

تحليل جغرافي للخدمات المصرفية من الهاتف المحمول في مدينة الخارجة دراسة في الجغرافيا الاقتصادية باستخدام نظم المعلومات الجغرافية

د/ ياسر محمد عبد الموجود^(*) & د/حمدان سعد نجار عثمان^(**)

■ ملخص البحث:

يهدف البحث لتعرف حركة الأموال من الهاتف المحمول في مدينة الخارجة، من خلال رصد الخدمات المصرفية المتاحة من الهاتف المحمول، وتطور أعداد مستخدميها، وكذلك دراسة تطبيقات تحويل الأموال وأسباب استخدامها، وتحديد خصائص حركة تحويل الأموال وتوزيعها الجغرافي، وتقييم جودة الخدمات المصرفية، يضاف إلى ذلك إبراز العوامل المؤثرة في تحويل الأموال من الهاتف المحمول، وخلص البحث إلى تحديد مشكلات حركة الأموال في مدينة الخارجة. وقد اعتمد البحث المنهج الوصفي التحليلي، بالإضافة إلى بعض المداخل مثل المدخل الأصولي، والمدخل السلوكي، كما اعتمد البحث أسلوب العمل الميداني بصورة رئيسة بالتكامل مع مجموعة من الأساليب الأخرى أهمها: الأسلوب الإحصائي، والأسلوب الخرائطي، وأسلوب نظم المعلومات الجغرافية، ومن أبرز النتائج التي توصل إليها البحث:

- بدأ الاعتماد على التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول بمدينة الخارجة متأخراً، إذ كانت البدايات الأولى لاستخدامها عام ٢٠١٨ وفقاً لنتائج الدراسة الميدانية، في حين بدأت على مستوى العالم عام ١٩٩٠، وفي مصر عام ١٩٩٧.
 - جذبت المحافظ الإلكترونية لشركات الاتصالات العملاء في مدينة الخارجة بنسبة ٦٥.٨% من جملة عينة الدراسة، وفي المقابل بلغت نسبة عملاء التطبيقات البنكية ٣٤.٢%.
 - تنوع أسباب تحويل الأموال من الهاتف المحمول في مدينة الخارجة، حيث تصدرها انخفاض قيمة الرسوم بمتوسط نسبة ٢٩.٢% من جملة عينة الدراسة، في حين رُتبت سهولة الاستخدام أخيراً بنسبة ١٦.٨% من جملة عينة الدراسة.
 - أوصت الدراسة بضرورة مراعاة الحدود القصوى لرصيد المحفظة، والتعاملات اليومية والشهرية، من خلال إتاحة اختيارات خاصة تتناسب أصحاب الأعمال الحرة، وشركات الاستثمار، والمحال التجارية بما يسمح بتنفيذ كافة معاملاتهم المصرفية.
- الكلمات المفتاحية: التطبيقات المصرفية، المحافظ الإلكترونية، حركة الأموال، الهاتف المحمول، مدينة الخارجة.

^(*) أستاذ الجغرافيا الاقتصادية ونظم المعلومات الجغرافية المساعد بقسم الجغرافيا- كلية الآداب جامعة الوادي الجديد

^(**) مدرس الجغرافيا البشرية بقسم الجغرافيا كلية الآداب جامعة جنوب الوادي.

■ مقدمة:

تعدُّ الخدمات المصرفية من المستلزمات الأساسية لأي مجتمع؛ لأنها تعكس التطور الذي وصل إليه المجتمع، لذا فقد حظي هذا الجانب بالاهتمام الكبير من جميع الدول والمؤسسات؛ لأنَّ تطور هذه الخدمات يعكس قدرة الدولة على تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية^(١).

تتعدد الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك لعملائها؛ مما كان له أثره في زيادة عدد العملاء بشكل كبير؛ وقد يؤثر ذلك في كثير من الأحيان على جودة خدماتها؛ وقد كان لذلك بالغ الأثر في إصدار تطبيقات مصرفية إلكترونية من الهاتف المحمول تتميز بالسرعة والكفاءة، حيث يتمكن العميل من خلالها إتمام عمليات تحويل الأموال وإيداعها، إضافة إلى إمكانية إجراء بعض العمليات الإدارية بسهولة مثل فتح الحسابات، والحصول على بطاقات الائتمان بأنواعها المختلفة، وقد كان لذلك أبلغ الأثر في تخفيف الضغط على البنوك.

شهدت خدمات تحويل الأموال من الهاتف المحمول في مصر ارتفاعاً ملحوظاً، حيث زاد عدد محافظ الهاتف المحمول في البنوك المصرية من ١٩.٧٤ مليون محفظة عام ٢٠١٦ إلى ٣٠.٤ مليون محفظة عام ٢٠٢٢ بمعدل زيادة ٥٤٪ خلال الفترة (٢٠١٦-٢٠٢٢)^(١)، كما زاد عدد المحافظ الإلكترونية بشركات المحمول من ١٢.٣ مليون محفظة عام ٢٠٢٠ إلى ٢١.٦ مليون محفظة عام ٢٠٢٢ بنسبة تغير بلغت ٧٥.٦٪ خلال الفترة (٢٠٢٠-٢٠٢٢)^(٢)؛ وبذلك بلغ عدد المحافظ بالبنوك وشركات الاتصالات في مصر ٥٢ مليون محفظة عام ٢٠٢٢.

تتمثل أهمية البحث في قدرة الخدمات المصرفية المتاحة من الهاتف المحمول خاصة تطبيقات المحافظ الإلكترونية المقدمة من البنوك وشركات الاتصالات على اتساع قاعدة الخدمات المصرفية لتضم الأشخاص الذين لا يمتلكون حسابات مصرفية في البنوك، وقدرتهم على إتمام عمليات تحويل الأموال للأغراض المختلفة باستخدام الهاتف المحمول.

تسهل الخدمات المصرفية من الهاتف المحمول التحويلات المالية من حساب إلى آخر، أو من محفظة إلى أخرى بصورة آمنة وبتكاليف منخفضة لا تتغير مع طول المسافة داخل الدولة، فضلاً عن توجه البنوك إلى تطبيق التحول الرقمي وفقاً لرؤية مصر ٢٠٣٠.

■ مصطلحات الدراسة:

- **البنوك (المصارف)^(*)**: تُعرف البنوك بأنها "مؤسسات مالية تجمع مدخرات أفراد، ومؤسسات تجارية، وتمول بها أفراداً ومؤسسات تجارية أخرى بكفاءة عالية، مما يساعد على تحقيق التنمية الاقتصادية، والاجتماعية.

(١) عبد السلام عبد الستار إسماعيل: التحليل المكاني للخدمات المصرفية في مدينة بورسعيد دراسة في جغرافية الاتصالات، المجلة الجغرافية العربية، الجمعية الجغرافية المصرية، المجلد (٤٩)، الجزء الأول، يونيو ٢٠١٨، ص ٣٥١.

(٢) البنك المركزي المصري: مؤشرات الشمول المالي، تقرير ديسمبر ٢٠٢٢، ص ١.

(٣) وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات، مؤشرات استخدام المحافظ الإلكترونية من الهاتف المحمول في مصر، عامي ٢٠٢٠، ٢٠٢٢.

(٤) ظهر مفهوم البنك لأول مرة في مدينة البندقية، وهو مشتق من الكلمة الإيطالية بانكو، وتعني المنضدة التي يقف عليها الصراف لتحويل العملة، يراجع في ذلك: - أحمد علي أحمد علي: دراسة جغرافية لمواقع آلات الصراف الآلي وخدماتها المصرفية في مدينة أسبوط، مجلة كلية الآداب جامعة الفيوم، مجلد (١٤)، ١٤، يناير ٢٠٢٢، ص ١٦٣٦.

- تطبيقات تحويل الأموال: هي تطبيقات إلكترونية صممت من خلال التعاون المشترك بين البنوك وشركات الاتصالات من جهة وشركات البرمجة من جهة أخرى، بهدف إتاحة الخدمات المصرفية من الهاتف المحمول، ويتم تحميلها من متجر (Google play) للهواتف التي تعمل بنظام الأندرويد، و متجر (App Store) لهواتف الأيفون.

-البطاقات الائتمانية (البطاقة الإلكترونية): كارت مسبق الدفع يسمح للعميل بالتعامل مع ماكينات الصراف الآلي، وإجراء عمليات السحب والإيداع، وكذلك الاستعلام عن الرصيد، وكافة العمليات المصرفية.

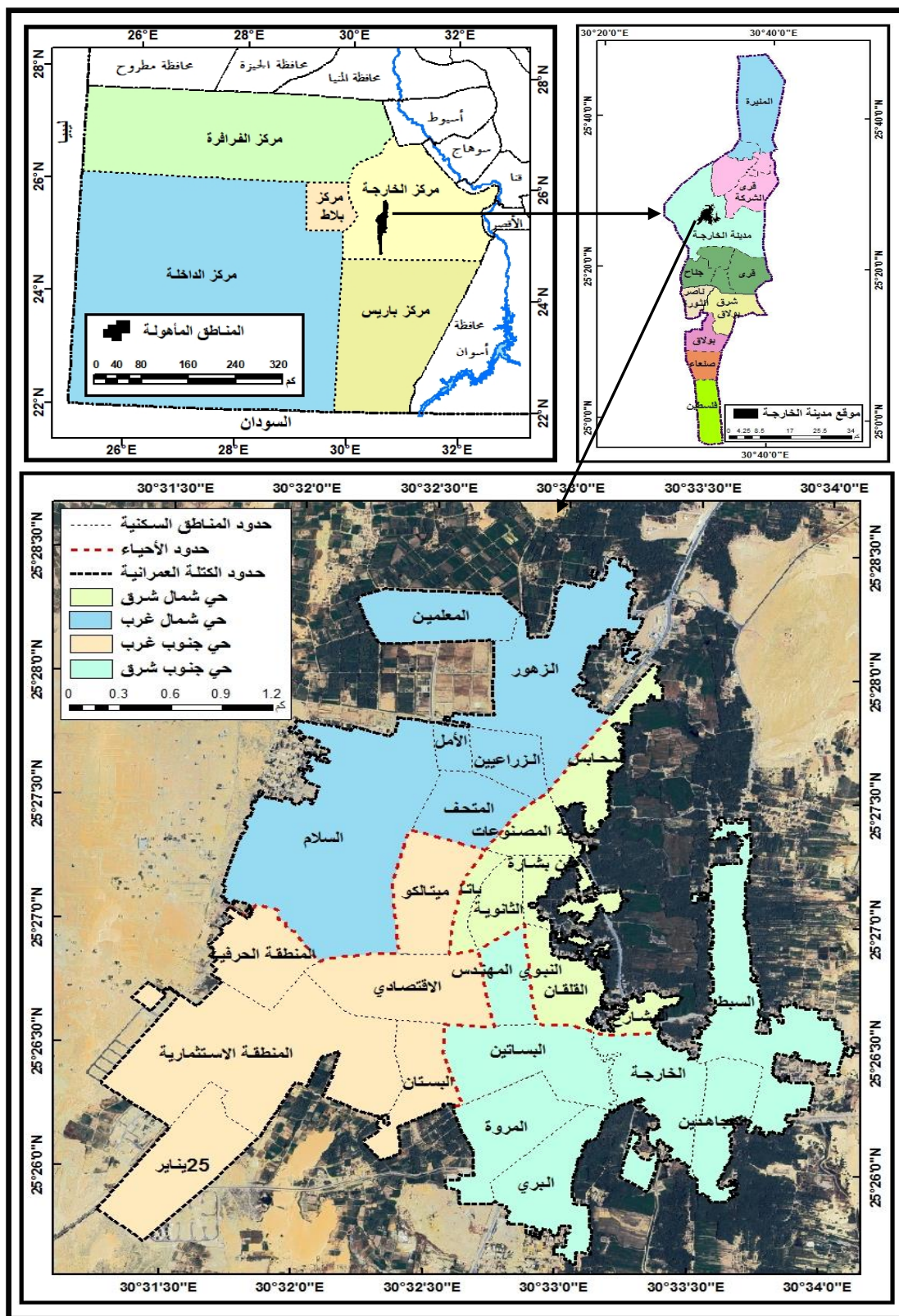
- عملية مصرفية: تعني أي حركة مصرفية تتم من خلال التطبيقات المصرفية الإلكترونية مثل: تحويل الأموال، والسحب والإيداع، والاستعلام عن الرصيد، وسداد الفواتير.

■ إشكالية البحث:

تتمثل مشكلة البحث في صعوبة تعميم استخدام الهاتف المحمول في تحويل الأموال بالرغم من انتشار الهواتف الذكية؛ لكونها تقتصر على بعض فئات مجتمع الدراسة، خاصة حملة المؤهلات العليا؛ نظراً لمرور عملية تحويل الأموال من الهاتف المحمول بعدد من المراحل المتتابعة من خلال قوائم الاختيارات على شاشة الهاتف المحمول، إضافة إلى قلق بعض العملاء من تحويل الأموال عبر الهاتف المحمول رغم عوامل الحماية التي توفرها البنوك وشركات الاتصالات، وقلة قيمة المبالغ المحولة.

■ تحديد منطقة الدراسة:

تعد مدينة الخارجة عاصمة محافظة الوادي الجديد، حيث تقع في الجزء الغربي من منخفض الخارجة، وتقع مدينة الخارجة شكل (١) عند التقاء خط طول (٥٢° ٢٦' ٢٥") شرقاً مع دائرة عرض (٤٧° ٣٢' ٣٠") شمالاً، وترتفع المدينة ٧٢ متراً فوق منسوب سطح البحر، ويحدها جنوباً قريتا جناح وبورسعيد، وشمالاً قريتا الشركة (٨)، والشركة (٥٥)، ومن الشرق الظهير الصحراوي لمركز الخارجة، ومن الغرب الظهير الصحراوي لمركز الخارجة، وترتب على موقع المدينة بالنسبة لخطوط الطول ودوائر العرض توسطها لمراكز العمران في منخفض الخارجة؛ مما منحها أهمية وثقلًا بالنسبة لمركز الخارجة بصفة خاصة، ومحافظة الوادي الجديد بصفة عامة، إضافة إلى كونها مركزاً لشبكة الطرق الرئيسية التي تربط بين مدن المحافظة والمحافظات الأخرى.



من إعداد الباحثين اعتمادًا على:

- الجهاز المركزي للتعينة العامة والإحصاء، التقسيم الإداري لمحافظة الوادي الجديد، طبقة رقمية، ٢٠١٧.
- محافظة الوادي الجديد، إدارة التخطيط العمراني، مخطط مدينة الخارجة، ٢٠١٨.

شكل (١) الموقع الجغرافي، والتقسيم الإداري لمدينة الخارجة حسب الأحياء عام ٢٠٢٣.

تبلغ مساحة مدينة الخارجة ٢٥٠,٦ كم^٢، تمثل ٠,٤% من جملة مساحة مركز الخارجة البالغة ٦٨٢٢٣ كم^٢(^١)، وتبلغ مساحة الكتلة السكنية في مدينة الخارجة ٩,٨٤ كم^٢، وتقسم هذه المساحة إلى ٢٦ منطقة سكنية (ملحق ٢)، حيث تأتي منطقة السلام في الترتيب الأول من حيث المساحة البالغة ١,٥٠٢ كم^٢ (٣٥٧,٨ فدان) تمثل ١٥,٢% من جملة مساحة الكتلة السكنية للمدينة، في حين تمثل منطقة الأمل أصغر المناطق السكنية من حيث المساحة البالغة ٠,٠٧١ كم^٢ (١٧ فدان) بنسبة ٠,٧% من جملة مساحة الكتلة السكنية للمدينة(^٢)، وتتوزع هذه المناطق السكنية على أربعة أحياء هي: حي شمال غرب، وحي شمال شرق، وحي جنوب غرب، وحي جنوب شرق. بلغ عدد سكان مدينة الخارجة ٧١٩٣٦ نسمة وفقاً للنتائج النهائية لتعداد ٢٠١٧، تمثل ٧٩,٩% من جملة سكان مركز الخارجة البالغ ٩٠٠١٤ نسمة، وبنسبة ٦٤,٨% من جملة سكان الحضر في محافظة الوادي الجديد البالغ ١١٠٩٩٤ نسمة خلال العام نفسه(^٣)، ارتفع عدد سكان المدينة إلى ٧٨٢٤٠ نسمة حسب تقديرات عام ٢٠٢٢، بمعدل تغير بلغ (٨.٧٦%) خلال الفترة (٢٠١٧-٢٠٢٢)، وبذلك بلغ متوسط النمو السنوي لسكان المدينة ١.٧٥%.

■ دراسات سابقة:

تنقسم الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث قسمين هما:

- دراسات باللغة العربية:

دراسة شريف (٢٠١٩)^(٤): وموضوعها التحليل المكاني للخدمات المصرفية بمدينة الدمام، وتناولت مستويات التغطية المكانية للخدمات المصرفية، والتحليل الكمي للخدمات المصرفية، وكذلك خصائص عملاء الخدمات المصرفية، ومستقبل الخدمات المصرفية في المدينة.

دراسة نعينع (٢٠٢٠)^(٥): وموضوعها تحليل جغرافي للخدمات المصرفية في مدينة كفر الدوار، حيث ركزت على تطور الخدمات المصرفية في المدينة، وكذلك أنماط توزيع المصارف وتحديد نفوذها، والتعرف على خصائص الرحلة ومستويات رضى العملاء، إضافة إلى إبراز أهم المشكلات التي تواجه العملاء وحلولها المقترحة.

(١) ياسر محمد عبد الموجود: التحليل المكاني لاستهلاك الطاقة الكهربائية في مدينة الخارجة دراسة في جغرافية الطاقة، مجلة كلية الآداب، جامعة بورسعيد، العدد العشرون، يوليو ٢٠٢٢، ص ١٣٥.

(٢) وزارة الإسكان والمرافق والتنمية العمرانية، الهيئة العامة للتخطيط العمراني، المخطط الاستراتيجي العام لمدينة الخارجة، ٢٠١٢، ص ١٩.

(٣) الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، التعداد العام للسكان والإسكان والمنشآت، القاهرة، ٢٠١٧، ص ١٩.

(٤) شريف عبد السلام شريف: التحليل المكاني للخدمات المصرفية بمدينة الدمام دراسة في جغرافية الاتصالات، مجلة كلية الآداب جامعة بورسعيد، العدد (١٤) يوليو ٢٠١٩.

(٥) محمد أحمد إبراهيم نعينع: تحليل جغرافي للخدمات المصرفية في مدينة كفر الدوار، مجلة كلية الآداب للإنسانيات والعلوم الاجتماعية، جامعة الفيوم، مجلد (١٢)، العدد (٢)، يوليو ٢٠٢٠.

دراسة شنيشن، وقمح (٢٠٢١)^(١): وموضوعها جغرافية حركة الأموال باستخدام الهاتف المحمول في مدينة دمنهور، هدفت إلى دراسة تطور حركة الأموال من الهاتف المحمول في مدينة دمنهور، والتطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول وخصائصها، بالإضافة إلى العوامل المؤثرة في استخدام التطبيقات المصرفية، وكذلك حركة الأموال من الهاتف المحمول وخصائصها، يضاف إلى ذلك مشكلات حركة الأموال من الهاتف المحمول ومستقبلها.

دراسة أحمد (٢٠٢١)^(٢): وموضوعها التوزيع المكاني للخدمات المصرفية في مدينة قنا باستخدام نظم المعلومات الجغرافية، خصصت لدراسة نشأة الخدمات المصرفية وتطورها في مدينة قنا، والوساطة المصرفية الإلكترونية، بالإضافة إلى تصنيف وتوزيع الخدمات المصرفية، وكذلك التحليل المكاني والكمي للخدمات المصرفية، وإمكانية الوصول للخدمات المصرفية، وكذلك خصائص المترددين على الخدمات المصرفية في مدينة قنا.

- دراسات باللغة الإنجليزية:

دراسة (Valentina R., & Francesco C., 2021)^(٣): وموضوعها الأموال عبر الهاتف المحمول والمشاركة المدرسية: أدلة من أفريقيا، اعتمدت الدراسة على أسلوب العمل الميداني من خلال عينة تمثيلية على المستوى الوطني لأربع دول في قارة إفريقيا هي: كينيا، ونيجيريا، وتنزانيا، وأوغندا، وتشير نتائج الدراسة إلى أن الأسر التي تستخدم خدمات الأموال عبر الهاتف المحمول خاصة خدمة المحفظة الإلكترونية، التي تسمح بإيداع الأموال وتحويلها تقل عندهم احتمالية سحب الأطفال من المدارس، وإرسالهم للعمل؛ وبذلك تزيد فرص التحاقهم بالمدارس.

دراسة (Mbithi, G., & James M., 2021)^(٤): وموضوعها الدفع عبر الهاتف المحمول وتحويل الأموال بشأن أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ومتناهية الصغر في كينيا، اعتمدت الدراسة البيانات الأولية التي تم جمعها باستخدام الاستبيانات لعينة مكونة من ٢٦١ مؤسسة، وأظهرت نتائج الدراسة أن حوالي ٦٠٪ من أداء الشركات متناهية الصغر، والصغيرة، والمتوسطة تتأثر بدفع الأموال وتحويلها عبر الهاتف المحمول.

دراسة (Aijaz A. Shaikh A., & et.al., 2023)^(٥): وموضوعها تحويل الأموال عبر الهاتف المحمول كمحرك للشمول المالي الرقمي، وقد أجريت هذه الدراسة لمعرفة كيفية عمل خدمات تحويل الأموال عبر الهاتف المحمول لتحقيق الشمول المالي الرقمي في دولة غانا،

(١) محمد عبد القادر عبد الحميد شنيشن، حسين محمود محمد قمح: جغرافية حركة الأموال باستخدام الهاتف المحمول في مدينة دمنهور، المجلة الجغرافية العربية، الجمعية الجغرافية المصرية، سلسلة بحوث جغرافية، العدد (١٦٤)، أغسطس ٢٠٢١.

(٢) زمزم مرعي أحمد: التوزيع المكاني للخدمات المصرفية في مدينة قنا باستخدام نظم المعلومات الجغرافية، حولية كلية الآداب، جامعة بني سويف، عدد خاص، المجلد ٩، العدد ١، ٢٠٢١.

(٣) Valentina R., & Francesco C., Mobile Money and School Participation: Evidence from Africa, *Population Research and Policy Review*, Volume 41, issue 1, February 2022

(٤) Mbithi, G., & James M., Mobile payment and mobile money transfer on performance of micro, small and medium enterprises in Kenya, *International Journal of Research Publications*, Volume: 84, Issue: 1, September 2021.

(٥) Aijaz A. Shaikh A., & et.al., Mobile money as a driver of digital financial inclusion, *Technological Forecasting & Social Change*, Volume ١٨٦, Elsevier, January ٢٠٢٣

وتحديد أثر الخدمات المصرفية في التحول من الخدمات التقليدية إلى خدمات الأموال عبر الهاتف المحمول، وتوصلت إلى أن الاستخدام المستمر لخدمات الأموال عبر الهاتف المحمول من قبل العملاء يشجع على المزيد من تجارب المشاركة الاقتصادية.

