الأموال في الشهر؟ راضٍ () إلى حد ما ()
غير راضٍ ()
٦٥. إذا كنت غير راضٍ، فماذا تقترح؟ (.....)
٦٦. هل أنت راضٍ عن اقتصار تحويل الأموال من الهاتف المحمول على الجنية المصري؟
راضٍ () إلى حد ما () غير راضٍ ()
٦٧. إذا كنت غير راضٍ، فماذا تقترح؟ (.....)
٦٨. هل أنت راضٍ عن اقتصار تحويل الأموال من الهاتف المحمول داخل الجمهورية؟
راضٍ () إلى حد ما () غير راضٍ ()
٦٩. إذا كنت غير راضٍ، فماذا تقترح؟ (.....)

سادسا - المشكلات التي تواجه المستخدمين:

٧٠. ماهي المشكلات الخاصة بالبنك التي تواجهك في أثناء استخدامك الهاتف المحمول
في العمليات المصرفية؟ (.....)
٧١. ما هي المشكلات الخاصة بشبكة الهاتف المحمول التي تواجهك في أثناء استخدامك
الهاتف المحمول في العمليات المصرفية؟ (.....)
٧٢. ما هي المشكلات الخاصة بشبكة الإنترنت التي تواجهك في أثناء استخدامك الهاتف
المحمول في العمليات المصرفية؟ (.....)
٧٣. ماهي مقترحاتك لحل هذه المشكلات؟ (.....)

سابعا - مستقبل حركة الأموال من الهاتف المحمول:

٧٤. هل ستغير شبكة الهاتف المحمول الحالية في المستقبل القريب؟ نعم () لا ()
٧٥. إذا كانت الإجابة بنعم فما هي هذه الشبكة؟ فودافون () اتصالات () اورانج ()
وي ()
٧٦. لماذا هذه الشبكة بالذات؟ (.....)
٧٧. هل هناك نية في المستقبل القريب بتغيير البنك الذي تتعامل معه الآن؟ نعم () لا ()

٧٨. إذا كانت الإجابة بنعم فلماذا؟ (.....)

٧٩. ما هو البنك الجديد الذي ستضع فيه حسابك في حالة التغيير؟

(.....)

٨٠. لماذا هذا البنك بالذات؟ (.....)

المصادر والمراجع

أولاً : باللغة العربية.

١. البنك المركزي المصري (٢٠١٦): القواعد المنظمة لتقديم خدمات الدفع باستخدام الهاتف المحمول، القاهرة، إصدار نوفمبر.
٢. اتحاد الصناعات المصرية، واتحاد بنوك مصر (٢٠١٦): مشروع التحول إلى الاقتصاد غير النقدي، القاهرة.
٣. الجهاز المركزي للتعبيئة العامة الإحصاء (٢٠١٩): التعداد العام للسكان والإسكان والمنشآت عام ٢٠١٧، القاهرة.
٤. المعلومات، وزارة الاتصالات وتكنولوجيا (٢٠٢٠): الكتاب السنوي للوزارة لعام ٢٠١٩، مارس.
٥. البحيطي، عبد الرحيم (٢٠٠٧): المخاطر المالية في نظم المدفوعات في التجارة الإلكترونية كأحد التحديات التي تواجه النظم المصرفية، مجلة جامعة الملك عبد العزيز.
٦. الدياسطي، رفيق محمود (٢٠١٦): هجرة المصريين غير الشرعية من قرية برج مغيزل إلى الدول الأوروبية، دراسة في جغرافية السكان، مجلة كلية الآداب، جامعة حلوان، العدد ٤٢، أكتوبر.
٧. الباهي، صلاح الدين مفتاح سع (٢٠١٦): أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن، دراسة ميدانية على البنك الإسلامي الأردني في عمان، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط.
٨. حسين، حسين مسعود محمد (٢٠٠٧): ملامح الشخصية العمرانية لمدينة دمنهور بين المشكلات والحلول، دراسة جغرافية، مجلة كلية الآداب، جامعة بنها، العدد ١٧، يوليو.
٩. سعده، إيناس أحمد (٢٠١٢): التكنولوجيا وأنماط التفاعل الإنساني، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الآداب، جامعة بنها.
١٠. شرف، محمد إبراهيم حسن (٢٠١٠): التحليل المكاني باستخدام نظم المعلومات الجغرافية، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية.
١١. شنيشن، محمد عبد القادر عبد الحميد (٢٠٠٦): الاتصال الهاتفي المحمول في قسم الجمرک بالإسكندرية من المنظور الجغرافي، مجلة أسبوط للبحوث البيئية، جامعة أسبوط، العدد الثاني، أكتوبر.