ويتضح من خلال عرض الدراسات السابقة اختلاف الدراسة الحالية في البعد المكاني إذ تناولت الدراسة الراهنة مدينة الخارجة، وكذلك البعد الزمني (فترة الدراسة الميدانية)، والبعد البشري (العينة التي تم تطبيق البحث عليها)، وكذلك اختلافها من حيث المناهج والأساليب المستخدمة، حيث لم تُدرس حركة الأموال من الهاتف المحمول في مدينة الخارجة من قبل.

■ أهداف البحث:

يهدف البحث إلى تحقيق الأهداف الآتية:

- رصد الخدمات المصرفية المتاحة من الهاتف المحمول في مدينة الخارجة؛ وذلك لتحديد أكثرها استخداماً، إضافة إلى تتبع التطور العددي لعملاء تلك التطبيقات لتحديد مدى قدرتها على جذب العملاء.
- التعرف على تطبيقات تحويل الأموال من الهاتف المحمول من خلال تحديد مصادر التحويل، وأسباب استخدام الهاتف المحمول في تحويل الأموال، إضافة إلى تصنيف استخدامات التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول.
- دراسة خصائص حركة الأموال من الهاتف المحمول لرصد مجموعة من المتغيرات أهمها: قيمة الأموال المحولة وأسبابها، وكذلك دراسة التوزيع الجغرافي لحركة الأموال من الهاتف المحمول في مدينة الخارجة.
- تقييم جودة الخدمات المصرفية من الهاتف المحمول من خلال التعرف على طرق الحماية التي تضمنها الخدمة للعملاء، وكذلك تحديد مستوى رضى العملاء عنها.
- تحديد العوامل المؤثرة في تحويل الأموال من الهاتف المحمول لتحديد أكثرها تأثيراً في عمليات التحويل، مما يسهم في تفسير التباين المكاني في معدلات تحويل الأموال في منطقة الدراسة.
- حصر مشكلات تحويل الأموال من الهاتف المحمول في مدينة الخارجة لوضع المقترحات المناسبة لها بهدف رفع جودة الخدمات المصرفية من الهاتف المحمول.

■ منهجية البحث:

اعتمد البحث المنهج الوصفي التحليلي لرصد أبرز النتائج التي تتعلق بموضوع البحث وتفسيرها، إضافة إلى المدخل الأصولي للتعرف على العوامل المؤثرة في تحويل الأموال من الهاتف المحمول، وكذلك المدخل السلوكي للتركيز على الناحية السلوكية لعينة الدراسة، وتأثيرها على تحويل الأموال من الهاتف المحمول ونفوذها المكاني.

تنوعت أساليب الدراسة المستخدمة، ومن أهمها الأسلوب الميداني فقد اقتضت طبيعة البحث الاعتماد على الدراسة الميدانية بصورة رئيسية؛ نظراً لعدم توفر البيانات الإحصائية الخاصة بموضوع الدراسة في أي جهة حكومية أو خاصة من الجهات المعنية بالبحث؛ ولذلك تم تصميم نموذج استبيان ملحق (١) يضم سبعة عناصر رئيسية تشتمل على (٥٥) سؤالاً تغطي جميع عناصر البحث، ووزعت نماذج الاستبيان على عينة عشوائية بلغت ٥٠٠ مفردة، الصحيح منها ٤٧٩ مفردة تمثل ٩٥.٨% من جملة عدد نماذج الاستبيان، وقد روعي في اختيارها أن تكون ممثلة لكل فئات مجتمع الدراسة في مدينة الخارجة، محققة التوازن العددي لها مقارنة بعدد السكان في أحياء المدينة ومناطقها السكنية، وتم إجراء الدراسة الميدانية خلال الفترة (٤ يناير - ٢٦ فبراير) ٢٠٢٣، بالإضافة إلى ذلك قام الباحثان بعدد من المقابلات الشخصية للمسؤولين في بنوك (الأهلي المصري، مصر، القاهرة)، للتعرف على الخدمات المصرفية المتاحة من الهاتف المحمول في مدينة الخارجة.

الأسلوب الكمي: تتمثل أهميته في معالجة البيانات الإحصائية لنماذج الاستبيان، التي مرت بمرحلتين هما: مرحلة تصنيف البيانات وخصصت هذه المرحلة لتفريغ بيانات نماذج الاستبيان الصحيحة باستخدام برنامج Excel وتصنيفها وفقاً لاختيارات عينة الدراسة، ومرحلة تحليل البيانات، واستخلاص النتائج، وانتهت تلك المرحلة إلى ترتيب البيانات، وعرضها في الجداول الإحصائية تمهيداً لتحليلها، وتمثيلها كارتوجرافياً للتعرف على أبرز النتائج لربطها بالمتغيرات المرتبطة بمنطقة الدراسة.

أسلوب نظم المعلومات الجغرافية: استخدم هذا الأسلوب في إدخال البيانات لإنشاء قاعدة بيانات جغرافية تضم جميع بيانات عينة الدراسة وما يرتبط بها من متغيرات؛ وذلك لإنتاج مجموعة من الأشكال البيانية والخرائط التي تخدم موضوع البحث.

ولتحقيق أهداف البحث تم التركيز على المحاور الرئيسية الآتية:

- أولاً- خدمات تحويل الأموال من الهاتف المحمول وتطورها في مدينة الخارجة.
- ثانياً- تطبيقات تحويل الأموال من الهاتف المحمول.
- ثالثاً- حركة الأموال من الهاتف المحمول وتوزيعها الجغرافي.
- رابعاً- جودة الخدمات المصرفية من الهاتف المحمول في مدينة الخارجة.
- خامساً العوامل المؤثرة في تحويل الأموال من الهاتف المحمول.
- سادساً- مشكلات حركة الأموال من الهاتف المحمول في مدينة الخارجة.

أولاً- خدمات تحويل الأموال من الهاتف المحمول وتطورها في مدينة الخارجة:

تؤدي رقمنة الخدمات المصرفية إلى ضبط منظومة البنوك، وذلك عن طريق استبدال البيانات المكتوبة ورقياً وتحويلها إلى النظام الرقمي الإلكتروني، من خلال تطبيقات الهاتف المحمول، والإنترنت البنكي، والمحافظة الإلكترونية^(١)، ويمكن دراسة خدمات تحويل الأموال من الهاتف المحمول من جانبين هما:

أ- الخدمات المصرفية المتاحة:

تضم مدينة الخارجة خمسة بنوك يمكن تصنيفها حسب تطبيق الخدمات المصرفية من الهاتف المحمول إلى فئتين: الفئة الأولى بنوك تتيح تلك الخدمات فعلياً وإن تباينت في عددها وهي: البنك الأهلي المصري، وبنك مصر، وبنك القاهرة، والفئة الثانية بنوك مازالت في مرحلة التطوير الفعلي لإتاحة الخدمات المصرفية من الهاتف المحمول وهي: بنك ناصر الاجتماعي، والبنك الزراعي المصري، ويمكن تناول الخدمات المصرفية المتاحة من الهاتف المحمول في مدينة الخارجة على النحو الآتي:

١- البنك الأهلي المصري:

يعدُّ البنك الأهلي المصري من أكثر البنوك المصرية في تطبيق سياسة التحول الرقمي، إضافة إلى كونه أقدم البنوك المصرية وأكثرها في تقديم خدمات التحول الرقمي، حيث كان أقدمها خدمة التسوق عبر الإنترنت عام ٢٠٠٢، ويبلغ عدد الخدمات الرقمية التي يقدمها البنك الأهلي للعملاء سبع خدمات خصصت أربعة تطبيقات منها للخدمات المصرفية من الهاتف المحمول، يمكن عرضها على النحو الآتي:

- **الأهلي موبايل (NBE Mobile):** هو تطبيق يمكن تحميله على الهواتف الذكية من (App Store لهواتف الأيفون، ومن (Google Play) لهواتف الأندرويد، ويتم من خلال هذا التطبيق إجراء المعاملات المصرفية من الهاتف المحمول مثل: الاستعلام عن الرصيد، وتحميل الإيصال، والحصول على البطاقات الائتمانية، والقروض الشخصية، وخدمة التحويلات المتعددة (Multiple Transfer)، التي تتيح أكثر من تحويل داخلي في خطوة واحدة وبشكلٍ أسرع.
- **الأهلي نت:** يتيح هذا التطبيق التعديلات الفنية لعدد من الخدمات المصرفية المتطورة من أي مكان، وفي أي وقت مثل: تفعيل تطبيق رموز الأمان (Soft Token) للعملاء من الأفراد، واستخدام المصادقة البيومترية (Face ID – Touch ID) لتسجيل الدخول، وكذلك تقديم طلب الحصول على بطاقة ائتمان ومتابعة الطلب، وتقديم طلب الحصول على قرض شخصي نقدي.

(١) سيد هارون جمعة: أثر رقمنة الخدمات المصرفية على تعزيز الشمول المالي بالتطبيق على البنك الأهلي المصري بمصر مطروح، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، كلية التجارة، جامعة قناة السويس، المجلد (١٤)، العدد (٢)، إبريل ٢٠٢٣، ص ٨٥٣.

- **الأهلي فون كاش:** تمكن من تحويل الأموال من محفظة البنك إلى أي محفظة أخرى داخل مصر بالعملة المحلية، والشراء عن طريق الإنترنت، وخدمات فوري مثل شحن الرصيد، ودفع فاتورة الهاتف المحمول، وخدمات ترخيص المرور، ودفع المخالفات، والتبرعات، وعمليات السحب والإيداع من خلال فروع البنك، وماكينات الصراف الآلي الخاصة بالبنك الأهلي المصري، والبنوك الأخرى، وشحن المحفظة، واستقبال التحويلات البنكية من أي حساب للمحفظة مباشرة.
- **التسوق عبر الإنترنت:** تُعدُّ من أقدم الخدمات المصرفية الإلكترونية التي يقدمها البنك الأهلي لعملائه من خلال تطبيقات الهاتف المحمول، حيث تم تفعيلها عام ٢٠٠٢، وتتيح تلك الخدمة شراء المنتجات بمختلف أنواعها، وكذلك سداد المستحقات المالية لعدد كبير من المؤسسات مع تأمين كامل لعمليات الدفع عبر شبكة الإنترنت.

٢- بنك مصر:

يأتي بنك مصر في الترتيب الثاني بين البنوك المصرية من حيث الاعتماد على الخدمات الرقمية البالغ عددها ست خدمات خصّصتَ خدمتان منهم للخدمات المصرفية من الهاتف المحمول، يمكن توضيحهما كما يأتي:

- **خدمة الإنترنت والموبايل البنكي:** تهدف إلى إتاحة المعاملات البنكية بسهولة وأمان من خلال تطبيق (BM Online)؛ مثل عرض كشوف الحسابات بمختلف العملات، وأسعار الصرف، والتحويل لأي حساب في مصر، وكذلك التحويل للبطاقات الائتمانية، والمحافظ الإلكترونية، والتحويل من الحسابات الشخصية لأي حساب خارج مصر، ودفع الفواتير الخاصة بخدمة فوري، بالإضافة إلى دفع الرسوم الخاصة بخدمات التحصيل الإلكتروني.
- **محفظة بنك مصر:** يمكن الوصول إلى خدمات محفظة بنك مصر من خلال تطبيق (BM Wallet)، الذي يقدم مجموعة من الخدمات المصرفية أهمها: الإيداع والسحب من خلال ماكينات الصراف الآلي، وتحويل واستقبال الأموال من أي محفظة في مصر، وكذلك ربط بطاقات بنك مصر (الخصم المباشر، الائتمان والدفع مقدماً) بالمحفظة، وتحويل الأموال لخدمات فوري، وكذلك تحويل الأموال لخدمات التحصيل الإلكتروني مثل تذاكر الطيران، ويبلغ الحد الأقصى لتحويلات المحفظة ٣٠ ألف جنيه/ يوم، والحد الأقصى للمعاملات الشهرية ١٠٠ ألف جنيه.

٣- بنك القاهرة:

تقتصر الخدمات المصرفية من الهاتف المحمول على تطبيق (BDC Mobile Banking)، حيث يقدم هذا التطبيق مجموعة من الخدمات المصرفية الإلكترونية، التي تسهم في إتمام كافة المعاملات البنكية اليومية مثل عرض المعاملات على الحسابات، ومعرفة الرصيد، وطلب كشف حساب، والتحويل النقدي بين الحسابات داخل البنك، أو لأي حساب آخر في مصر، وكذلك التحويل لمحافظ المحمول الإلكترونية، وعرض شهادات الودائع، وتفاصيل الإيداع لأجل، بالإضافة إلى دفع فواتير بطاقات الائتمان بأنواعها المختلفة.

ب- تطور تحويل الأموال من الهاتف المحمول:

أحدث التطور التقني زيادة في الطلب على الخدمات المصرفية الإلكترونية؛ مما انعكس على نموها وما ارتبط بها من خدمات، كما أحدثت ثورة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات نقلة كمية ونوعية في تقديم الخدمات المصرفية من الصورة التقليدية إلى النظم الإلكترونية^(١)، التي تُعد تطبيقات تحويل الأموال من الهاتف المحمول أبرزها.

وقد بدأت المصارف المصرية في تطوير خدماتها الإلكترونية عام ١٩٩٧ اعتماداً على شبكة الإنترنت، والهواتف المحمولة، وشمل هذا التطوير كروت الدفع، وماكينات الصراف الآلي، حيث بلغ عدد البنوك المطبقة لتلك الخدمات ١١ بنكاً عام ٢٠٠٦ ارتفع إلى ٢٨ بنكاً عام ٢٠١٩ تمثل ٧٥.٧% من جملة عدد البنوك في مصر البالغة ٣٧ بنكاً خلال العام نفسه. أما بالنسبة لاستخدام الخدمات المصرفية من الهاتف المحمول فقد بدأت عام ٢٠٠٠ واقتصرت على التحويل من حساب إلى آخر، والاستعلام عن الرصيد، والحسابات الجارية؛ وبذلك بدأت في وقت متأخر نسبياً مقارنة بالبنوك في الدول الأوربية، التي بدأت خدماتها المصرفية من الهاتف المحمول عام ١٩٩٠^(٢)، ويوضح الجدول الآتي بداية استخدام تحويل الأموال من الهاتف المحمول في أحياء مدينة الخارجة عام ٢٠٢٣.

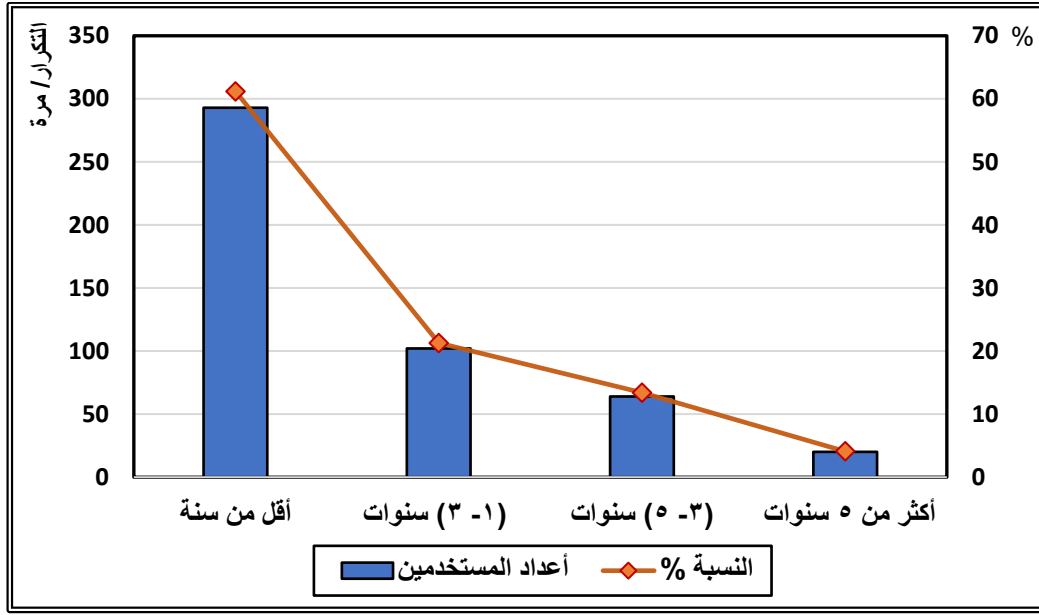
جدول (١) بداية استخدام تحويل الأموال من الهاتف المحمول في أحياء مدينة الخارجة عام ٢٠٢٣ - (حسب العينة)

الحي	أقل من سنة	(٣ - ١) سنوات	(٥ - ٣) سنوات	٥ سنوات فأكثر	الجملة
شمال	٥٧	٢٤	١٤	٦	١٠١
غرب	٥٦.٤%	٢٣.٨%	١٣.٩%	٥.٩%	١٠٠%
شمال	٦٢	٢٢	١٩	٥	١٠٨
شرق	٥٧.٤%	٢٠.٤%	١٧.٦%	٤.٦%	١٠٠%
جنوب	٤٧	٢٠	١٣	٤	٨٤
غرب	٥٦%	٢٣.٨%	١٥.٥%	٤.٧%	١٠٠%
جنوب	١٢٧	٣٦	١٨	٥	١٨٦
شرق	٦٨.٣%	١٩.٤%	٩.٦%	٢.٧%	١٠٠%
الجملة	٢٩٣	١٠٢	٦٤	٢٠	٤٧٩
	٦١.٢%	٢١.٣%	١٣.٤%	٤.١%	١٠٠%

- المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

(١) موسى فتحي موسى عتلم: تحليل جغرافي لخدمة الصراف الآلي في مدينة شبين الكوم، الجمعية الجغرافية المصرية، المجلة الجغرافية العربية، المجلد (٥٢)، العدد (١٤٨)، ٢٠٢١، ص ٢.

(٢) محمد عبد القادر عبد الحميد شنيش، حسين محمود محمد قمع، مرجع سبق ذكره، ص ص ٩، ١٠.



المصدر: جدول (1).

شكل (2) بداية استخدام تحويل الأموال من الهاتف المحمول في أحياء مدينة الخارجة عام 2023.

تشير بيانات جدول (1) وشكل (2) إلى أن استخدام التطبيقات المصرفية الإلكترونية من الهاتف المحمول بدأ في مدينة الخارجة متأخراً مقارنةً باستخدامها على مستوى العالم، وعلى مستوى مصر كما سبقت الإشارة، حيث بلغ متوسط نسبة عملاء التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول في تحويل الأموال منذ أقل من سنة 61.2% من جملة عينة الدراسة، وتباينت تلك النسبة من حي لآخر حيث بلغت النسبة أقصاها 68.3% بحي جنوب شرق، وفي المقابل بلغت أدناها 56% بحي جنوب غرب.

بينما بلغ متوسط نسبة عملاء التطبيقات المصرفية الإلكترونية من الهاتف المحمول في فئة (1-3) سنوات 21.3% من جملة عينة الدراسة، حيث سجلت النسبة أقصاها في حي شمال غرب، وجنوب غرب بنسبة 23.8% لكل منهما، وأدناها 19.4% في حي جنوب شرق. وتأتي فئة عملاء التطبيقات المصرفية الإلكترونية (3-5) سنوات في الترتيب الثالث بمتوسط نسبة 13.4% من جملة عينة الدراسة في مدينة الخارجة، وتختلف هذه النسبة في أحياء المدينة حيث سجلت أعلى نسبة لها 17.6% في حي شمال شرق، وفي المقابل بلغت النسبة أدناها 9.6% في حي جنوب شرق.

وبذلك تبلغ نسبة عينة الدراسة بالفئات الثلاثة سالفة الذكر 95.9% من جملة عينة الدراسة، مما يؤكد على حداثة الاعتماد على التطبيقات الإلكترونية من الهاتف المحمول في مدينة الخارجة، حيث لم يتجاوز متوسط نسبة عملاء تلك التطبيقات (خمس سنوات فأكثر) 4.1% من جملة عينة الدراسة، حيث تركزت هذه الفئة في حي شمال غرب.

ثانياً- التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول في مدينة الخارجة:

تعتمد الخدمات المصرفية لتحويل الأموال من الهاتف المحمول في مدينة الخارجة على مؤسستين هما: البنوك، وشركات الاتصالات، التي تتيح بدورها تطبيقات إلكترونية تختلف فيما بينها من حيث طريقة الاستخدام، وعدد الخدمات المصرفية المتاحة، وقد حظيت هذه التطبيقات على قبول عدد كبير من العملاء؛ نظراً لانتشار الهواتف الذكية بمختلف أنواعها، بالإضافة إلى سهولة استخدام تطبيقات تحويل الأموال من الهاتف المحمول، فضلاً عن كونها تضم حزمة متنوعة من الخدمات المصرفية، ويمكن توضيح ذلك على النحو الآتي:

أ- مصادر تحويل الأموال من الهاتف المحمول:

تختلف الخدمات المصرفية من الهاتف المحمول ما بين البنوك، وشركات الاتصالات، إذ تتضمن التطبيقات البنكية حزمة أكثر تنوعاً في الخدمات المصرفية التي تقدمها مقارنةً بشركات الاتصالات؛ لكونها تتيح التحويل من الحساب الشخصي إلى كافة البنوك داخل مصر وخارجها، ولا تتوفر هذه الخدمة في محافظ كاش، التي توفرها شركات الاتصالات؛ لذلك يعتمد اختيار العملاء للتطبيقات المصرفية البنكية أو التابعة لشركات الاتصالات وفقاً لنوع الخدمات المصرفية التي يحتاجون إليها، ويوضح الجدول الآتي توزيع عملاء تطبيقات تحويل الأموال من الهاتف المحمول حسب البنوك وشركات الاتصالات في أحياء مدينة الخارجة عام ٢٠٢٣.

جدول (٢) توزيع عينة عملاء تطبيقات تحويل الأموال من الهاتف المحمول حسب البنوك

وشركات الاتصالات في أحياء مدينة الخارجة عام ٢٠٢٣

الحي	البنوك			جملة البنوك	شركات الاتصالات			جملة شركات الاتصالات
	الأهلي	مصر	القاهرة		فودافون	أورانج	اتصالات	
شمال	٢١	١٢	٤	٣٧	٤١	٢١	١٣	٧٥
غرب	%	١٨.٨	١٠.٧	٣٣	٣٦.٦	١٨.٨	١١.٦	٦٧
شمال	التكرار	١٩	١٠	٦	٣٥	٢٨	١٤	٨٦
شرق	%	١٥.٧	٨.٣	٥	٢٨.٩	٢٣.١	١١.٦	٧١.١
جنوب	التكرار	١١	٧	٣	٢١	٣٥	١١	٧١
غرب	%	١٢	٧.٦	٣.٣	٢٢.٨	٣٨	٢٧.٢	٧٧.٢
جنوب	التكرار	٤٩	٣٣	٥	٨٧	٦٨	٢٩	١١٥
شرق	%	٢٤.٣	١٦.٣	٢.٤	٤٣.١	٣٣.٧	١٤.٤	٥٦.٩
الجملة	التكرار	١٠٠	٦٢	١٨	١٨٠	١٨٨	١٠٣	٣٤٧
	%	١٩	١١.٨	٣.٤	٣٤.٢	٣٥.٧	١٩.٥	٦٥.٨

- المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

يتضح من تحليل بيانات جدول (٢) الآتي:

- التباين الواضح في أعداد عينة الدراسة من حيث استخدام التطبيقات الإلكترونية البنكية والتطبيقات التابعة لشركات الاتصالات في تحويل الأموال في مدينة الخارجة، حيث استحوذت شركات الاتصالات على النصيب الأكبر بنسبة ٦٥.٨% من جملة عينة الدراسة؛ ويعزى ذلك إلى سهولة تفعيل تلك التطبيقات من فروع خدمة العملاء التابعة لشركات الهاتف المحمول، إضافة إلى انخفاض الرسوم اللازمة لتشغيلها، عكس التطبيقات البنكية التي تحتاج إلى فتح حسابات بنكية مسبقاً وما يتبعها من إجراءات إدارية.
- الاختلاف الواضح في نسب عينة الدراسة من عملاء تطبيقات الهاتف المحمول، حيث تأتي شركة فودافون في الترتيب الأول لاستخدام تطبيقات تحويل الأموال بنسبة ٣٥.٧% من جملة عينة الدراسة، وبنسبة ٥٤.٢% من جملة عينة الدراسة بشركات الهاتف المحمول، يليها شركة أورانج بنسبة ١٩.٥% من جملة عينة الدراسة، ثم شركة اتصالات بنسبة ١٠.٦% من جملة عينة الدراسة.
- بلغ متوسط نسبة عينة الدراسة التي تعتمد على تطبيقات تحويل الأموال البنكية في مدينة الخارجة ٣٤.٢% من جملة عينة الدراسة، مع ملاحظة تباين النسبة من بنك إلى آخر، حيث سجلت النسبة أقصاها ١٩% بالبنك الأهلي المصري؛ وذلك لكونه أقدم البنوك المصرية في تطبيق التحول الرقمي، بالإضافة إلى زيادة حزمة الخدمات المصرفية المتاحة من التطبيقات الإلكترونية، وفي المقابل بلغت النسبة أدناها ٣.٤% من جملة عينة الدراسة ببنك القاهرة؛ وذلك لحدثة تطبيق التحول الرقمي، فضلاً عن إتاحة تطبيق واحد للخدمات المصرفية الإلكترونية.
- يجمع بعض عينة الدراسة بين استخدام التطبيقات المصرفية البنكية، ومحافظ الهاتف المحمول بمعدل تكرار بلغ ٤٨ مرة؛ ومرد ذلك إلى الاستفادة من المزايا التي توفرها التطبيقات البنكية ومحافظ الهاتف المحمول.

ب- أسباب استخدام الهاتف المحمول في تحويل الأموال:

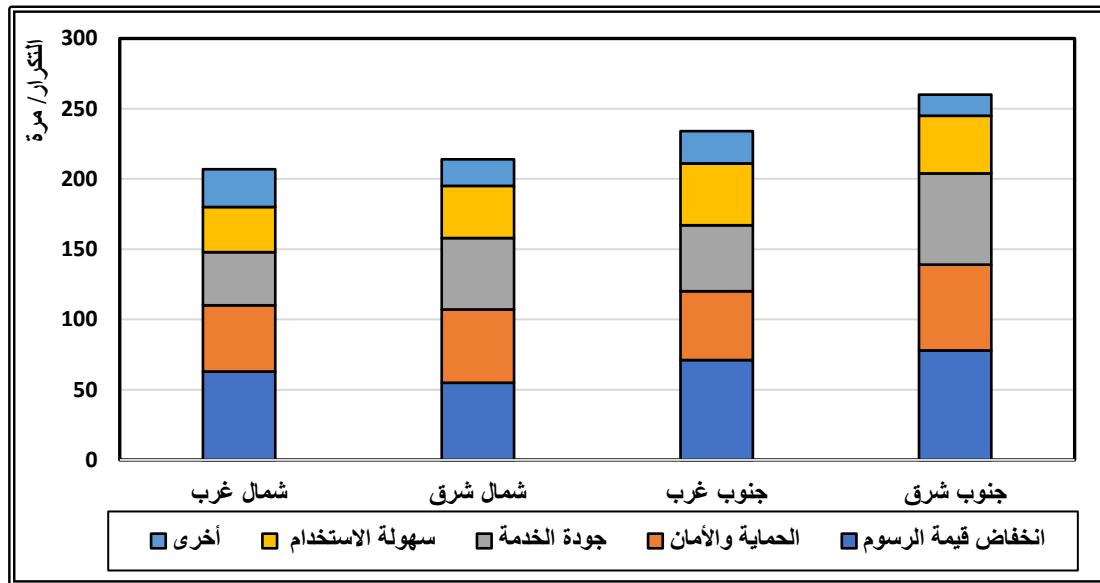
يُعد استخدام الهاتف المحمول في تحويل الأموال من التطبيقات المصرفية الإلكترونية طريقة جديدة تستخدمها البنوك لجذب الشرائح اليومية من العملاء الذين يمتلكون هواتف ذكية متصلة بشبكات الإنترنت؛ وذلك عوضاً عن عدم امتلاكهم أجهزة حاسوب متصلة بالإنترنت^(١)، حيث تتعدد أسباب استخدام الهاتف المحمول في تحويل الأموال بمدينة الخارجة (جدول ٣).

جدول (٣) توزيع أسباب تحويل الأموال من الهاتف المحمول في أحياء مدينة الخارجة عام ٢٠٢٣-
(حسب العينة)

(١) محمد عبد القادر عبد الحميد شنيش، حسين محمود محمد قمح، ص ص ١٨، ١٩.

الجملة	أخرى	سهولة الاستخدام	جودة الخدمة	الحماية والأمان	انخفاض الرسوم	الحي
٢٠٧	٢٧	٣٢	٣٨	٤٧	٦٣	شمال التكرار
١٠٠	١٣	١٥.٥	١٨.٤	٢٢.٧	٣٠.٤	غرب %
٢١٤	١٩	٣٧	٥١	٥٢	٥٥	شمال التكرار
١٠٠	٨.٩	١٧.٣	٢٣.٨	٢٤.٣	٢٥.٧	شرق %
٢٣٤	٢٣	٤٤	٤٧	٤٩	٧١	جنوب التكرار
١٠٠	٩.٨	١٨.٨	٢٠.١	٢١	٣٠.٣	غرب %
٢٦٠	١٥	٤١	٦٥	٦١	٧٨	جنوب التكرار
١٠٠	٥.٨	١٥.٨	٢٥	٢٣.٤	٣٠	شرق %
٩١٥	٨٤	١٥٤	٢٠١	٢٠٩	٢٦٧	الجملة التكرار
١٠٠	٩.٢	١٦.٨	٢٢	٢٢.٨	٢٩.٢	الجملة %

- المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.



المصدر: جدول (٣).

شكل (٣) نسب أسباب تحويل الأموال من الهاتف المحمول في أحياء مدينة الخارجة عام ٢٠٢٣.

يتبين من جدول (٣) وشكل (٣) التفاوت الواضح لأعداد عينة الدراسة من حيث أسباب استخدام التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول، حيث سجلت انخفاض قيمة الرسوم الترتيب الأول بمتوسط ٢٩.٢% من جملة عينة الدراسة؛ وذلك لأن انخفاض نسبة الرسوم المقررة على تحويل الأموال تجتذب عدداً كبيراً من العملاء، إذ لم تتجاوز قيمتها ١% في معظم العمليات المصرفية الإلكترونية، مع ملاحظة تباين تلك النسبة بين أحياء المدينة، حيث بلغت النسبة أقصاها في حي شمال غرب (٣٠.٤%)، في حين بلغت أدناها في حي شمال شرق (٢٥.٧%).

تأتي الحماية والأمان في الترتيب الثاني بما يزيد عن خمس حجم العينة؛ ويرجع ذلك بصفة

أساسية إلى تمتع التطبيقات المصرفية الإلكترونية بدرجة أمان عالية في تسجيل الدخول، وإتمام عمليات تحويل الأموال؛ مما ساعد على جذبها للعملاء، ويلاحظ اقتراب نسبة هذه الفئة في جميع أحياء مدينة الخارجة، إذ سجّلت النسبة أقصاها في حي شمال شرق، وأدناها في حي جنوب غرب. سجّلت جودة الخدمة الترتيب الثالث بمتوسط نسبة بلغت ٢٢% من جملة عينة الدراسة، مع ملاحظة ارتفاع النسبة في حي جنوب شرق، وفي المقابل بلغت أدناها في حي شمال غرب؛ ويشير ذلك إلى التباين الواضح بين أحياء المدينة من حيث أهمية جودة الخدمة في تحويل الأموال من الهاتف المحمول.

شغلت سهولة الاستخدام الترتيب الرابع بمتوسط نسبة ١٦.٨% من جملة عينة الدراسة؛ وسبب ذلك أن التطبيقات المصرفية الإلكترونية تحتاج إلى خبرة كافية في إتمام العمليات المصرفية المختلفة؛ نظراً لتعدد القوائم الفرعية داخل تلك التطبيقات، وقد أثبتت نتائج الدراسة الميدانية أن حملة المؤهلات الجامعية وفوق الجامعية يمتلكون الخبرات الكافية للتعامل مع هذه التطبيقات. أما مجموعة الأسباب الأخرى فجاءت في الترتيب الأخير بنسبة ٩.٢% من جملة عينة الدراسة، وتمثلت في (خصوصية التحويل، وسرعة التحويل)، مع تباينها بين أحياء المدينة، حيث بلغت أعلى نسبة لها ١٣% في حي شمال غرب، وأقلها ٥.٨% في حي جنوب شرق.

ج- التطبيقات المستخدمة في تحويل الأموال من الهاتف المحمول:

تتميز تطبيقات تحويل الأموال من الهاتف المحمول بسهولة استخدامها، بالإضافة إلى توفرها طوال ساعات اليوم دون الحاجة إلى الذهاب إلى مقر البنوك، وكذلك إمكانية استخدامها خلال العطلات والإجازات الرسمية، حيث أكدت نتائج الدراسة الميدانية على تعدد تطبيقات تحويل الأموال المستخدمة في مدينة الخارجة، (جدول ٤).

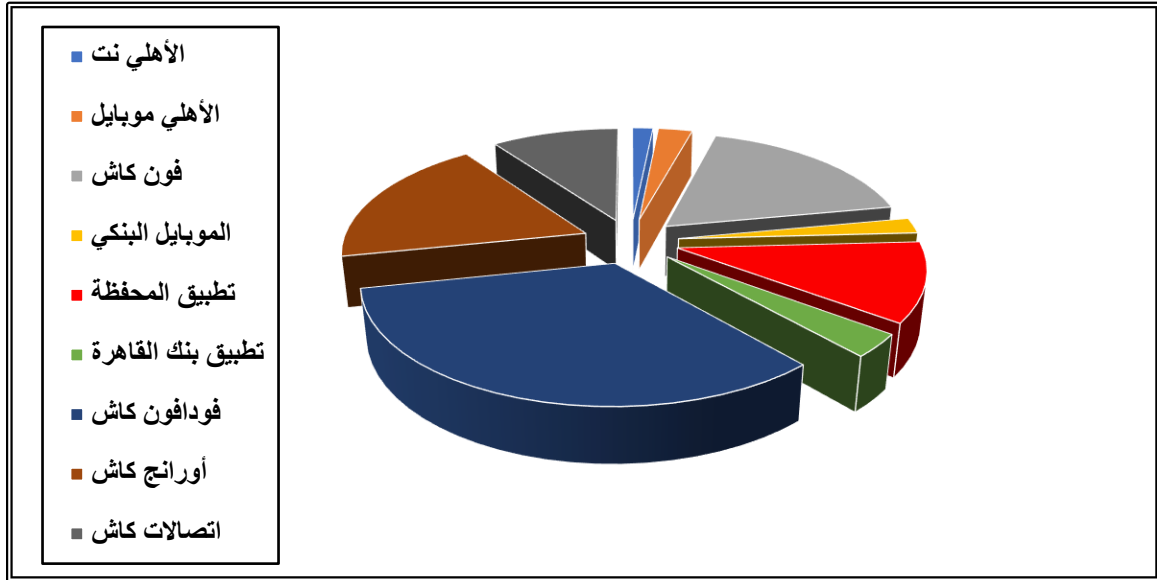
جدول (٤) توزيع استخدام تطبيقات تحويل الأموال من الهاتف المحمول في أحياء مدينة الخارجة

عام ٢٠٢٣ - (حسب العينة)

الجملة	شركات الاتصالات		بنك مصر	البنك الأهلي المصري
--------	-----------------	--	---------	---------------------

	الأهلي نت	الأهلي موبايل	فون كاش	الموبايل البنكي	تطبيق المحفظة	تطبيق بنك القاهرة	فودافون كاش	أورانج كاش	اتصالات كاش		
شمال	٣	٥	٢١	٤	١٢	٤	٤١	٢١	١٣	١٢٤	التكرار
غرب	٢.٤	٤	١٦.٩	٣.٢	٩.٧	٣.٢	٣٣.١	١٦.٩	١٠.٥	%١٠٠	%
شمال	-	٢	١٩	٢	١٠	٦	٤٤	٢٨	١٤	١٢٥	التكرار
شرق	٠	١.٦	١٥.٢	١.٦	٨	٤.٨	٣٥.٢	٢٢.٤	١١.٢	%١٠٠	%
جنوب	٢	١	١١	-	٧	٣	٣٥	٢٥	١١	٩٥	التكرار
غرب	٢.١	١.١	١١.٦	-	٧.٤	٣.١	٣٦.٨	٢٦.٣	١١.٦	%١٠٠	%
جنوب	٤	٧	٤٩	٦	٣٣	٥	٦٨	٢٩	١٨	٢١٩	التكرار
شرق	١.٨	٣.٢	٢٢.٤	٢.٧	١٥.١	٢.٣	٣١.١	١٣.٢	٨.٢	%١٠٠	%
الجملة	٩	١٥	١٠٠	١٢	٦٢	١٨	١٨٨	١٠٣	٥٦	٥٦٣	التكرار
	١.٦	٢.٧	١٧.٨	٢.١	١١	٣.٢	٣٣.٤	١٨.٣	٩.٩	%١٠٠	%

- المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.



المصدر: جدول (٤).

شكل (٤) توزيع استخدام تطبيقات تحويل الأموال من الهاتف المحمول في أحياء مدينة الخارجة عام ٢٠٢٣.

تؤكد بيانات جدول (٤) وشكل (٤) الحقائق الآتية:

بلغ عدد التطبيقات المصرفية لتحويل الأموال من الهاتف المحمول في مدينة الخارجة تسعة تطبيقات بواقع ستة تطبيقات مصرفية بنكية تتوزع على ثلاثة بنوك، في حين بلغ عدد التطبيقات المصرفية التابعة لشركات الاتصالات ثلاثة تطبيقات (بواقع تطبيق/ شركة اتصالات).
 أثبتت نتائج الدراسة الميدانية التباين الواضح في أعداد عملاء التطبيقات المصرفية الإلكترونية في مدينة الخارجة، حيث استحوذ تطبيق فودافون كاش على ثلث عينة الدراسة

(٣٣.٤%)، ويُعدُّ حي جنوب غرب أكثر أحياء المدينة استخداماً لتطبيق فودافون كاش بنسبة ٣٦.٨% من جملة عينة الدراسة؛ وسبب ذلك سهولة استخدامه، وتعدد العمليات المصرفية التي تتم من خلاله، خاصة خدمات المدفوعات، والتحصيل الإلكتروني بأنواعها، بالإضافة إلى كونه أول تطبيق مصرفي تم تفعيله من قبل شركات الاتصالات.

يأتي تطبيق أورانج كاش في الترتيب الثاني بنسبة ١٨.٣% من جملة عينة الدراسة، حيث تركزت نسبة العملاء بهذا التطبيق في حي جنوب غرب بواقع ٢٦.٣%، وفي المقابل بلغت نسبة العملاء أديانها ١٣.٢% في حي جنوب شرق.

يستحوذ تطبيق الأهلي فون كاش على الترتيب الثالث بنسبة ١٧.٨% من جملة عينة الدراسة؛ وذلك لتعدد العمليات المصرفية التي يوفرها التطبيق مثل تحويل الأموال إلى أي محفظة داخل مصر، وخدمات الدفع، والتحصيل الإلكتروني، والخدمات الحكومية، والتبرعات، وقد تركز استخدامه في حي جنوب شرق بنسبة ٢٢.٤%، بينما بلغت النسبة أديانها وبفارق كبير في حي جنوب غرب (١١.٦%)؛ ويشير ذلك إلى التباين الواضح بين أحياء المدينة في نسبة الاستخدام. يشغل تطبيق محفظة بنك مصر الترتيب الرابع بنسبة ١١% من جملة عينة الدراسة؛ وذلك لأنه يُعدُّ ثاني البنوك المصرية من حيث تطبيق التحويل الرقمي، بالإضافة إلى أنَّ هذا التطبيق يضم حزمة كبيرة من الخدمات المصرفية أهمها: السحب والإيداع من خلال ماكينات الصراف الآلي، تحويل واستقبال الأموال من أي محفظة داخل مصر، إتاحة خدمات فوري، وخدمات التحصيل الإلكتروني.

ويتضح ممَّا سبق أنَّ التطبيقات المصرفية الأربعة سألقة الذكر (فودافون كاش، وأورانج كاش، والأهلي فون كاش، ومحفظة بنك مصر) تستحوذ مجتمعة على أكثر من أربعة أخماس جملة عينة الدراسة بمدينة الخارجة، في حين بلغت نسبة عملاء باقي التطبيقات المصرفية الإلكترونية ١٩.٥% من جملة عينة الدراسة، بنسب بلغ أقصاها بتطبيق اتصالات كاش (٩.٩%)، وأديانها بتطبيق الأهلي نت (١.٦%).

د- استخدامات التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول:

يُعدُّ الهاتف المحمول من أفضل وسائل الاتصال الحديثة التي تتميز بالخصوصية والسرية في الاتصال، إضافة إلى كونه ضروري في مجالات العمل والتجارة، والعلاقات الاجتماعية؛ لذلك أصبح وسيلة عامة يمتلكها جميع الأفراد من الفئات المختلفة^(١)، ويمكن تصنيف استخدامات التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول على النحو الآتي:

١- حسب نوع الاستخدام:

تقدم التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول حزمة متنوعة من الخدمات، وإن تباينت فيما بينها من حيث عدد العملاء فبعضها يتعلق بالاستعلام عن الرصيد، وعمليات السحب

(١) محمد عبد القادر عبد الحميد شنيشن: التقييم الجغرافي لتوزيع محطات تقوية الهاتف المحمول في مدينة دمنهور، رسائل جغرافية، الرسالة (٣٤١) الجمعية الجغرافية الكويتية، الكويت، ٢٠٠٨، ص ٥.

والإيداع، و شحن المحافظ الإلكترونية، والبعض الآخر يختص بسداد رسوم الخدمات مثل خدمات فوري، والتحويل الإلكتروني، ويستدل من بيانات جدول (٥) وشكل (٥) اختلاف نسبة العملاء حسب نوع الاستخدام، على النحو التالي:

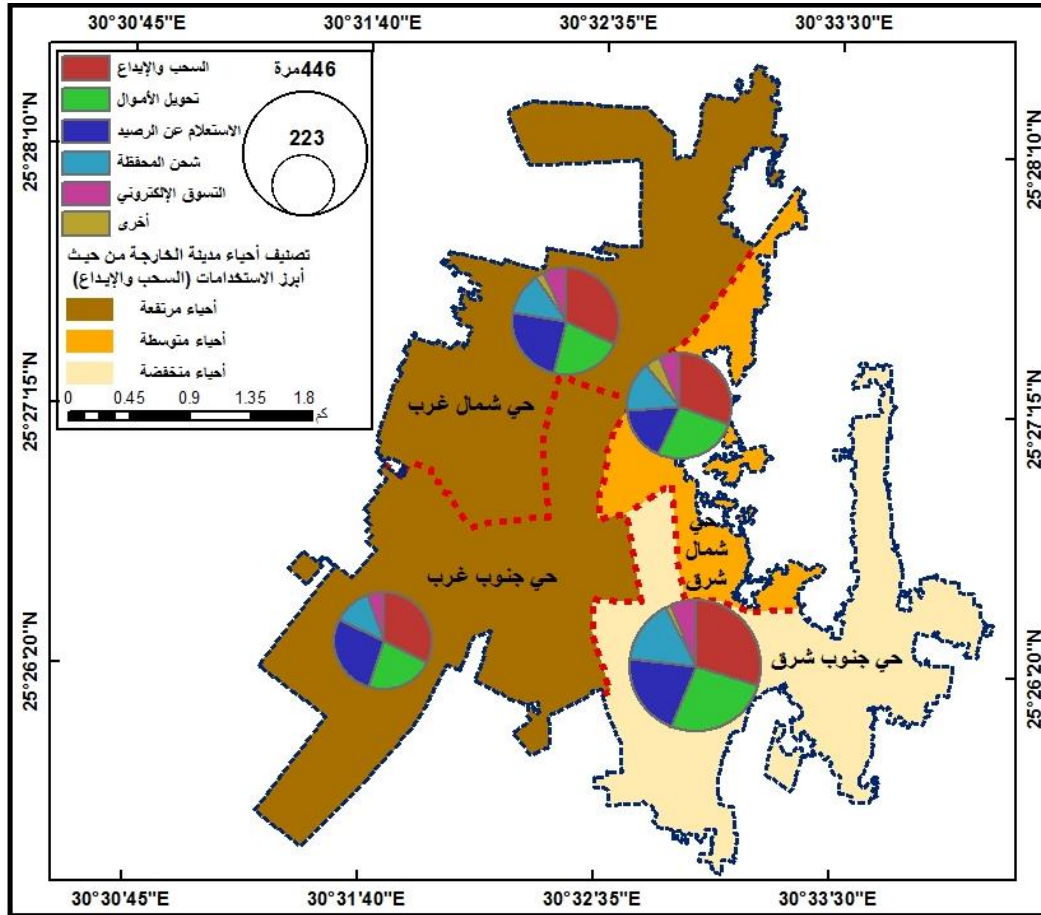
جدول (٥) توزيع خدمات تحويل الأموال من الهاتف المحمول في أحياء مدينة الخارجة

عام ٢٠٢٣ - (حسب العينة)

الحي	السحب والإيداع	تحويل الأموال	الاستعلام عن الرصيد	شحن المحفظة	التسوق الإلكتروني	أخرى	الجملة
شمال	٩٥	٦٥	٧١	٣٨	٢١	٧	٢٩٧
غرب	%	٢١.٩	٢٣.٩	١٢.٨	٧.١	٢.٣	١٠٠
شمال	التكرار	٨٨	٧٤	٤٩	١٨	١٣	٢٨٦
شرق	%	٣٠.٨	٢٥.٩	١٧.١	١٥.٤	٤.٥	١٠٠
جنوب	التكرار	٧٩	٥٥	٦٧	٣١	-	٢٤٥
غرب	%	٣٢.٢	٢٢.٥	٢٧.٣	١٢.٧	-	١٠٠
جنوب	التكرار	١٣٣	١١٧	٩٣	٦٩	٦	٤٤٦
شرق	%	٢٩.٨	٢٦.٢	٢٠.٩	١٥.٥	١.٣	١٠٠
الجملة	التكرار	٣٩٥	٣١١	٢٨٠	١٨٢	٢٦	١٢٧٤
	%	٣١	٢٤.٤	٢٢	١٤.٣	٢	١٠٠

- المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

- **السحب والإيداع:** يأتي في مقدمة الاستخدامات المصرفية من الهاتف المحمول في مدينة الخارجة، حيث يستأثر بمفرده على ما يقرب من ثلث عينة الدراسة (٣١%)، ويرتفع عن هذا المتوسط في أحياء شمال غرب، وجنوب غرب، ويكاد يقترب من المتوسط في حي شمال شرق، في حين يقل عن المتوسط في حي جنوب شرق، وبالرغم من التفاوت في نسبة عمليات السحب والإيداع فهي في أقل الأحياء في الترتيب الأول مقارنةً بباقي الاستخدامات الأخرى في مدينة الخارجة.
- **تحويل الأموال:** تشغل الترتيب الثاني بين العمليات المصرفية من الهاتف المحمول في مدينة الخارجة بنسبة (٢٤.٤%) من جملة عينة الدراسة؛ ويعزى ذلك إلى تعدد أغراض تحويل الأموال في مدينة الخارجة وأهمها: التحويل من الحساب الشخصي إلى أي حساب بنكي داخل مصر وخارجها، إضافة إلى التحويلات الخاصة بالأغراض التجارية والاستثمار، والتحويل للبطاقات الائتمانية، كما تختلف أحياء المدينة من حيث نسبة تحويل الأموال مقارنةً بالمتوسط العام للمدينة إذ تزيد عن المتوسط في أحياء شمال شرق، وجنوب شرق، وفي المقابل تقل عن المتوسط في كل من حي شمال غرب، وحي جنوب غرب.