١٢. شنيشن، محمد عبد القادر عبد الحميد (٢٠٠٧): المدن المصرية "مدينة دمنهور" - الجزء الثاني، القسم الأول، مدن الوجه البحرى، المجلس الأعلى للثقافة، القاهرة.
١٣. شنيشن، محمد عبد القادر، وقمح، حسين محمود (٢٠١٩): اتصالات شبكة المعلومات الدولية المحمولة في مدينة دمنهور من منظور جغرافي، مجلة وادي النيل، جامعة القاهرة، فرع الخرطوم، العدد ٢٢، المجلد الرابع، أبريل.
١٤. شريف، عبد السلام شريف (٢٠١١): شبكة الهاتف المحمول بمحافظة بورسعيد، دراسة في جغرافية الاتصالات، المجلة الجغرافية العربية، الجمعية الجغرافية المصرية، العدد ٥٨، الجزء الثالث.
١٥. طريح، عادل محمود، والسعيد، مرفت محمد (٢٠١٤): نموذج مقترح لتدعيم فرص قبول المستهلك المصري للتسويق عبر الهاتف المحمول، دراسة ميدانية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد ١٠، العدد ٤.
١٦. عبد الرحمن، رشا فؤاد (٢٠١١): إعادة هيكلة وتطوير الجهاز المصرفي وتأثيره على الأداء البنكي، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة.
١٧. فضيلة، شبروف (٢٠١٠): أثر التسويق الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة.
١٨. موسى، محمد المغاوري محمود (٢٠٠٨): الأبعاد المكانية للاتصال الهاتفي المحمول في مدينة دمنهور، مجلة كلية الآداب، جامعة جنوب الوادي، العدد ٢٣.
١٩. نعينع، محمد أحمد ابراهيم (٢٠٠٧): التحليل الجغرافي للاتصال الهاتفي المحمول في مدينة قنا، دورية الإنسانيات، كلية الآداب بدمنهور، جامعة الإسكندرية، إصدار خاص.

ثانياً : باللغة غير العربية.

1. Palani, A., & Yasodha, P., (2012): A study on customer perception towards mobile banking in Indian overseas bank Chennai. *International Journal of Marketing and Technology*.
2. Daud, N.M., Ezalin, N., Kassim, M., Seri, W., Wan, R., Said, M., & Noor, M: M., (2011): Determining critical success factors of mobile banking adoption in Malaysia. *Journal of Applied Sciences Research*.

3. Jaradat, M.R., & Twaissi, N.M., (2010): Assessing the introduction of mobile banking in Jordan using the Technology Acceptance Model. *International Journal of Interactive Mobile Technologies (IJIM)*.
4. Lin, H.F., (2013): Determining the relative importance of mobile banking quality factors. *Computer Standards & Interfaces*.
5. MMA (mobile marketing association), (2008): Global code of, conduct, retrieved September.
6. Tripathi, K., (2012): M-commerce, a recent trend, in business and management, *Researchers, World Journal of Arts, Science & Commerce*.

ثالثاً : مواقع الشبكة الدولية للمعلومات.

1. <http://www.ahram.org.eg/News>
2. <https://www.youm7.com/story>
3. <https://www.faloo.com/news>
4. <https://almaalnews.com>
5. <http://mmaglobal.com / codeofconduct.pdf>

Geography of Money Movement Using Mobile Phones in the Damanhur City

Dr. Hussien Mahmoud Mohammed Kamh

Assistant Professo of Economic Geography
Faculty of Arts – Damanhour University

The study aims to shed light on the development of mobile phone use in the movement of funds, and available banking applications, in addition to monitoring the factors affecting the use of mobile banking, analyzing the distribution of money movement from the mobile phone, determining its area of influence, and finally measuring the efficiency of banking use, and monitoring its problems .

The nature of the study imposed reliance on four approaches: objective, original, historical, and finally regional, and some methods such as cartographic and statistical, and geographic information systems (GIS) in producing and analyzing maps, and the field through designing a questionnaire model.

The study ended with several results, the most important of which are:

- Vodafone takes precedence over the mobile companies that provide banking applications, with the use of the "Phone Cash" and "Al Ahly App" application, followed by the "Mahfazati" and "Mobile Banking" application of the Bank of Alexandria.
- Electronic payment releases banking uses from the mobile phone, followed by the transfer, and then opening a new account, with a very strong direct correlation between average income and the use of banking applications.
- "Samsung" exports the smart phone devices used in banking applications, followed by "Huawei" and "Apple".
- The expansion of the sphere of influence of the movement of funds from the city of Damanhour to include all the centers of Al-Buhaira Governorate and the governorates of the Republic, and even exceeded the borders of the Republic to some countries of the world, led by Arab countries, and some European countries, especially Italy and France.
- The total volume of money movement in circulation using the mobile phone from the city of Damanhur, inside and outside the republic, increased by about six million Egyptian pounds, with the difference in the efficiency of banking use being monitored, as the low efficiency is the most widespread by about two-fifth of the city's area.

Key Words: Money movement, Mobile phones, Damanhur city.