المصدر: بيانات جدول (٥).

شكل (٥) توزيع خدمات تحويل الأموال من الهاتف المحمول في أحياء مدينة الخارجة عام ٢٠٢٣.

- **الاستعلام عن الرصيد:** يأتي في الترتيب الثالث بنسبة تزيد عن خمس عينة الدراسة (٢٢%)؛ حيث أظهرت الدراسة الميدانية أن أغلب العملاء يلجئون للاستعلام عن الرصيد بعد كل عملية مصرفية يقومون بإجرائها للتأكد من عدم خصم مبالغ إضافية من رصيدهم، بالإضافة إلى متابعة عمليات التحويل التي تضاف إلى الحسابات الشخصية الخاصة بهم، مع ملاحظة تركّز هذه الفئة في حي جنوب غرب بنسبة ٢٧.٣% من جملة عينة الدراسة؛ وذلك لتركز الأنشطة التجارية به، خاصة منطقتي البساتين، والنبوي المهندس، اللتان تمثلان القلب التجاري لمدينة الخارجة.
- **شحن المحفظة:** سجّلت عملية شحن المحفظة الترتيب الرابع من حيث نوع الاستخدام بمتوسط نسبة ١٤.٣% من جملة عينة الدراسة؛ وذلك لتعدد استخدامات المحفظة في عملية تحويل الأموال، وسداد الفواتير، وعمليات التحصيل الإلكتروني، ويتركز هذا الاستخدام في أحياء شمال شرق، وجنوب شرق بنسبة (١٥.٤%)، (١٥.٥%) على الترتيب.

■ **التسوق الإلكتروني:** ظهرت كأحد أنواع استخدام التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول في مدينة الخارجة بنسبة ٦.٣% من جملة عينة الدراسة، وتبين تركيزهم في حي شمال غرب بنسبة ٧.١% من جملة عينة الدراسة.

٢- حسب خدمات التحويل من الحسابات الشخصية:

تمثل خدمات تحويل الأموال من الحسابات الشخصية إلى الحسابات الأخرى سواء داخل مصر أم خارجها أكثر الخدمات التي تقدمها البنوك لعملائها، بالإضافة إلى أنها تستحوذ على النصيب الأكبر من عدد المترددين على البنوك يومياً؛ ولذلك أصبح من أفضل مميزات التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول أنها تمكن العملاء من تنفيذ هذه المعاملات دون الحاجة إلى الذهاب لمقرات البنوك، بالإضافة إلى إتاحة تلك الخدمات طوال ساعات اليوم، أثبتت أرقام جدول (٦)، وشكل (٦) اختلاف نسبة عينة الدراسة حسب أغراض تحويل

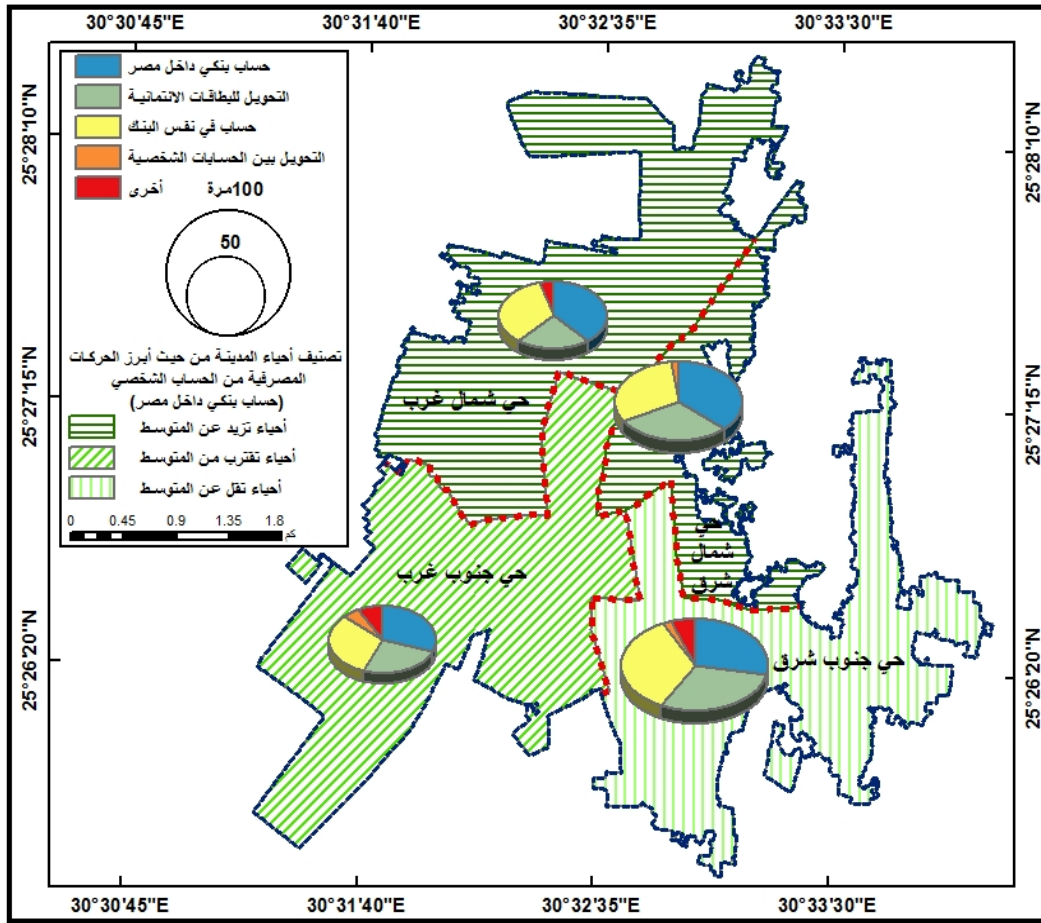
الأموال من الحساب الشخصي، ويمكن إبراز ذلك كما يأتي:

جدول (٦) توزيع أغراض التحويل من الحساب الشخصي من الهاتف المحمول بأحياء مدينة الخارجة عام ٢٠٢٣ - (حسب العينة)

الجملة	أخرى	التحويل بين الحسابات الشخصية	حساب آخر في نفس البنك	التحويل للبطاقات الائتمانية	حساب بنكي داخل مصر	الحي	
						التكرار	شمال
٥٥	٣	-	١٧	١٥	٢٠	التكرار	شمال
١٠٠	٥.٤	-	٣٠.٩	٢٧.٣	٣٦.٤	%	غرب
٧٧	-	٢	٢٢	٢٦	٢٧	التكرار	شمال
١٠٠	-	٢.٦	٢٨.٦	٣٣.٨	٣٥	%	شرق
٥٤	٥	٣	١٥	١٥	١٦	التكرار	جنوب
١٠٠	٩.٢	٥.٦	٢٧.٨	٢٧.٨	٢٩.٦	%	غرب
١٠٢	٧	٢	٣٢	٣٣	٢٨	التكرار	جنوب
١٠٠	٦.٨	١.٩	٣١.٤	٣٢.٤	٢٧.٥	%	شرق
٢٨٨	١٥	٧	٨٦	٨٩	٩١	التكرار	الجملة
١٠٠	٥.٢	٢.٤	٢٩.٩	٣٠.٩	٣١.٦	%	

- المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

١- **حساب بنكي داخل مصر:** يتصدر خدمات التحويل من الحسابات الشخصية، إذ يستحوذ بمفرده على ما يقرب من ثلث عينة الدراسة (٣١.٦%)؛ وسبب ذلك أن عمليات تحويل الأموال من حساب إلى آخر تغطي شريحة كبيرة من عملاء البنوك، وتتركز هذه الفئة في كل من حي شمال غرب، وحي شمال شرق بنسبة (٣٦.٤%)، (٣٥%) على الترتيب؛ وذلك لقربهما من مقرات البنوك في المدينة، مما يسهل حصول العملاء على خدمات الدعم الفني، بينما بلغت النسبة أدناها (٢٧.٥%) في حي جنوب شرق.



المصدر: جدول (٦).

شكل (٦) توزيع أغراض التحويل من الحساب الشخصي من الهاتف المحمول بأحياء مدينة الخارجة عام ٢٠٢٣.

- ٢- التحويل للبطاقات الائتمانية: تشغل الترتيب الثاني من حيث أغراض التحويل من الحسابات الشخصية بنسبة ٣٠.٩% من جملة عينة الدراسة؛ ويعزى ذلك بصفة أساسية إلى ميل نسبة كبيرة من عينة الدراسة إلى شحن البطاقات الائتمانية لإتمام عمليات الشراء عبر الإنترنت، وسداد رسوم الخدمات الحكومية، بالإضافة إلى شحن البطاقات الخاصة بأفراد الأسرة، خاصة أبناءهم من الطلاب المغتربين، وتتفاوت أحياء المدينة من حيث نسبة التحويل إلى البطاقات الائتمانية، والتي بلغت أقصاها في حي شمال شرق بنحو الثلث، وأدناها في حي شمال غرب بنسبة (٢٧.٣%).
- ٣- حساب آخر في نفس البنك: يأتي في الترتيب الثالث بمتوسط نسبة ٢٩.٩%، ويلاحظ اقتراب النسب بين أحياء المدينة التي بلغت أعلى قيمها في حي جنوب شرق، وأدناها في حي جنوب غرب.
- ٤- التحويل بين الحسابات الشخصية: ظهرت هذه الفئة بنسبة منخفضة حيث لم يتجاوز المتوسط العام لها ٢.٤% في مدينة الخارجة؛ وذلك لأن عمليات التحويل بين الحسابات تقتصر على فئة معينة مثل رجال الأعمال، وأصحاب الشركات، والمحال التجارية.

٥- أخرى: بلغت نسبته ٥.٢% من جملة عينة الدراسة وتضمنت شحن المحافظ الإلكترونية، والتحويلات لحسابات بنكية خارج مصر أغلبها لأغراض التعليم، خاصة المصروفات الدراسية لذويهم من طلاب كليات الطب في روسيا، مع ملاحظة التركيز في حي جنوب غرب بنسبة ٩.٢%.

٣- حسب تحويل الأموال لخدمات فوري:

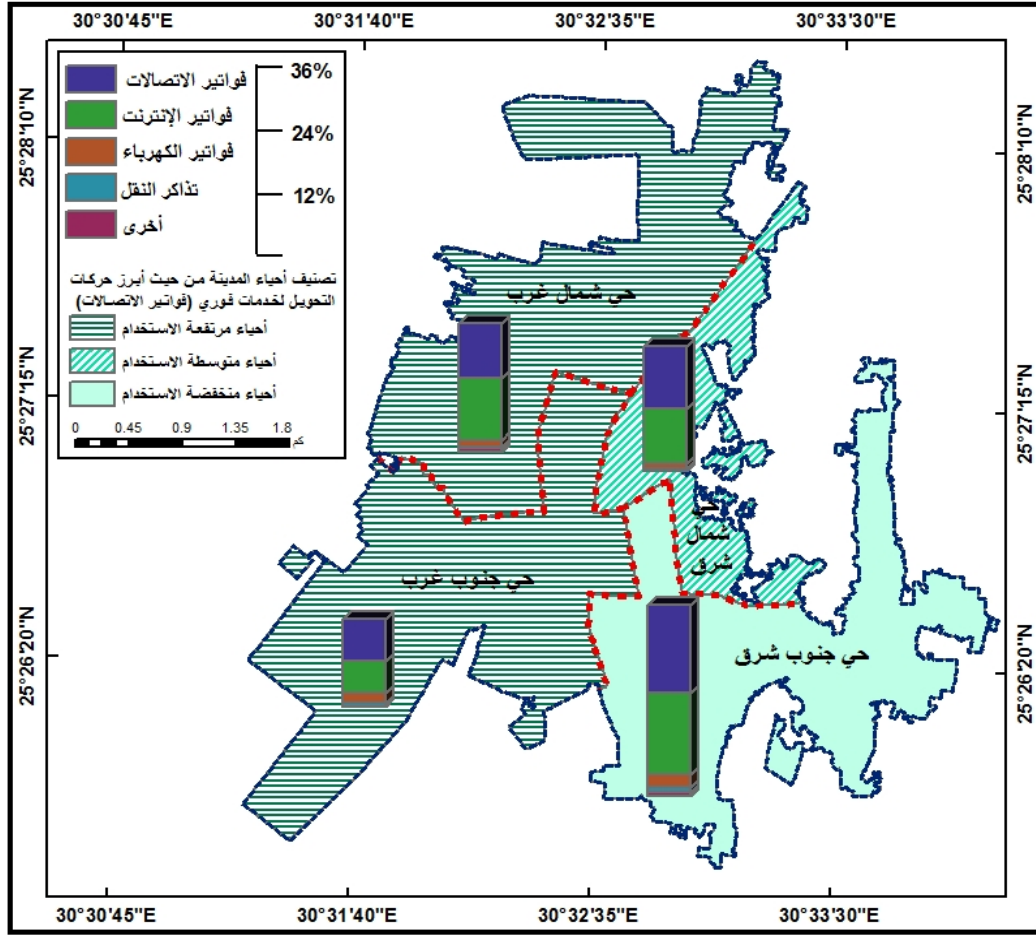
يتم سداد رسوم خدمات فوري من خلال المحافظ الرقمية التي تتيحها البنوك وشركات الاتصالات، والتي تضم عدداً كبيراً من المنشآت الراغبة في إتاحة خدماتها بشكل إلكتروني، ومن تحليل بيانات جدول (٧)، وشكل (٧) يمكن تسجيل الملاحظات التالية:

جدول (٧) توزيع عينة الدراسة حسب تحويل الأموال من الهاتف المحمول لخدمات فوري في أحياء مدينة الخارجة عام ٢٠٢٣

الجملة	أخرى	تذاكر النقل	فواتير الكهرباء	فواتير الإنترنت	فواتير الاتصالات	الحي	
						التكرار	شمال
١٣٧	٤	٢	٧	٦٦	٥٨	التكرار	شمال
١٠٠	٢.٩	١.٥	٥.١	٤٨.٢	٤٢.٣	%	غرب
١٣٣	٣	-	٦	٥٧	٦٧	التكرار	شمال
١٠٠	٢.٢	-	٤.٥	٤٢.٩	٥٠.٤	%	شرق
٩٣	-	٣	١١	٣٤	٤٥	التكرار	جنوب
١٠٠	-	٣.٢	١١.٨	٣٦.٦	٤٨.٤	%	غرب
٢٠٥	٧	٥	١٣	٨٧	٩٣	التكرار	جنوب
١٠٠	٣.٤	٢.٤	٦.٣	٤٢.٤	٤٥.٤	%	شرق
٥٦٨	١٤	١٠	٣٧	٢٤٤	٢٦٣	التكرار	الجملة
١٠٠	٢.٤	١.٨	٦.٥	٤٣	٤٦.٣	%	

- المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

- تضمن تحويل الأموال لخدمات فوري مجموعة من الاستخدامات تختلف فيما بينها من حيث نسبة العملاء، حيث تصدر سداد فواتير الاتصالات (الهاتف المحمول، والثابت) باقي الاستخدامات بما يقترب من نصف عينة الدراسة؛ ويعزى ذلك إلى سهولة دفع تلك الفواتير من التطبيقات الإلكترونية، وكذلك توفير الوقت لعدم الحاجة إلى الذهاب إلى مقرات شركات الاتصالات، بالإضافة إلى تأكيد العملاء على مصداقية المبالغ التي يتم دفعها، ويتركز هذا الاستخدام في حي شمال شرق بنسبة ٥٠.٤% من جملة عينة الدراسة، بينما بلغت النسبة أدناها ٤٢.٣% في حي شمال غرب.
- يشغل دفع فواتير الإنترنت الترتيب الثاني من حيث نسبة العملاء البالغة ٤٣% من جملة عينة الدراسة؛ وذلك لقدرة العملاء على دفعها في أي وقت خلال ساعات اليوم، ويلاحظ تباين النسبة بين أحياء المدينة حيث بلغت أعلاها في حي شمال غرب، وأقلها في حي جنوب غرب.



المصدر: جدول (٧).

شكل (٧) توزيع عينة الدراسة حسب تحويل الأموال من الهاتف المحمول لخدمات فوري في أحياء مدينة الخارجة عام ٢٠٢٣

يأتي دفع فواتير الكهرباء في الترتيب الثالث بنسبة ٦.٥% من جملة عينة الدراسة؛ وينسب ذلك إلى زيادة عدد العدادات مسبقة الدفع في منطقة الدراسة، والتي يتم شحنها من ماكينات فوري، بالإضافة إلى صعوبة إجراء هذا الاستخدام من التطبيقات المصرفية الإلكترونية لمرورها بعدد من المراحل وحاجاتها لبيانات دقيقة مثل رقم الحساب.

سجّلت تذاكر النقل الترتيب الرابع بنسبة ١.٨% من جملة عينة الدراسة، مع ملاحظة تركّز هذا الاستخدام في حي جنوب غرب بنسبة ٣.٢% من جملة عينة الدراسة، بينما خلى حي شمال شرق من هذا الاستخدام.

ظهرت الاستخدامات الأخرى بنسبة ٢.٤% من جملة عينة الدراسة حيث توزعت على مجموعة من خدمات فوري أهمها: دفع رسوم تراخيص المرور، ودفع المخالفات، والتبرعات، مع ملاحظة تركّزها في حي جنوب شرق، وشمال غرب.

٤- حسب تحويل الأموال لخدمات التحصيل الإلكتروني:

تهدف هذه الخدمة إلى إتاحة شراء المنتجات ودفع تكاليف الخدمات عبر الإنترنت من المنشآت الراغبة بإضافة هذه الخدمة على مواقعها الإلكترونية أو تطبيقات الهاتف المحمول الخاص بها، حيث تقوم البنوك بتأمين عمليات الدفع عبر شبكة الإنترنت باستخدام أحدث وسائل التأمين المتعارف عليها دولياً^(*)، ومن مميزات هذه الخدمة سرعة إتمام عملية الدفع، وإمكانية التحصيل بالعملة المختلفة سواء المحلية أم الأجنبية، وتوفر إلغاء عمليات التحويل ورد المبالغ إلى العملاء، أكدت بيانات جدول (٨) وشكل (٨) تفاوت خدمات التحصيل الإلكتروني من حيث نسبة العملاء ويمكن توضيح ذلك على النحو الآتي:

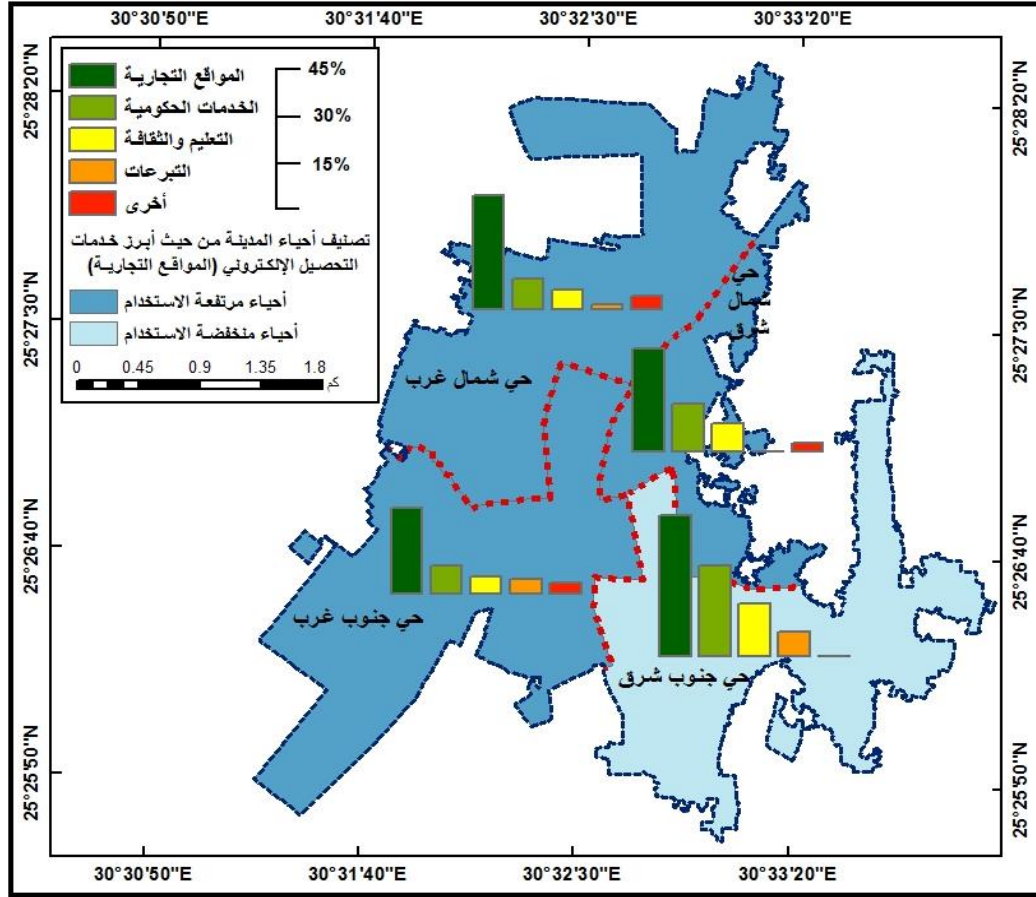
جدول (٨) توزيع عينة الدراسة حسب تحويل الأموال من الهاتف المحمول لخدمات التحصيل الإلكتروني في أحياء مدينة الخارجة عام ٢٠٢٣

الجملة	أخرى	التبرعات	التعليم والثقافة	الخدمات الحكومية	المواقع التجارية	الحي	
						التكرار	%
٨٣	٦	٢	٩	١٤	٥٢	التكرار	شمال
١٠٠	٧.٢	٢.٤	١٠.٨	١٦.٩	٦٢.٧	%	غرب
٨٦	٤	-	١٣	٢٢	٤٧	التكرار	شمال
١٠٠	٤.٦	-	١٥.١	٢٥.٦	٥٤.٧	%	شرق
٧٢	٥	٧	٨	١٣	٣٩	التكرار	جنوب
١٠٠	٦.٩	٩.٧	١١.١	١٨.١	٥٤.٢	%	غرب
١٤٠	-	١١	٢٤	٤١	٦٤	التكرار	جنوب
١٠٠	-	٧.٩	١٧.١	٢٩.٣	٤٥.٧	%	شرق
٣٨١	١٥	٢٠	٥٤	٩٠	٢٠٢	التكرار	الجملة
١٠٠	٣.٩	٥.٣	١٤.٢	٢٣.٦	٥٣	%	

- المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

■ **المواقع التجارية:** تستأثر بالنصيب الأكبر من نسبة عينة الدراسة في مدينة الخارجة بما يزيد عن نصف عينة الدراسة (٥٣%)؛ ويفسر ذلك زيادة عمليات التسوق الإلكتروني من مواقع جوميا (Jumia)، نون (Noon) التي تتيح شراء مجموعة كبيرة من السلع والخدمات مثل الملابس، والأجهزة الكهربائية، والإلكترونيات، والأثاث المنزلي، ومما يزيد من استخدامها توفر العروض على الأسعار لعملاء البنوك، خاصة عملاء البنك الأهلي المصري، ويلاحظ تباين النسبة بأحياء المدينة لترتفع بأحياء شمال غرب (٦٢.٧%)، وشمال شرق (٥٤.٧%)، وجنوب غرب (٥٤.٢%)، وفي المقابل تقل عن المتوسط في حي جنوب شرق (٤٥.٧%).

^(*) تتعدد وسائل الأمان المتعارف عليها عالمياً، ومن أهمها: طبقة المقابس الآمنة (SSL-Secure Sockets Layer)، وهو بروتوكول أمان إنترنت قائم على التشفير تم تطويره لأول مرة عام ١٩٩٥ بغرض ضمان الخصوصية والمصادقة وسلامة البيانات.



شكل (٨) توزيع عينة الدراسة حسب تحويل الأموال من الهاتف المحمول لخدمات التحصيل الإلكتروني في أحياء مدينة الخارجة عام ٢٠٢٣.

- **الخدمات الحكومية:** ظهر هذا الاستخدام واضحاً بما يقترب من ربع عينة الدراسة (٢٣.٦%)؛ ويبرر ذلك زيادة نسبة العملاء، حيث سهولة سداد رسوم الخدمات الحكومية مثل الضرائب، والتأمينات، وخدمات وزارة الداخلية مثل خدمات الأحوال المدنية، ويلاحظ تركُّز سداد الخدمات الحكومية في كل من حي جنوب شرق، وحي شمال شرق.
- **التعليم والثقافة:** سجل الترتيب الثالث من حيث نسبة العملاء بنسبة (١٤.٢%)، وتصنف أحياء المدينة وفقاً لهذا الاستخدام إلى فئتين: أولاهما تزيد بها النسبة: حي جنوب شرق، وحي شمال شرق بنسبة ١٧.١%، ١٥.١% على الترتيب، والثانية تقل نسبتها بوضوح وتضم حي جنوب غرب، وحي شمال غرب بنسبة ١١.١%، ١٠.٨% على الترتيب.
- **التبرعات:** ظهر هذا الاستخدام بنسبة منخفضة لم تتجاوز ٥.٣% من جملة عينة الدراسة، وبلغت النسبة أقصاها في حي جنوب غرب (٩.٧%)، في حين لم تسجل حالات تبرع بحي شمال شرق، وقد أظهرت الدراسة الميدانية أن أكثر الجهات التي يتم التبرع لصالحها هي: جمعية رسالة، وبنك الطعام المصري، وجمعية مصطفى محمود، ومستشفى شفاء الأورمان.
- **أخرى:** سجّلت الاستخدامات الأخرى لخدمات التحصيل الإلكتروني ٣.٩%، وشملت خدمات التجزئة، والسياحة، والنقل، مع ملاحظة تركزها في حي شمال غرب.

ثالثاً- خصائص حركة الأموال من الهاتف المحمول وتوزيعها الجغرافي:

تتمثل أهمية دراسة حركة الأموال من الهاتف المحمول في رصد ما يتعلق بعملية تحويل الأموال من الهاتف المحمول في مدينة الخارجة، بالإضافة إلى التعرف على توزيع حركة الأموال من الهاتف المحمول في مدينة الخارجة على المستويات المحلية والدولية، ويمكن توضيح ذلك على النحو الآتي:

أ- خصائص حركة الأموال من الهاتف المحمول:

تعدُّ دراسة خصائص حركة الأموال من الهاتف المحمول على قدرٍ كبيرٍ من الأهمية لكونها تتيح التعرف على أسباب اختلاف قيمة الأموال المحولة من الهاتف المحمول وأسبابها، ويمكن توضيح ذلك على النحو الآتي:

١- قيمة الأموال المحولة:

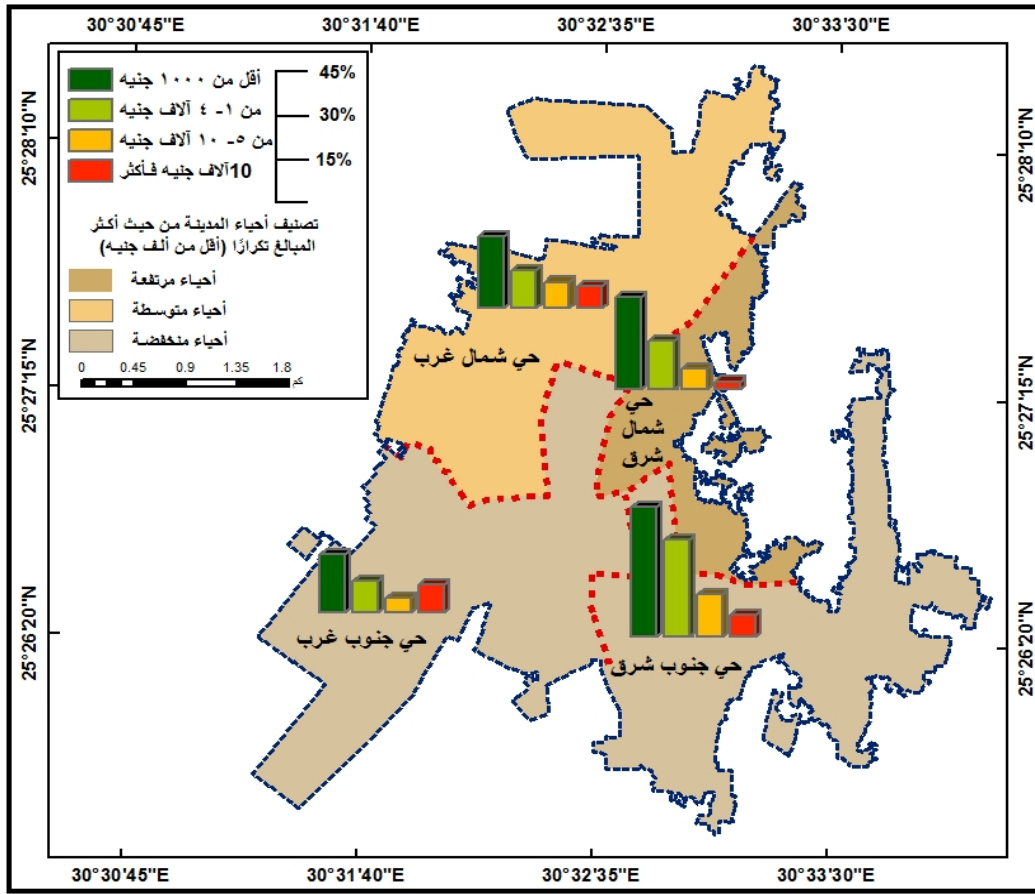
تشير زيادة القيمة المالية للمبالغ المحولة من التطبيقات المصرفية الإلكترونية من الهاتف المحمول إلى سهولة استخدامها وتمتعها بثقة العملاء سواء على مستوى الجمهورية أم على مستوى منطقة الدراسة، حيث بلغت قيمة الأموال المحولة من محافظ الهاتف المحمول بالبنوك المصرية ١٠٠ مليار جنيه خلال شهر يونيو ٢٠٢٢^(١)، تم تحويلها من خلال ٨٥ مليون عملية تحويل بمتوسط ١١٧٦.٥ جنيه للعملية الواحدة، وفي المقابل بلغت قيمة الأموال المحولة من التطبيقات المصرفية الإلكترونية وفقاً لنتائج الدراسة الميدانية (١٧٩٨٣٢٠) جنيهاً مصرياً خلال فترة الدراسة الميدانية بمتوسط ٣٧٥٤.٣ جنيهاً مصرياً/ فرد من أفراد عينة الدراسة شاملة جميع العمليات المصرفية خلال فترة الدراسة الميدانية، وهذا ما يوضحه الجدول الآتي:

جدول (٩) توزيع عينة الدراسة حسب قيمة الأموال المحولة من الهاتف المحمول**في أحياء مدينة الخارجة عام ٢٠٢٣**

الحي	أقل من ألف جنيه	(١-٤) آلاف جنيه	(٥-١٠) آلاف جنيه	أكثر من ١٠ آلاف جنيه	الجملة
شمال	٤٦	٢٤	١٧	١٤	١٠١
غرب	٤٥.٥	٢٣.٨	١٦.٨	١٣.٩	١٠٠
شمال	٥٩	٣١	١٣	٥	١٠٨
شرق	٥٤.٦	٢٨.٧	١٢	٤.٦	١٠٠
جنوب	٣٧	٢٠	٩	١٨	٨٤
غرب	٤٤	٢٣.٨	١٠.٧	٢١.٤	١٠٠
جنوب	٨٣	٦٢	٢٧	١٤	١٨٦
شرق	٤٤.٦	٣٣.٣	١٤.٥	٧.٥	١٠٠
الجملة	٢٢٥	١٣٧	٦٦	٥١	٤٧٩
	٤٧	٢٨.٦	١٣.٨	١٠.٦	١٠٠

- المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

(١) البنك المركزي المصري، مؤشرات الشمول المالي، يونيو ٢٠٢٢.



المصدر: جدول (٩).

شكل (٩) توزيع عينة الدراسة حسب قيمة الأموال المحولة من الهاتف المحمول

في أحياء مدينة الخارجة عام ٢٠٢٣.

من تحليل بيانات جدول (٩) وشكل (٩) يتضح اختلاف نسبة العملاء حسب قيمة الأموال المحولة، حيث تصدرت نسبة المبالغ التي تقل عن ألف جنيه باقي الفئات الأخرى بنسبة ٤٧% من جملة عينة الدراسة؛ ويعزى ذلك إلى أن هذه القيمة تتناسب مع سداد فواتير الكهرباء، والإنترنت، وتتركز هذه الفئة في حي شمال شرق بنسبة (٥٤.٦%)، وفي المقابل تنخفض في باقي أحياء المدينة حتى وصلت أداها ٤٤% في حي جنوب غرب.

تأتي فئة (١ - ٤) آلاف في الترتيب الثاني بنسبة ٢٨.٦%؛ ويرجع إلى كونها تتناسب مع تحويل أقساط مصاريف الأبناء المغتربين للدراسة في الجامعات الخاصة والحكومية في محافظات مصر، خاصة محافظتي أسيوط والمنيا، وتركزت هذه الفئة في حي جنوب شرق.

ويتضح مما سبق أن الفئتين السابقتين استحوذتا على أكثر من ثلاثة أرباع جملة عينة الدراسة؛ مما يشير إلى أن المبالغ المالية المنخفضة تغطي قطاعاً كبيراً في عمليات التحويل من الهاتف المحمول بمنطقة الدراسة؛ وذلك لانخفاض مستويات الدخل، في حين استحوذت باقي الفئات على ما يقرب من ربع العينة بواقع ١٣.٨% لفئة (٥ - ١٠) آلاف، ١٠.٦% لفئة المبالغ المالية (١٠ آلاف فأكثر)؛ ويعزى ذلك إلى أن هذه المبالغ تقتصر على قطاع الأعمال الحرة مثل التجارة، والاستثمار، والمستلزمات الصناعية، وقطع الغيار.

٢- أسباب التحويل:

كشفت نتائج الدراسة الميدانية عن تعدد أغراض تحويل الأموال من الهاتف المحمول في مدينة الخارجة، حيث تتوزع تلك التحويلات على مصدرين مهمين هما: القطاعات الاقتصادية وتضم التجارة، والاستثمار، والصناعة، والقطاعات الخدمية والاستهلاكية وتضم التعليم، والنفقات الأسرية، والعلاج، وهذا ما يوضحه الجدول الآتي.

جدول (١٠) توزيع أسباب تحويل الأموال من الهاتف المحمول في أحياء مدينة الخارجة عام ٢٠٢٣ - (حسب العينة)

الجملة	أخرى	القطاعات الخدمية والاستهلاكية			القطاعات الاقتصادية			الحي	
		العلاج	نفقات أسرية	التعليم	الصناعة	الاستثمار	التجارة		
١٠٧	٤	-	٢	٢٩	١٥	٢٢	٣٥	التكرار	شمال
١٠٠	٣.٧	-	١.٩	٢٧.١	١٤	٢٠.٦	٣٢.٧	%	غرب
١٠٩	٧	-	-	٢٧	١٤	١٧	٤٤	التكرار	شمال
١٠٠	٦.٤	-	-	٢٤.٨	١٢.٨	١٥.٦	٤٠.٤	%	شرق
٩٧	٥	٣	٣	١٦	١٠	٢١	٣٩	التكرار	جنوب
١٠٠	٥.٢	٣.١	٣.١	١٦.٥	١٠.٣	٢١.٦	٤٠.٢	%	غرب
٢٠١	-	١	٨	٥٧	٢٣	٤٩	٦٣	التكرار	جنوب
١٠٠	-	٠.٥	٤	٢٨.٤	١١.٤	٢٤.٤	٣١.٣	%	شرق
٥١٤	١٦	٤	١٣	١٢٩	٦٢	١٠٩	١٨١	التكرار	الجملة
١٠٠	٣.١	٠.٨	٢.٥	٢٥.١	١٢.١	٢١.٢	٣٥.٢	%	

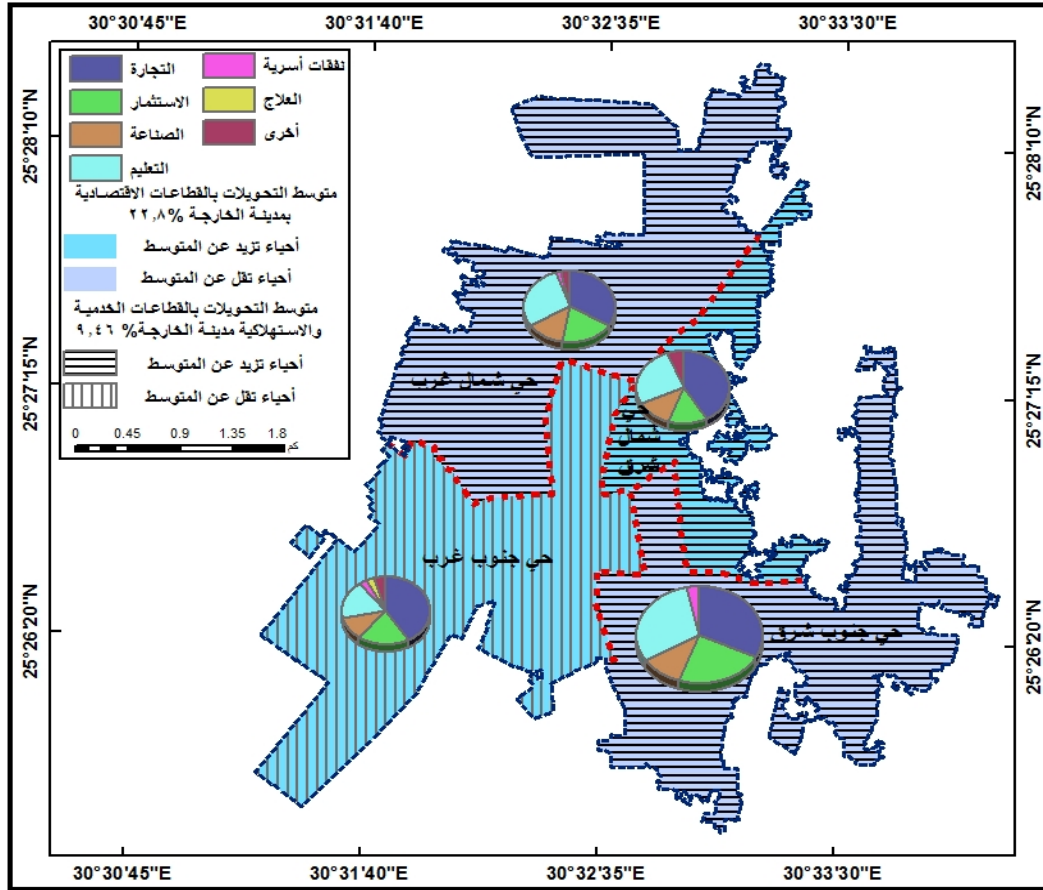
- المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

تؤكد بيانات جدول (١٠)، وشكل (١٠) التباين الواضح في أسباب تحويل الأموال، حيث تتوزع على قطاعين مهمين:

أولهما الاقتصادية: تستقطب النصيب الأكبر من نسبة العملاء على مستوى مدينة الخارجة البالغة ٦٨.٥% من جملة عينة الدراسة؛ وذلك لبعد مدينة الخارجة عن باقي المدن المصرية، إذ تقع في جنوب غربي مصر، وقد انعكس ذلك على زيادة معدلات تحويل الأموال لشراء السلع والمنتجات المختلفة من محافظات الجمهورية، مع ملاحظة التباين الواضح في أسباب تحويل الأموال للأغراض الاقتصادية على النحو الآتي:

- تصدر تحويل الأموال بقطاع التجارة بأكثر من ثلث عينة الدراسة، وتتركز هذه الفئة بوضوح في حي شمال شرق بنسبة ٤٠.٤%، وحي جنوب غرب بنسبة ٤٠.٢%؛ وذلك لتركز أصحاب المحال التجارية بهما.

- يشغل تحويل الأموال بغرض الاستثمار المكانة الثانية بأكثر من خمس جملة عينة الدراسة، ويلاحظ تركّزها في حي جنوب شرق بنسبة ٢٤.٤%، وجنوب غرب بنسبة ٢١.٦% من جملة عينة الدراسة، وفي المقابل تقل عن المتوسط العام في كل من حي شمال غرب، وحي شمال شرق بنسب (٢٠.٦%)، (١٥.٦%) على الترتيب.



المصدر: جدول (١٠).

شكل (١٠) توزيع أسباب تحويل الأموال من الهاتف المحمول بأحياء مدينة الخارجة عام ٢٠٢٣.

- سجّلت عمليات التحويل بقطاع الصناعة الترتيب الثالث بين القطاعات الاقتصادية بنسبة ١٢.١% من جملة عينة الدراسة، وتتركز في حي شمال غرب بنسبة ١٤% من جملة عينة الدراسة، وسبب ذلك تركيز عدد كبير من أصحاب المصانع والورش الحرفية به؛ وانعكس ذلك على زيادة شراء قطع الغيار والمواد الخام اللازمة للعمليات الصناعية.

ثانيهما الخدمي والاستهلاكي: ويشكل ٢٨.٤% من جملة عينة الدراسة، ويتبين الاختلاف الواضح بين أسباب تحويل الأموال بهذه القطاعات، حيث يستحوذ قطاع التعليم على الترتيب الأول بنسبة ٢٥.١%، وتتركز هذه الفئة في حي جنوب شرق، في حين بلغت النسبة أدناها في حي جنوب غرب، ويشغل تحويل الأموال للنفقات الأسرية الترتيب الثاني بنسبة ٢.٥% من جملة عينة الدراسة، يليها تحويل الأموال لأغراض العلاج بنسبة ضئيلة بلغت ٠.٨%.

أما تحويل الأموال للأسباب الأخرى فلم يتعد ٣.١% من جملة عينة الدراسة، وقد تركزت هذه الفئة في حي شمال شرق بنسبة ٦.٤% من جملة عينة الدراسة، وتضمنت هذه الفئة تحويل الأموال لشراء بعض المستلزمات الزراعية، والري.

٣- تكرار التحويل:

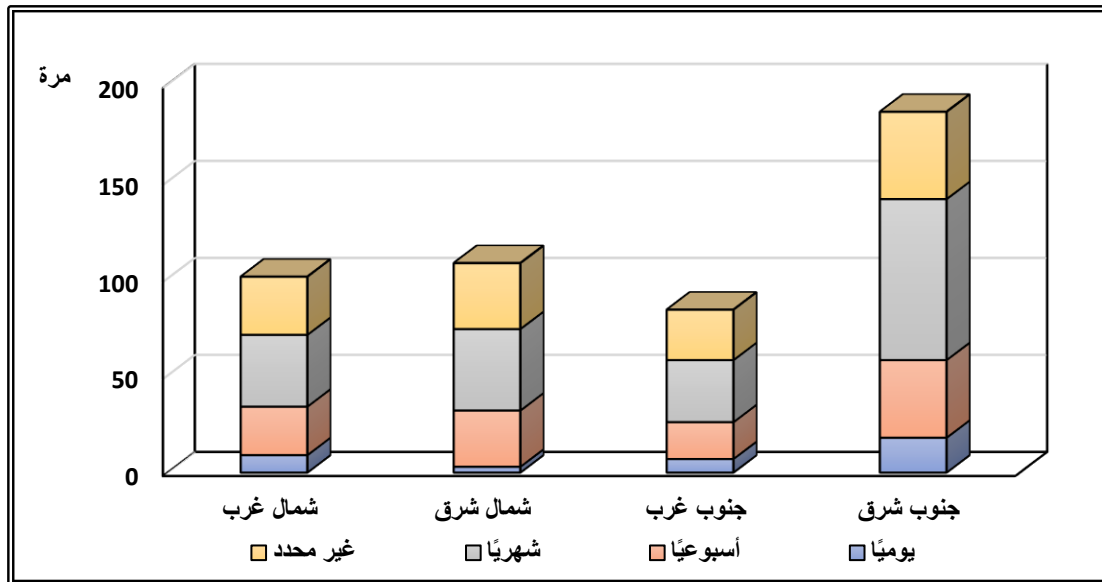
يعكس تكرار عمليات تحويل الأموال من الهاتف المحمول مدى قدرة التطبيقات المصرفية الإلكترونية على تلبية احتياجات العملاء بدرجة كبيرة؛ وذلك لتوفر عدد كبير من الخدمات؛ مما يؤكد زيادة نفوذها والعوائد التي تحققها، تشير بيانات جدول (١١) وشكل (١١) إلى تفاوت نسبة العملاء حسب تكرار تحويل الأموال من الهاتف المحمول، ويمكن توضيح ذلك كما يأتي:

جدول (١١) توزيع تكرار تحويل الأموال من الهاتف المحمول في أحياء مدينة الخارجة

عام ٢٠٢٣ - (حسب العينة)

الجملة	غير محدد	شهرياً	أسبوعياً	يوميًا	الحي	
					التكرار	
١٠١	٣٠	٣٧	٢٥	٩	التكرار	شمال
١٠٠	٢٩.٧	٣٦.٦	٢٤.٨	٨.٩	%	غرب
١٠٨	٣٤	٤٢	٢٩	٣	التكرار	شمال
١٠٠	٣١.٥	٣٨.٩	٢٦.٩	٢.٧	%	شرق
٨٤	٢٦	٣٢	١٩	٧	التكرار	جنوب
١٠٠	٣١	٣٨.١	٢٢.٦	٨.٣	%	غرب
١٨٦	٤٥	٨٣	٤٠	١٨	التكرار	جنوب
١٠٠	٢٤.٢	٤٤.٦	٢١.٥	٩.٧	%	شرق
٤٧٩	١٣٥	١٩٤	١١٣	٣٧	التكرار	الجملة
١٠٠	٢٨.٢	٤٠.٥	٢٣.٦	٧.٧	%	

- المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.



المصدر: جدول (١١).

شكل (١١) توزيع عينة الدراسة حسب تكرار تحويل الأموال من الهاتف المحمول في أحياء مدينة الخارجة عام ٢٠٢٣.

جذبت التطبيقات المصرفية الإلكترونية خمسي جملة عينة الدراسة للاستخدام بمعدل مرة/ شهر؛ وذلك لكونها تتوافق مع دفع المستحقات الشهرية الثابتة مثل فواتير الاتصالات، والإنترنت، والكهرباء، والنفقات الأسرية والعائلية، ويلاحظ تفاوت النسبة بين أحياء المدينة حيث بلغت أقصاها في حي جنوب شرق (٤٤.٦%)؛ ويعزى ذلك إلى انخفاض متوسط الدخل الشهري بهذا الحي حيث تبلغ نسبة من يقل دخلهم عن ٤٠٠٠ جنيه ٤٢.٥% من جملة عينة الدراسة، في حين بلغت النسبة أدناها في حي شمال غرب (٣٦.٦%).

سجّلت فئة الاستخدام مرة/ أسبوع الترتيب الثاني بنسبة ٢٣.٦% من جملة عينة الدراسة، وتركزت في حي شمال شرق بنسبة ٢٦.٩%؛ ويرجع ذلك إلى زيادة نسبة العاملين بالأعمال الحرة بهذا الحي البالغة ٤٤%؛ وقد ترتب على ذلك زيادة عمليات التحويل من هذه الفئة لعملائها، وفي المقابل بلغت أدناها في حي جنوب شرق (٢١.٥%).

تشغل فئة الاستخدام اليومي الترتيب الثالث بنسبة ٧.٧% من جملة عينة الدراسة، وسجلت هذه الفئة تبايناً واضحاً بين أحياء المدينة إذ بلغت أقصاها في حي جنوب شرق، وأدناها في حي شمال شرق، وبصفة عامة تتدنى نسبة الاستخدام اليومي في منطقة الدراسة، وذلك لانخفاض متوسط الدخل الشهري في منطقة الدراسة.

ويتضح مما سبق أن الفئات الثلاثة سالفة الذكر (شهرياً، أسبوعياً، يومياً)، والتي ترتبط بموعد محدد لتحويل الأموال بلغت نسبتها مجتمعة ٧١.٨% من جملة عينة الدراسة، بينما بلغت نسبة الذين لا يرتبطون بوقت محدد في تحويل الأموال من التطبيقات الإلكترونية ٢٨.٢% من جملة عينة الدراسة، وتتركز هذه الفئة في حي شمال شرق بنسبة ٣١.٥%.

٤- توقيت التحويل:

كشفت نتائج الدراسة الميدانية عن تباين أوقات تحويل الأموال من الهاتف المحمول في مدينة الخارجة؛ ويعزى ذلك بصفة أساسية إلى أن عملية تحويل الأموال ترتبط بشكل أساسي بمهنة عينة الدراسة، حيث يميل العاملون بالقطاع الحكومي والخاص إلى إتمام عمليات التحويل الخاصة بهم بعيداً عن أوقات العمل الرسمية، حيث أثبتت بيانات جدول (١٢) وشكل (١٢) الملاحظات الآتية:

- اختلاف وقت التحويل المفضل لدى عينة الدراسة في إتمام تحويلاتهم المالية عبر تطبيقات الهاتف المحمول، حيث سجل توقيت (صباحاً) الترتيب الأول بنسبة تزيد عن ثلث عينة الدراسة (٣٩.٧%)؛ وذلك لأن هذا التوقيت يتوافق مع من يعملون بالوظائف الحكومية والقطاع الخاص لإتمام عمليات التحويل قبل ذهابهم إلى العمل، وتتركز هذه الفئة بنسبة متقاربة في حي جنوب شرق، وحي شمال غرب (٤١.٩%)، (٤١.٦%) على الترتيب.

- جاءت فئة (ليلاً) في المرتبة الثانية بنسبة ٢١.٥% من جملة عينة الدراسة؛ ويعزى ذلك إلى كونها تتناسب موظفي الحكومة لإتمام عمليات التحويل من المنزل للحفاظ على السرية

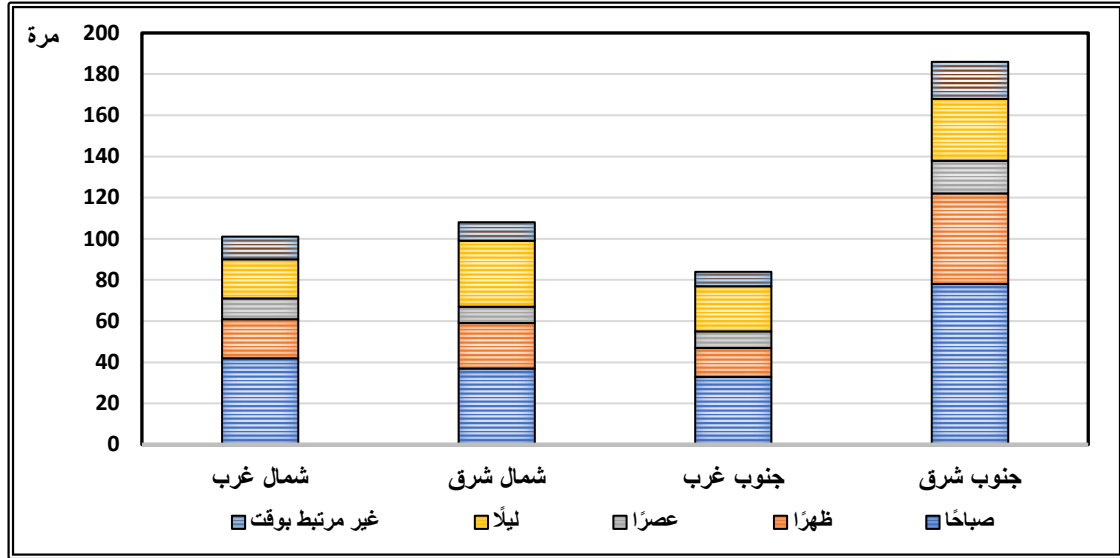
- والخصوصية في إجراء المعاملات المالية، بالإضافة إلى أن عملية التحويل تحتاج إلى التركيز تجنباً لحدوث خطأ في عمليات التحويل، وتتركز هذه الفئة بدرجة كبيرة في حي شمال شرق (٢٩.٦%)، وفي المقابل بلغت أديانها ١٦.١% في حي جنوب شرق.
- ومما تجدر الإشارة إليه أن الفئتين سالفتي الذكر (صباحاً، وليلاً) تستحوذ مجتمعة على ٦١.٢% من جملة عينة الدراسة؛ الأمر الذي يؤكد على أنهما تمثلان وقت الذروة في استخدام التطبيقات الإلكترونية من الهاتف المحمول.
- سجّلت فئة الاستخدام (ظهراً) الترتيب الثالث بنسبة ٢٠.٧%؛ وذلك لكونها امتداداً للفترة الصباحية، وتناسب هذه الفترة أصحاب الأعمال الحرة حيث يتم خلالها التواصل مع عملائهم لتحديد قيمة الأموال المطلوب تحويلها، فضلاً عن كونها تمثل بداية عمل كثير من المؤسسات الخاصة، وتتركز هذه الفئة في حي جنوب شرق، بينما باقي الأحياء تقل عن المتوسط العام.
- تشغل فئة الاستخدام (عصراً) الترتيب الرابع بنسبة ٨.٨%؛ وبذلك تعدّ فترة ركود في إتمام العمليات المصرفية من الهاتف المحمول؛ لكونها تمثل فترات الراحة للعاملين بالقطاع الحكومي والخاص خاصة أثناء شهور الصيف، وتتركز هذه الفئة في حي شمال غرب.
- ويتضح مما سبق أن عينة الدراسة المرتبطة بوقت معين في تحويل الأموال من الهاتف المحمول بلغت جملة نسبتها ٩٠.٧% من جملة عينة الدراسة؛ وبذلك تبلغ نسبة فئة (غير مرتبط بوقت) ٩.٣% من جملة عينة الدراسة، وتتركز هذه الفئة في حي شمال غرب، وتناسب الأشخاص بدون عمل من الطلاب في مرحلة التعليم، وكذلك من هم في سن المعاش.

جدول (١٢) توزيع عينة الدراسة حسب توقيت تحويل الأموال من الهاتف المحمول

في أحياء مدينة الخارجة عام ٢٠٢٣

الجملة	غير مرتبط بوقت	ليلاً	عصراً	ظهراً	صباحاً	الحي
١٠١	١١	١٩	١٠	١٩	٤٢	شمال التكرار
١٠٠	١٠.٩	١٨.٨	٩.٩	١٨.٨	٤١.٦	غرب %
١٠٨	٩	٣٢	٨	٢٢	٣٧	شمال التكرار
١٠٠	٨.٣	٢٩.٦	٧.٤	٢٠.٤	٣٤.٣	شرق %
٨٤	٧	٢٢	٨	١٤	٣٣	جنوب التكرار
١٠٠	٨.٣	٢٦.٢	٩.٥	١٦.٧	٣٩.٣	غرب %
١٨٦	١٨	٣٠	١٦	٤٤	٧٨	جنوب التكرار
١٠٠	٩.٧	١٦.١	٨.٦	٢٣.٧	٤١.٩	شرق %
٤٧٩	٤٥	١٠٣	٤٢	٩٩	١٩٠	الجملة التكرار
١٠٠	٩.٣	٢١.٥	٨.٨	٢٠.٧	٣٩.٧	الجملة %

- المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.



المصدر: جدول (١٢).

شكل (١٢) توزيع عينة الدراسة حسب توقيت تحويل الأموال من الهاتف المحمول في أحياء مدينة الخارجة عام ٢٠٢٣.

ب- التوزيع الجغرافي لحركة الأموال من الهاتف المحمول:

تهدف دراسة التوزيع الجغرافي لتحويل الأموال من الهاتف المحمول في مدينة الخارجة إلى رصد نفوذها المكاني وتحديد أكثر المناطق من حيث قيمة الأموال المحولة، وكذلك تحديد أكثر المناطق التي يرسل منها الأموال إلى مدينة الخارجة، ويمكن توضيح التوزيع الجغرافي لتحويل الأموال من الهاتف المحمول في مدينة الخارجة على المستويات الآتية:

١- توزيع حركة الأموال بأحياء المدينة:

أكدت نتائج الدراسة الميدانية على زيادة التحويلات المالية بين أحياء مدينة الخارجة، وإن اختلفت فيما بينها من حيث النسبة، حيث توضح أرقام جدول (١٣) وشكل (١٣) تصدر حي جنوب شرق باقي أحياء المدينة من حيث حركة الأموال عبر التطبيقات المصرفية الإلكترونية بنسبة بلغت ٢٩.٥% من جملة عينة الدراسة، مع ملاحظة زيادة التحويلات الواردة إليه من حي شمال شرق، وحي شمال غرب؛ ويرجع ذلك إلى تركيز القلب التجاري للمدينة به خاصة مناطق البساتين، والنبوي المهندس، والخارجة القديمة.

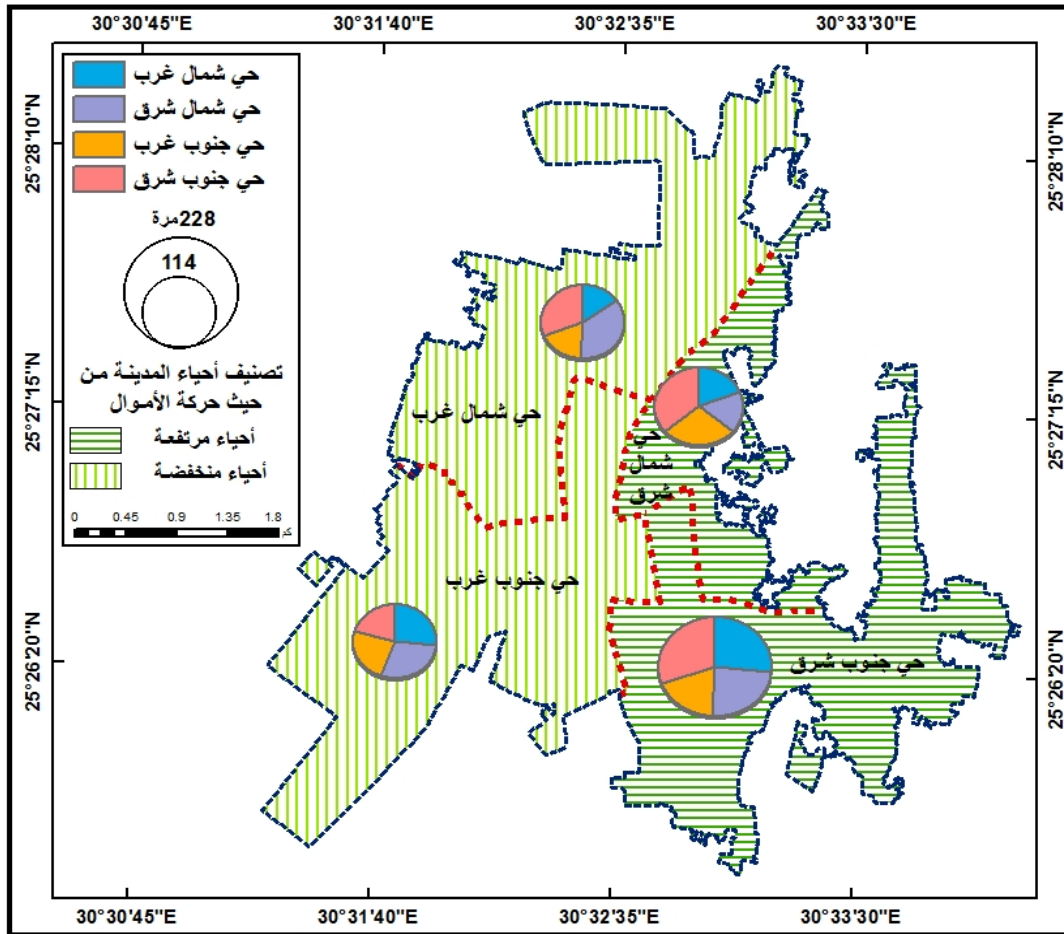
يشغل حي شمال شرق الترتيب الثاني بما يزيد عن ربع حركة العمليات المصرفية من الهاتف المحمول (٢٥.٧%)؛ وذلك لكونه يأتي في الترتيب الثاني بين أحياء المدينة من حيث عدد السكان، بالإضافة إلى قربها من مقر البنوك (الأهلي المصري، والقاهرة، ومصر)، وكذلك تنوع الأنشطة التجارية به، ويتبين زيادة حركة الأموال الواردة إليه من حي شمال غرب بما يزيد عن ثلث عينة الدراسة (٣٥.٤%).

يأتي حي شمال غرب في الترتيب الثالث بنسبة ٢٢.٨% من جملة عينة الدراسة، ويلاحظ أن أكثر التحويلات المالية الواردة إليه من حي جنوب شرق، في حين أقلها من حي شمال غرب؛ نظراً لقرب المسافة بينهما، إذ يمثلان معاً النصف الشمالي من مدينة الخارجة، يليه حي جنوب غرب إذ يشغل الترتيب الرابع بفارق ضئيل، حيث بلغ نصيبه من التحويلات المالية عبر الهاتف المحمول (٢٢%) من جملة عينة الدراسة.

جدول (١٣) توزيع حركة الأموال بين أحياء مدينة الخارجة عام ٢٠٢٣ - (حسب العينة)

الجملة	جنوب شرق	جنوب غرب	شمال شرق	شمال غرب	الحي	
١٢٧	٣٩	٢٣	٤٥	٢٠	التكرار	شمال
١٠٠	٣٠.٧	١٨.١	٣٥.٤	١٥.٧	%	غرب
١٣٩	٤٩	٤١	٢٢	٢٧	التكرار	شمال
١٠٠	٣٥.٣	٢٩.٥	١٥.٨	١٩.٤	%	شرق
١٢٥	٢٦	٢٩	٣٧	٣٣	التكرار	جنوب
١٠٠	٢٠.٨	٢٣.٢	٢٩.٦	٢٦.٤	%	غرب
٢٢٨	٦٩	٤٣	٥٥	٦١	التكرار	جنوب
١٠٠	٣٠.٣	١٨.٩	٢٤.١	٢٦.٧	%	شرق
٦١٩	١٨٣	١٣٦	١٥٩	١٤١	التكرار	الجملة
١٠٠	٢٩.٥	٢٢	٢٥.٧	٢٢.٨	%	

- المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.



- المصدر: جدول (١٣).

شكل (١٣) توزيع حركة الأموال بين أحياء مدينة الخارجة عام ٢٠٢٣.

٢- توزيع حركة الأموال بمراكز المحافظة:

يعد تحويل الأموال من الهاتف المحمول على مستوى مراكز محافظة الوادي الجديد على قدر كبير من الأهمية؛ نظراً لاتساع مساحة المحافظة البالغة ٤٤٠٠٩٨ كم^٢ تمثل ٤٤% من جملة مساحة الجمهورية^(١)، بالإضافة إلى موقعها في الصحراء الغربية واعتماد مراكز العمران البشري فيها على مصادر المياه الجوفية؛ وانعكس ذلك على زيادة المسافات الفاصلة بين مركز الخارجة الذي يضم منطقة الدراسة وباقي مراكز المحافظة، وترتب على ذلك زيادة حركة الأموال بين مدينة الخارجة وباقي مراكز المحافظة، لكونها تتميز بالسرعة وانخفاض الرسوم، ويتضح من بيانات جدول (١٤)، وشكل (١٤) الملاحظات التالية:

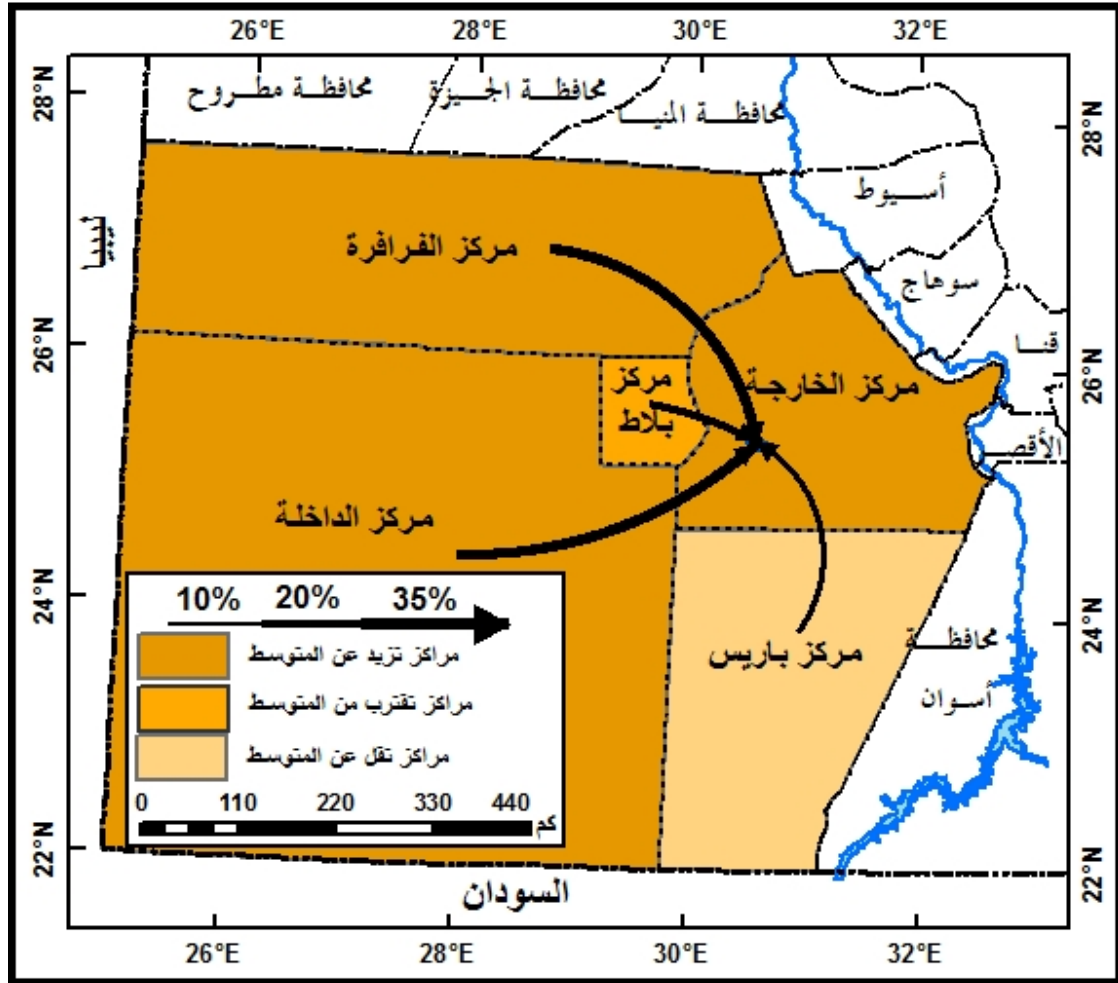
جدول (١٤) توزيع حركة الأموال بين أحياء مدينة الخارجة ومراكز المحافظة عام ٢٠٢٣- (حسب العينة)

الجملة	الفرافرة	بلاط	الداخلة	باريس	الحي
١١٣	٢٦	٣٣	٣٥	١٩	التكرار
١٠٠	٢٣	٢٩.٢	٣١	١٦.٨	%
١١٩	٣٦	٢٩	٤١	١٣	التكرار
١٠٠	٣٠.٣	٢٤.٣	٣٤.٥	١٠.٩	%
١٠٣	٣٩	٢٣	٢٦	١٥	التكرار
١٠٠	٣٧.٩	٢٢.٣	٢٥.٢	١٤.٦	%
٢٠١	٥٠	٤٧	٦٩	٣٥	التكرار
١٠٠	٢٤.٩	٢٣.٤	٣٤.٣	١٧.٤	%
٥٣٦	١٥١	١٣٢	١٧١	٨٢	التكرار
١٠٠	٢٨.٢	٢٤.٦	٣١.٩	١٥.٣	%

- المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

- اتساع نفوذ حركة الأموال من الهاتف المحمول في مدينة الخارجة لتشمل جميع مراكز محافظة الوادي الجديد، حيث استأثرت التحويلات المصرفية لمركز الداخلة بما يقرب من ثلث عينة الدراسة (٣١.٩%)، مع زيادة حركة استقبال الأموال بمدينة الخارجة مقارنةً بعمليات الإرسال؛ ويعزى ذلك بصفة أساسية لكونها عاصمة المحافظة، إذ تتميز بتقلها السكاني والخدمي، حيث تضم مقر جامعة الوادي الجديد التي تستقطب معظم التحويلات إلى الطلاب المغتربين.
- يأتي مركز الفرافرة في الترتيب الثاني من حيث حركة الأموال بنسبة ٢٨.٢% من جملة حركة الأموال من الهاتف المحمول بين مراكز المحافظة؛ ويبرر ذلك كونه أبعد مراكز المحافظة عن مدينة الخارجة، إذ يبعد عنها بمسافة ٤٨٧ كم، إضافة إلى زيادة عدد الطلاب الوافدين من المركز إلى مدينة الخارجة بغرض التعليم.

(١) ديوان عام محافظة الوادي الجديد، مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار، قسم الإحصاء، بيانات غير منشورة، ٢٠٢٢.



- المصدر: جدول (١٤).

شكل (١٤) توزيع حركة الأموال بين مراكز المحافظة وأحياء مدينة الخارجة عام ٢٠٢٣.

- سجل مركز بلاط الترتيب الثالث بنسبة ٢٤.٦% من جملة حركة الأموال بين مراكز المحافظة، مع ملاحظة تصدر حي شمال غرب باقي أحياء المدينة في حركة الأموال إلى مركز بلاط، ويشغل مركز باريس الترتيب الأخير بنسبة ١٥.٣% من جملة حركة الأموال بين مدينة الخارجة ومراكز المحافظة؛ ويعزى ذلك أنه أقل مراكز المحافظة سكاناً.

٣- توزيع حركة الأموال بمحافظات الجمهورية:

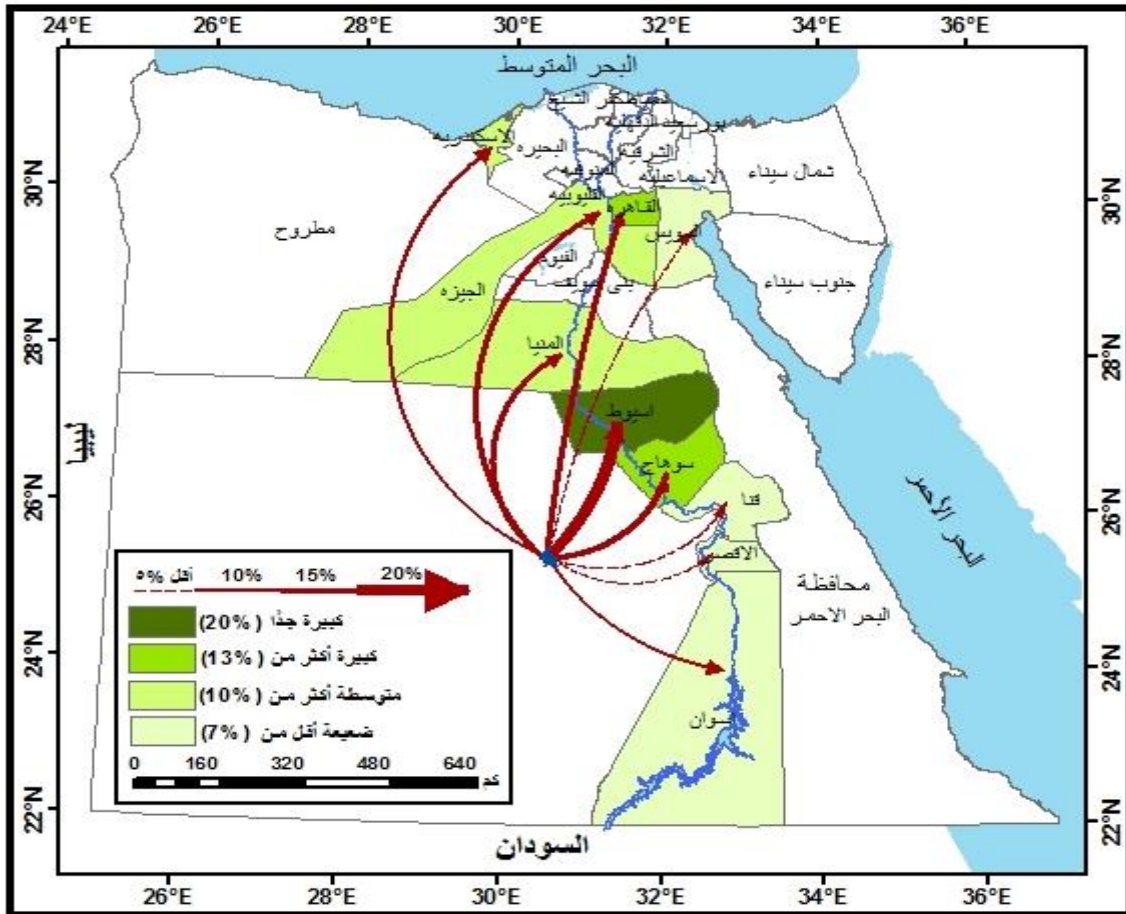
أثبتت نتائج الدراسة الميدانية اتساع النفوذ المكاني لتحويل الأموال بين مدينة الخارجة ومحافظات الجمهورية، حيث بينت أرقام جدول (١٥) وشكل (١٥) الآتي:

- اتساع نفوذ تحويل الأموال بين مدينة الخارجة ومحافظات الوجه القبلي، ليشمل سبع محافظات، في حين اقتصرت محافظات الدلتا على القاهرة والإسكندرية، ويلاحظ تفاوت نصيب كل منها في جذب التحويلات المالية من مدينة الخارجة وإليها، حيث تستحوذ محافظة أسيوط على ما يقرب من ربع عينة الدراسة؛ وذلك لكونها أقرب محافظات الصعيد إلى مدينة الخارجة؛ لذلك تعتمد عليها في سد كثير من احتياجاتها من المواد الغذائية، والملابس والمفروشات، والأثاث المنزلي، والأجهزة الكهربائية.

جدول (١٥) توزيع حركة الأموال بين محافظات الجمهورية وأحياء مدينة الخارجة
عام ٢٠٢٣ - (حسب العينة)

الجملة	أخرى	الإسكندرية	القاهرة	الجيزة	أسوان	المنيا	سوهاج	أسيوط	الحي	
١٧١	١٥	٢٢	٢٧	٢٥	٧	٢٠	١٢	٤٣	التكرار	شمال
١٠٠	٨.٨	١٢.٩	١٥.٨	١٤.٦	٤.١	١١.٧	٧	٢٥.١	%	غرب
١٦٦	١٢	٢٤	٢٢	١٧	٩	١٨	٢٩	٣٥	التكرار	شمال
١٠٠	٧.٢	١٤.٥	١٣.٣	١٠.٢	٥.٤	١٠.٨	١٧.٥	٢١.١	%	شرق
١٤٠	٩	١٠	١٣	١١	١٣	٢١	٢٢	٤١	التكرار	جنوب
١٠٠	٦.٤	٧.١	٩.٣	٧.٩	٩.٣	١٥	١٥.٧	٢٩.٣	%	غرب
٢٣٣	٢٢	١٧	٣٣	٢٣	١٩	٢٨	٣٧	٥٤	التكرار	جنوب
١٠٠	٩.٤	٧.٣	١٤.١	٩.٩	٨.٢	١٢	١٥.٩	٢٣.٢	%	شرق
٧١٠	٥٨	٧٣	٩٥	٧٦	٤٨	٨٧	١٠٠	١٧٣	التكرار	الجملة
١٠٠	٨.٢	١٠.٣	١٣.٤	١٠.٧	٦.٨	١٢.٣	١٤	٢٤.٣	%	

- المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.



- المصدر: جدول (١٥).

شكل (١٥) توزيع حركة الأموال بين محافظات الجمهورية وأحياء مدينة الخارجة عام ٢٠٢٣.

- تأتي محافظة سوهاج في الترتيب الثاني بنسبة ١٤% من جملة تحويلات عينة الدراسة، وتبلغ حركة الأموال أقصاها إلى تلك المحافظة من حي شمال شرق بنسبة ١٧.٥% من جملة تحويلات عينة الدراسة؛ وذلك لزيادة عدد الوافدين من محافظة سوهاج لاستصلاح الأراضي الزراعية، وما يترتب عليه من زيادة شراء مستلزمات الإنتاج الزراعي والداغني.
- تشغل محافظة القاهرة الترتيب الثالث من حيث جذبها لحركة الأموال من مدينة الخارجة بنسبة ١٣.٤% من جملة تحويلات عينة الدراسة، وتظهر بوضوح في حي شمال غرب، لكونه يضم أصحاب المحال التجارية التي تزيد معاملاتهم المالية مع المنشآت التجارية في محافظة القاهرة لشراء السلع، والملابس والمفروشات، وقطع الغيار.
- سجّلت محافظة المنيا الترتيب الرابع بنسبة ١٢.٣% من جملة حركة الأموال من الهاتف المحمول في مدينة الخارجة، مع ملاحظة أن نسبة التحويلات بلغت أعلاها في حي جنوب غرب بنسبة ١٥%، وفي المقابل بلغت أدناها ١٠.٨% في حي شمال شرق.
- ومما تجدر الإشارة إليه أن المحافظات الأربع سائلة الذكر (أسيوط، وسوهاج، والقاهرة، والمنيا) تستحوذ مجتمعة على ٦٤% من جملة التحويلات المالية لعينة الدراسة، في حين بلغت نسبة باقي المحافظات ٣٦%، بنسب بلغت أقصاها ١٠.٧% لمحافظة الجيزة، وأدناها ٦.٨% لمحافظة أسوان، كما بلغت نسبة حركة الأموال بالمحافظات الأخرى ٨.٢% من جملة حركة الأموال بمدينة الخارجة وتضمنت محافظات (قنا، والأقصر، والسويس).

٤- توزيع حركة الأموال على المستوى الدولي:

رصدت نتائج الدراسة الميدانية ضالة التحويلات الصادرة من مدينة الخارجة على المستوى الدولي، حيث بلغت نسبتها ١.٥% من جملة عينة الدراسة، واقتصرت على تحويلات أولياء الأمور إلى أبنائهم الطلاب الذين يدرسون خارج مصر، خاصة كليات الطب في دولة روسيا، أما بالنسبة للتحويلات الواردة إلى مدينة الخارجة فقد بلغت نسبتها ٥.٢% من جملة عينة الدراسة وتمثلت في تحويلات العاملين في الدول العربية، حيث توزعت على ثلاث دول هي: السعودية، والكويت، والإمارات بنسب ٢.٣%، ١.٧%، ١.٣% من جملة عينة الدراسة لكل منها على الترتيب.

رابعاً- جودة الخدمات المصرفية من الهاتف المحمول:

تعدُّ عملية تقييم جودة الخدمات المصرفية من الهاتف المحمول في مدينة الخارجة من الأمور المهمة، حيث تمكن من التعرف على مدى التزام البنوك وشركات الاتصالات بمعايير الحماية والأمان لحماية حقوق العملاء، وتأمين أرصدهم المالية ضد عمليات السرقة والاحتيال، ويمكن دراسة جودة الخدمات المصرفية من الهاتف المحمول في مدينة الخارجة من جانبيين هما:

أ- تأمين الخدمات المصرفية:

تحرص البنوك وشركات الاتصالات على تطبيق أفضل المعايير الدولية المعمول بها داخل النظام المصرفي، ووضع أسس وقواعد واضحة تحكم العلاقة بين البنك وعملائه في

كافة مراحل التعامل بما يحقق أفضل معايير العدالة والشفافية، وبما يتفق مع ضوابط البنك المركزي المصري، التي تهدف إلى حماية بيانات وحقوق العملاء بصورة ترسخ الثقة بين البنك وعملائه، ويمكن التعرف على أبرز العوامل المساعدة على حماية حقوق العملاء، وتأمين المعلومات الخاصة بهم على النحو الآتي:

١- الدخول إلى الحساب البنكي:

تعتمد التطبيقات الإلكترونية في إتمام العمليات المصرفية من الهاتف المحمول على استخدام رمز (PIN) وهو اختصار (Personal Identification Number) ويقصد به مجموعة من الأرقام السرية التي تمكن المستخدم من الدخول إلى النظام، بالإضافة إلى كلمة السر المستخدمة لمرة واحدة (One-Time Password) لإتمام بعض العمليات المصرفية^(١)؛ وذلك لضمان عدم إعادة استخدامها مرة أخرى في حال تسجيلها عن طريق الهاكر (Hackers)، وتوضح بيانات جدول (١٦) أن ٨٨.٥% من جملة عينة الدراسة تعتمد على كلمة المرور العادية (PIN)، ويؤكد ذلك على عدم تمتعهم بالأمان الكامل في حماية حقوقهم المالية، والاحتفاظ بالسرية التامة لإمكانية تعرض رمز (PIN) للتسرب.

ويلاحظ قلة نسبة العملاء الذين يعتمدون على تفعيل رموز الأمان (Soft Token)، واستخدام المصادقة البيومترية (Face ID – Touch ID)، ورموز الأمان المستخدمة لمرة واحدة، حيث بلغت نسبتهم ١١.٥% من جملة عينة الدراسة، ويؤكد ذلك على ضرورة رفع وعيهم بأهمية الاعتماد على أكثر من طريقة أمان لتسجيل الدخول إلى حساباتهم الشخصية عبر الهاتف المحمول.

جدول (١٦) توزيع عينة الدراسة حسب طريقة الدخول إلى الحساب الشخصي من الهاتف المحمول في أحياء مدينة الخارجة عام ٢٠٢٣.

الجملة	أخرى	بصمة العين	بصمة الإصبع	كلمة المرور	الحي	
١٠١	٢	-	٧	٩٢	التكرار	شمال
١٠٠	٢	-	٦.٩	٩١.١	%	غرب
١٠٨	-	٥	٦	٩٧	التكرار	شمال
١٠٠	-	٤.٦	٥.٦	٨٩.٨	%	شرق
٨٤	٢	٤	-	٧٨	التكرار	جنوب
١٠٠	٢.٣	٤.٨	-	٩٢.٩	%	غرب
١٨٦	-	١٠	١٩	١٥٧	التكرار	جنوب
١٠٠	-	٥.٤	١٠.٢	٨٤.٤	%	شرق
٤٧٩	٤	١٩	٣٢	٤٢٤	التكرار	الجملة
١٠٠	٠.٨	٤	٦.٧	٨٨.٥	%	

- المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

(١) مقابلة شخصية مع مدير البنك الأهلي المصري- فرع الخارجة، بتاريخ ١٩ فبراير ٢٠٢٣.

٢- تغيير كلمة المرور:

يمثل تغيير رمز الدخول (PIN) بصفة دورية أفضل اشتراطات تأمين المعلومات التي توصي بها البنوك وشركات الاتصالات عملاءها بصورة مستمرة؛ للحفاظ على الخصوصية والأمان، والحماية من تسرب رمز الدخول، وعدم تعرضه لعمليات التهكير (Hacking). تتصف عينة الدراسة بالتباين (جدول ١٧) من حيث فترات تغيير رمز الدخول (PIN)، حيث تأتي فئة التغيير (سنة) في الترتيب الأول بما يزيد عن ربع عينة الدراسة (٢٥.١%)، مع ملاحظة تقارب نسبتها بين أحياء المدينة، وسجلت فئة التغيير (نصف سنوي) الترتيب الثاني بنسبة ٢١.٥% من جملة عينة الدراسة، وتتركز في حي شمال شرق بنسبة ٢٥%، بينما بلغت أدناها ١٦.٧% في حي جنوب غرب، وتشغل فئة التغيير (ربع سنوي) المرتبة الثالثة بنسبة ٦.٥%، ثم فئة التغيير (الشهري) في الترتيب الرابع بنسبة لا تتجاوز ٥.٢% من جملة عينة الدراسة.

ويتضح مما سبق أن جملة نسبة عينة الدراسة التي تهتم بتغيير رمز الدخول (PIN) بلغت ٥٨.٣%؛ وبذلك تبلغ نسبة العملاء الذين لا يهتمون بتغيير رمز الدخول ٤١.٧%، مع ملاحظة اختلافها بين أحياء المدينة إذ تبلغ أقصاها ٤٩.٤% في حي جنوب شرق، وأدناها ٣١.٦% في حي شمال غرب؛ الأمر الذي يترتب عليه ضياع حقوق العملاء المالية خاصة لمن يستعين ببعض الأشخاص في تنفيذ العمليات المصرفية من الهاتف المحمول.

جدول (١٧) توزيع عينة الدراسة حسب تكرار تغيير كلمة المرور في أحياء مدينة الخارجة عام ٢٠٢٣.

الجملة	لا يوجد	سنوي	نصف سنوي	ربع سنوي	شهري	الحي	
١٠١	٣٢	٢٥	٢٢	١٤	٨	التكرار	شمال
١٠٠	٣١.٦	٢٤.٨	٢١.٨	١٣.٩	٧.٩	%	غرب
١٠٨	٤١	٢٩	٢٧	٥	٦	التكرار	شمال
١٠٠	٣٧.٩	٢٦.٩	٢٥	٤.٦	٥.٦	%	شرق
٨٤	٣٥	١٩	١٤	٩	٧	التكرار	جنوب
١٠٠	٤١.٧	٢٢.٦	١٦.٧	١٠.٧	٨.٣	%	غرب
١٨٦	٩٢	٤٧	٤٠	٣	٤	التكرار	جنوب
١٠٠	٤٩.٤	٢٥.٣	٢١.٥	١.٦	٢.٢	%	شرق
٤٧٩	٢٠٠	١٢٠	١٠٣	٣١	٢٥	التكرار	الجملة
١٠٠	٤١.٧	٢٥.١	٢١.٥	٦.٥	٥.٢	%	

- المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

٣- الرسائل التحذيرية:

على الرغم من أن حماية رمز الدخول (PIN) تُعدُّ مسؤولية شخصية للعميل فإنَّ البنوك وشركات الاتصالات تقدم للعميل رسائل تحذيرية من خلال المواقع الإلكترونية الرسمية، والبريد الإلكتروني للعملاء، والرسائل القصيرة (SMS) من خلال الهاتف المحمول، بهدف رفع وعيهم بأنَّ البنوك لن تطلب منهم تزويدها برمز الدخول، أو البيانات الشخصية، وتؤكد بيانات جدول (١٨) أنَّ أكثر نسبة للرسائل التحذيرية التي تقدمها البنوك وشركات الاتصالات تمثلت في (عدم الإفصاح عن رمز الدخول) بما يقترب من ثلثي عينة الدراسة (٦٥.٦%). سجلت الرسائل التحذيرية للدخول إلى الحسابات البنكية الإلكترونية من الهاتف الشخصي الترتيب الثاني بنسبة ٢٠.٥% من جملة عينة الدراسة، وتتركز هذه الفئة في حي جنوب غرب بنسبة ٢٦.٢%، بينما بلغت أداها ٩.٩% في حي جنوب شرق، تأتي الرسائل التحذيرية (عدم استخدام الشبكات العامة) في المرتبة الثالثة بنسبة ١١.٩%.

جدول (١٨) توزيع عينة الدراسة حسب نوع الرسائل التحذيرية المرسله من البنوك وشركات الاتصالات في أحياء مدينة الخارجة عام ٢٠٢٣.

الجملة	أخرى	عدم استخدام الشبكات العامة	الدخول من الهاتف الشخصي	عدم الإفصاح عن رمز الدخول	الحي
١٢٢	-	١٢	٣٠	٨٠	التكرار
١٠٠	-	٩.٨	٢٤.٦	٦٥.٦	%
١٤٠	٨	٢٠	٣٤	٧٨	التكرار
١٠٠	٥.٧	١٤.٣	٢٤.٣	٥٥.٧	%
١٠٧	٢	٨	٢٨	٦٩	التكرار
١٠٠	١.٩	٧.٥	٢٦.٢	٦٤.٤	%
١٥٢	-	٢٢	١٥	١١٥	التكرار
١٠٠	-	١٤.٥	٩.٩	٧٥.٦	%
٥٢١	١٠	٦٢	١٠٧	٣٤٢	التكرار
١٠٠	١.٩	١١.٩	٢٠.٥	٦٥.٦	%

- المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

٤- طرق الحماية عند تسريب رمز الدخول:

يعدُّ تسريب رمز الدخول من أكثر التحديات التي تواجه استخدام التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول؛ لذلك توفر البنوك وشركات الاتصالات مجموعة من وسائل الحماية عند الاشتباه في تسريب رمز الدخول أهمها: سرعة تغيير رمز (PIN)، أو التواصل مع المراكز الرئيسية للبنوك من خلال الخط الساخن؛ مما يمكن العميل من سرعة وقف كافة الخدمات المصرفية على حسابه لحين تأمين رمز الدخول، يتضح من بيانات جدول (١٩) اختلاف إجراءات الحماية عند تسريب رمز الدخول، ويمكن توضيح ذلك كما يأتي:

جدول (١٩) توزيع عينة الدراسة حسب طريقة التواصل عند تسرب رمز الدخول لتطبيقات تحويل الأموال

من الهاتف المحمول في أحياء مدينة الخارجة عام ٢٠٢٣.

الجملة	أخرى	الموقع الإلكتروني	الخط الساخن	الذهاب إلى البنك	الحي	
					التكرار	شمال
٩٤	-	٧	٢١	٦٦	%	غرب
١٠٠	-	٧.٥	٢٢.٣	٧٠.٢	%	شمال
٩٧	-	١٠	٢٥	٦٢	%	شرق
١٠٠	-	١٠.٣	٢٥.٨	٦٣.٩	%	جنوب
٨٥	٣	٥	١٨	٥٩	%	غرب
١٠٠	٣.٥	٥.٩	٢١.٢	٦٩.٤	%	جنوب
١٤٠	٥	٢٢	٢٠	٩٣	%	شرق
١٠٠	٣.٦	١٥.٧	١٤.٣	٦٦.٤	%	الجملة
٤١٦	٨	٤٤	٨٤	٢٨٠	%	
١٠٠	١.٩	١٠.٦	٢٠.٢	٦٧.٣	%	

- المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

- **الذهاب إلى البنك:** تتصدر إجراءات الحماية بما يزيد عن ثلثي عينة الدراسة، وتتركز في حي شمال غرب؛ وذلك لكونه أقرب أحياء المدينة للبنوك خاصةً البنك الأهلي المصري، وبنك القاهرة، في حين تبلغ أدناها ٦٦.٤% في حي جنوب شرق لأنه أبعد أحياء المدينة عن مقرات البنوك.
- **الخط الساخن:** يشغل الترتيب الثاني بنسبة ٢٠.٢% من جملة عينة الدراسة، وتتباين النسبة بين أحياء المدينة، إذ بلغت أقصاها ٢٥.٨% في حي شمال شرق، وأدناها ١٤.٣% في حي جنوب شرق.
- **الموقع الإلكتروني:** يأتي في الترتيب الثالث بما يزيد عن عشر عينة الدراسة؛ ويرجع ذلك إلى أنها تقتصر على حملة المؤهلات العليا لكونها تحتاج إلى خبرة في إرسال الرسائل عبر الإيميلات، بالإضافة إلى عدم سرعتها في الرد أو اتخاذ القرار.

ب- مستويات الرضا عن الخدمات المصرفية من الهاتف المحمول:

يعدُّ التعرف على درجات رضى العملاء عن الخدمات المصرفية الإلكترونية على درجة كبيرة من الأهمية؛ وذلك لأنَّ دراسة تلك الخدمات بمعزل عن مستويات رضى العملاء يمثل عائقاً كبيراً في تطويرها وحل المشكلات التي تواجهها، فعلى الرغم من توفر الخدمات المصرفية من الهاتف المحمول طوال ساعات اليوم بما في ذلك العطلات والإجازات الرسمية فإنَّ مستويات رضى العملاء لا ترتبط فقط بإتاحة الخدمة، إنّما لمجموعة من العوامل تؤثر في مستويات رضى العملاء عن تلك الخدمات (جدول ٢٠).

جدول (٢٠) توزيع عينة الدراسة حسب رضاهم عن خدمات تحويل الأموال من الهاتف المحمول

في أحياء مدينة الخارجة عام ٢٠٢٣.

الحي	رسوم الخدمة		حل المشكلات		نوع العملة		الزمن المستغرق		حدود التحويل		سهولة التحويل	
	راض	غير راض	راض	غير راض	راض	غير راض	راض	غير راض	راض	غير راض	راض	غير راض
شمال	٩٤	٧	٩٠	١١	٨٠	٢١	٨٥	١٦	٨٤	١٧	٧٨	٢٣
غرب	% ٩٣.١	٦.٩	٨٩.١	١٠.٩	٧٩.٢	٢٠.٨	٨٤.٢	١٥.٨	٨٣.٢	١٦.٨	٧٧.٢	٢٢.٨
شمال	٩٨	١٠	٨٨	٢٠	٨٧	٢١	٩٠	١٨	٩٥	١٣	٨٠	٢٨
شرق	% ٩٠.٧	٩.٣	٨١.٥	١٨.٥	٨٠.٦	١٩.٤	٨٣.٣	١٦.٧	٨٨	١٢	٧٤.١	٢٥.٩
جنوب	٧٧	٧	٧٢	١٢	٨٠	٤	٧٣	١١	٧٦	٨	٦٧	١٧
غرب	% ٩١.٧	٨.٣	٨٥.٧	١٤.٣	٩٥.٢	٤.٨	٨٦.٩	١٣.١	٩٠.٥	٩.٥	٧٩.٨	٢٠.٢
جنوب	١٦٨	١٨	١٧٣	١٣	١٧١	١٥	١٦٦	٢٠	١٥٥	٣١	١٤٤	٤٢
شرق	% ٩٠.٣	٩.٧	٩٣	٧	٩١.٩	٨.١	٨٩.٢	١٠.٨	٨٣.٣	١٦.٧	٧٧.٤	٢٢.٦
الجملة	٤٣٧	٤٢	٤٢٣	٥٦	٤١٨	٦١	٤١٤	٦٥	٤١٠	٦٩	٣٦٩	١١٠
	% ٩١.٢	٨.٨	٨٨.٣	١١.٧	٨٧.٣	١٢.٧	٨٦.٤	١٣.٦	٨٥.٦	١٤.٤	٧٧	٢٣

- المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

تبيين الاعتماد على ستة متغيرات لقياس مستويات رضى العملاء عن الخدمات المصرفية من الهاتف المحمول، حيث تميزت جميعها بارتفاع نسبة رضى العملاء وإن اختلفت فيما بينها من حيث نسبة الرضى، ويمكن توضيح ذلك كما يأتي:

- رسوم الخدمة: شغلت الترتيب الأول من حيث نسبة الرضى البالغة ٩١.٢%، وتركزت في حي شمال غرب؛ ويفسر ذلك ذلك انخفاض قيمة رسوم التحويل من التطبيقات المصرفية الإلكترونية، حيث لم تتجاوز ١% في معظم العمليات المصرفية.
- حل المشكلات: سجلت الترتيب الثاني من حيث نسبة الرضى البالغة ٨٨.٣% من جملة عينة الدراسة، وظهرت بوضوح في حي جنوب شرق، إذ بلغت نسبة رضى العملاء عن استجابة البنوك وشركات الاتصالات في حل المشكلات التي تواجههم ٩٣% في حين بلغت أدناها في حي شمال شرق.
- نوع العملة: حيث يعتمد على الجنيه المصري في جميع التحويلات المصرفية من الهاتف المحمول، ويشغل هذا المتغير الترتيب الثالث من حيث نسبة رضى العملاء التي بلغت ٨٧.٣% من جملة عينة الدراسة، وتقل نسبة الرضى عن هذا المتغير بوضوح في حي شمال غرب بنسبة ٧٩.٢%؛ وذلك لحاجة بعض العملاء إلى الدولار في التحويلات المالية الخاصة بالمصرفيات الدراسية، خاصة كليات الطب في دولة روسيا، إضافة إلى استيراد قطع غيار السيارات، والموتوسيكلات، والتروسكل من دولة الصين.
- الزمن المستغرق: يقصد به الوقت اللازم لإتمام العمليات المصرفية من الهاتف المحمول، حيث يختلف من حي إلى آخر ومن وقت لآخر حسب سرعة الإنترنت، وبصفة عامة ترتفع

درجة رضى العملاء عن هذا المتغير، إذ يأتي في الترتيب الرابع بنسبة رضى بلغت ٨٦.٤% من جملة عينة الدراسة، ويظهر هذا المتغير بجلاء في حي جنوب شرق ٨٩.٢%، في حين بلغت النسبة أدناها في حي شمال شرق.

■ **حدود التحويل:** وتعني الحد الأقصى من التحويلات المالية لمحافظة الهاتف المحمول (بنكية، وشركات اتصالات)، إذ تبلغ ٣٠ ألف جنيه/ يوم، وبمعدل ١٠٠ ألف جنيه/ شهر؛ مما ترتب على عدم رضى بعض العملاء عن هذه الخدمات خاصة أصحاب المحال التجارية وقطاع الأعمال الحرة، لذلك انخفضت نسبة رضى العملاء عن هذا المتغير قليلاً إذ سجلت ٨٥.٦% من جملة عينة الدراسة.

■ **سهولة التحويل:** يأتي في الترتيب الأخير من حيث نسبة رضى العملاء البالغة ٧٧% من جملة عينة الدراسة؛ ويعزى ذلك بصفة أساسية إلى صعوبة التعامل مع التطبيقات المصرفية الإلكترونية؛ نظراً لمرور عمليات التحويل بعدد من المراحل المتتالية، والتي تحتاج لعدد كبير من المعرفة التقنية، إضافة إلى الأمان.

خامساً العوامل المؤثرة في تحويل الأموال من الهاتف المحمول.

تؤثر مجموعة من العوامل في معدلات تحويل الأموال من الهاتف المحمول في مدينة الخارجة وإن اختلفت فيما بينها من حيث درجة التأثير، ويمكن دراسة هذه العوامل كما يأتي:

أ- الخصائص السكانية لعينة الدراسة:

تعدُّ دراسة الخصائص السكانية لعينة الدراسة على قدر كبير من الأهمية؛ نظراً لتأثيرها الكبير في تحويل الأموال من الهاتف المحمول، حيث أكدت نتائج الدراسة الميدانية على التباين الواضح في الخصائص الديموغرافية، والاقتصادية، والاجتماعية لعينة الدراسة، ويمكن توضيح ذلك على النحو الآتي:

١- العامل الديموجرافي:

يضم العامل الديموجرافي التركيب النوعي، والعمرى لعينة الدراسة، الذي يعدُّ من أبرز العوامل المؤثرة في تحويل الأموال من الهاتف المحمول، حيث أكدت الدراسة الميدانية (جدول ٢١)، (شكل ١٦) تفوق الذكور بثلاثة أرباع جملة عينة الدراسة؛ ويعزى ذلك بصفة أساسية إلى تولي الذكور مسئولية النفقات المنزلية لجميع أفراد الأسرة، ومن ثم قيامهم بعمليات التحويل المختلفة سواء أكان ذلك لأغراض التعليم أم لغيره من الأغراض الأخرى.

أما بالنسبة للتركيب العمري فإن له أبلغ الأثر في استحواد الفئة العمرية (١٦-٤٥) سنة على النصيب الأكبر من عينة الدراسة بنسبة ٦٥.٣%؛ لكونها تمثل النسبة الأكبر من السكان العاملين سواء في الوظائف الحكومية أم القطاع الخاص، بالإضافة لكونها الفئة الأكبر قدرة على جمع الأموال وادخارها؛ لذلك تزداد نسبة مشاركتهم من تحويل الأموال عبر الهاتف المحمول في مدينة الخارجة.

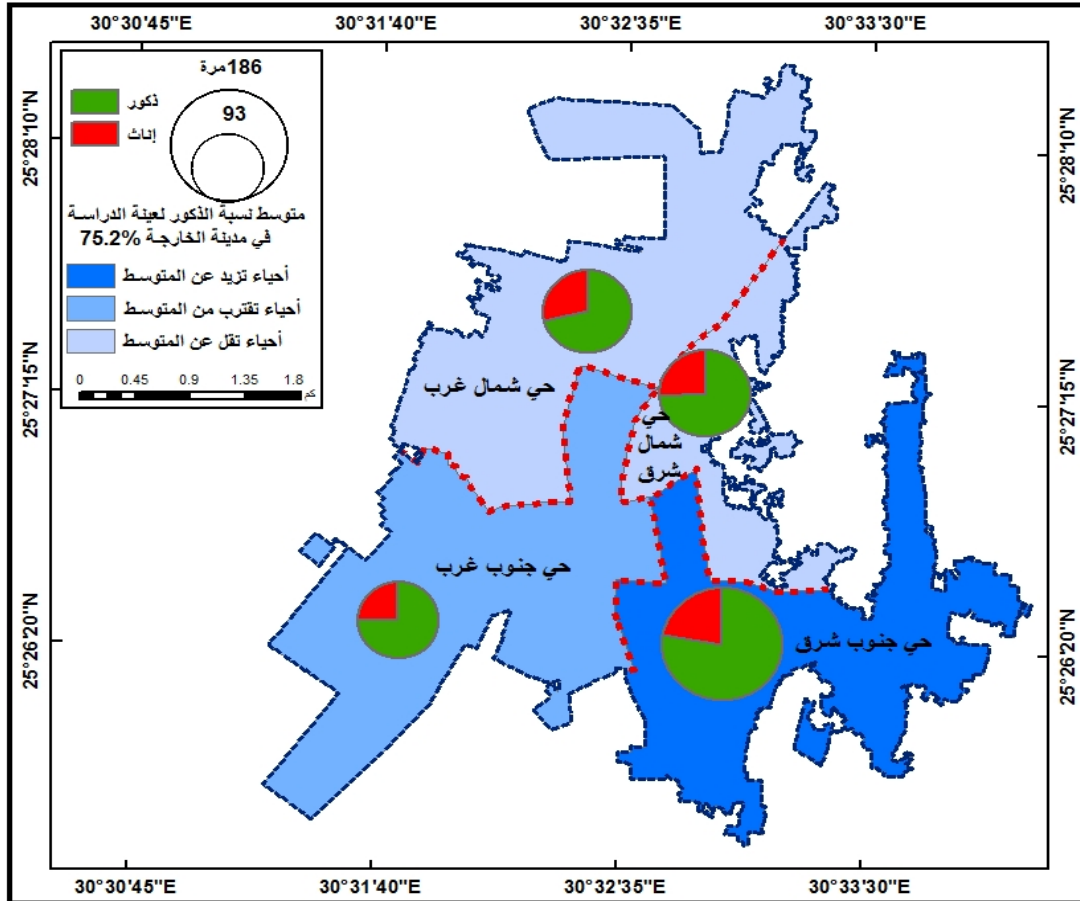
جدول (٢١) توزيع عينة عملاء التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول حسب التركيب النوعي/

العمرى في أحياء مدينة الخارجة عام ٢٠٢٣.

مجلة كلية الآداب بالوادي الجديد- مجلة علمية محكمة- العدد السابع عشر

الجملة	٦٠ سنة فأكثر			٦٠ - ٤١ سنة			٤٠ - ١٦ سنة			الحي	
	الجملة	إناث	ذكور	الجملة	إناث	ذكور	الجملة	إناث	ذكور		
١٠١	١٢	٣	٩	٢٨	٧	٢١	٦١	١٩	٤٢	التكرار	شمال
١٠٠	١١.٩	٢.٩	٨.٩	٢٧.٧	٦.٩	٢٠.٨	٦٠.٤	١٨.٨	٤١.٦	%	غرب
١٠٨	١٧	٤	١٣	٢٧	٦	٢١	٦٤	١٨	٤٦	التكرار	شمال
١٠٠	١٥.٧	٣.٧	١٢	٢٥	٥.٦	١٩.٤	٥٩.٣	١٦.٧	٤٢.٦	%	شرق
٨٤	٩	٢	٧	٢١	٥	١٦	٥٤	١٤	٤٠	التكرار	جنوب
١٠٠	١٠.٧	٢.٤	٨.٣	٢٥	٦	١٩	٦٤.٣	١٦.٧	٤٧.٦	%	غرب
١٨٦	٢٢	٤	١٨	٣٠	٧	٢٣	١٣٤	٣٠	١٠٤	التكرار	جنوب
١٠٠	١١.٨	٢.٢	٩.٦	١٦.١	٣.٧	١٢.٤	٧٢	١٦.١	٥٥.٩	%	شرق
٤٧٩	٦٠	١٣	٤٧	١٠٦	٢٥	٨١	٣١٣	٨١	٢٣٢	التكرار	الجملة
١٠٠	١٢.٥	٢.٧	٩.٨	٢٢.١	٥.٢	١٦.٩	٦٥.٣	١٦.٩	٤٨.٤	%	

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.



المصدر: جدول (٢١).

شكل (١٦) توزيع عينة عملاء التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول حسب التركيب النوعي في أحياء مدينة الخارجة عام ٢٠٢٣.

تشغل الفئة العمرية (٤١ - ٦٠) سنة الترتيب الثاني بما يزيد عن خمس عينة الدراسة (٢٢.١%)؛ وذلك لأن هذه الفئة تعدّ امتداداً للفئة العمرية السابقة، لكونها يمثلان الفئات العاملة سواء في القطاع الحكومي أم القطاع الخاص، مما يتطلب التعامل مع الخدمات المصرفية عامةً والخدمات المصرفية الإلكترونية من الهاتف المحمول خاصةً.

أما الفئة العمرية (٦٠ سنة فأكثر) فقد سجّلت الترتيب الثالث بنسبة ١٢.٥%، حيث تبين أن هذه الفئة العمرية تستخدم الخدمات المصرفية الإلكترونية من الهاتف المحمول للاستفسار عن رصيدهم من المعاشات أو المدخرات الخاصة بهم؛ وذلك لعدم قدرتهم على الحركة وتحمل أوقات الانتظار بالبنوك، وقد أثبتت الدراسة الميدانية أن معظم هذه الفئة تعتمد على ذويهم في إتمام العمليات المصرفية لعدم خبرتهم بالتعامل مع مثل هذه التطبيقات الإلكترونية.

٢- الخصائص الاقتصادية:

تؤثر الخصائص الاقتصادية تأثيراً واضحاً في معدلات تحويل الأموال من الهاتف المحمول كماً ونوعاً؛ وذلك لكونها تضم عنصرين مهمين هما: الحالة المهنية، ومتوسط الدخل الشهري، اللذان يؤثران بدورهما في عدد مرات التحويل الشهرية، وقيمة المبالغ المحولة، وأغراض التحويل التي تزيد جميعها بزيادة متوسط الدخل الشهري، والعكس صحيح، ويمكن دراسة الخصائص الاقتصادية على النحو الآتي:

■ الحالة المهنية:

تحدد الحالة المهنية عملية تكرار تحويل الأموال من الهاتف المحمول للأغراض المختلفة، وفقاً لنوع قطاع الأعمال، حيث تشير بيانات جدول (٢٢) وشكل (١٧) إلى تعدد المهن التي يمارسها عملاء التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول بمنطقة الدراسة، ويمكن إبراز ذلك على النحو الآتي:

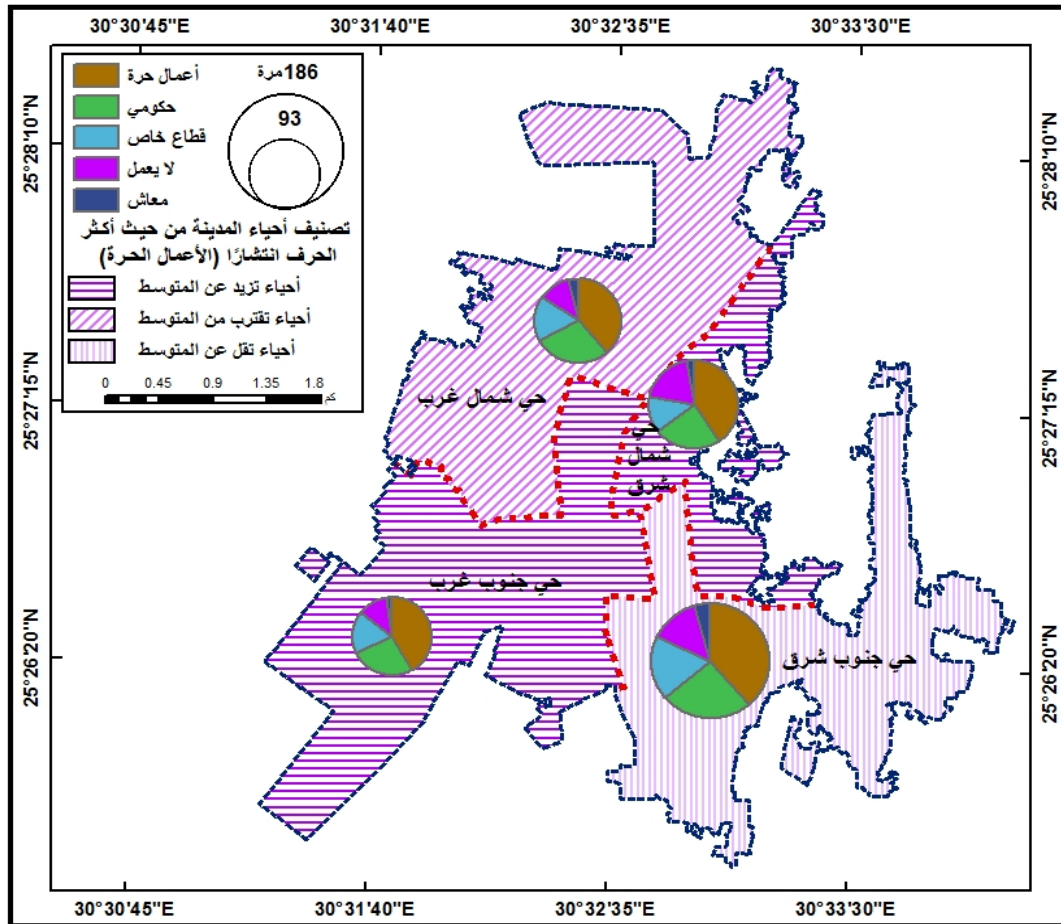
- أعمال حرة: تنصدر باقي المهن في منطقة الدراسة بنسبة ٣٩.٧% من جملة عينة الدراسة؛ وذلك لزيادة حركة النشاط التجاري والخدمي بمدينة الخارجة لكونها تمثل عاصمة محافظة الوادي الجديد، وتمثل مركز التسوق الرئيس للقرى والتوابع، وقد انعكس ذلك على زيادة متوسط دخل هذه الفئة؛ ومن ثمّ زيادة معدلات استخدامهم للتطبيقات المصرفية الإلكترونية لكونها أكثر سرعة وسهولة في تحويل الأموال واستقبالها، وتتركز في حي جنوب غرب بنسبة ٤١.٧%.

- حكومي: جاءت في الترتيب الثاني بما يزيد على ربع عينة الدراسة (٢٥.٩%)؛ وذلك لاتجاه الهيئات الحكومية بمختلف الوزارات إلى التحول الرقمي في صرف الرواتب والمكافآت، الأمر الذي يتطلب ضرورة متابعة الرصيد من خلال التطبيقات المصرفية الإلكترونية، بالإضافة إلى رغبتهم في دفع المستحقات الشهرية مثل: فواتير الاتصالات، والإنترنت، والكهرباء، وبعض النفقات الأسرية عبر هذه التطبيقات.

جدول (٢٢) توزيع عينة عملاء التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول حسب التركيب المهني في أحياء مدينة الخارجة عام ٢٠٢٣.

الجملة	معاش	لا يعمل	قطاع خاص	حكومي	أعمال حرة	الحي
١٠١	٤	١٢	١٧	٢٩	٣٩	التكرار
١٠٠	٤	١١.٩	١٦.٨	٢٨.٧	٣٨.٦	%
١٠٨	٣	٢١	١٤	٢٦	٤٤	التكرار
١٠٠	٢.٨	١٩.٤	١٣	٢٤.١	٤٠.٧	%
٨٤	٢	١٠	١٥	٢٢	٣٥	التكرار
١٠٠	٢.٣	١١.٩	١٧.٩	٢٦.٢	٤١.٧	%
١٨٦	٨	٢٥	٣٤	٤٧	٧٢	التكرار
١٠٠	٤.٣	١٣.٤	١٨.٣	٢٥.٣	٣٨.٧	%
٤٧٩	١٧	٦٨	٨٠	١٢٤	١٩٠	التكرار
١٠٠	٣.٥	١٤.٢	١٦.٧	٢٥.٩	٣٩.٧	%

- المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.



- المصدر: جدول (٢٢).

شكل (١٧) توزيع عينة عملاء التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول حسب التركيب المهني في أحياء مدينة الخارجة عام ٢٠٢٣.

- قطاع خاص: يشغل الترتيب الثالث بنسبة ١٦.٧% من جملة عينة الدراسة؛ وذلك لقلّة فرص العمل في القطاع الحكومي؛ مما ترتب عليه التحاقهم بقطاع الاستثمار، خاصة الاستثمار العقاري، ومشروعات زراعة النخيل، وتتركز بصورة واضحة في حي جنوب شرق بنسبة ١٨.٣%، في حين بلغت أديانها في حي شمال شرق.
- لا يعمل: سجّلت الترتيب الرابع بنسبة ١٤.٢% من جملة عينة الدراسة، ومما يفسر ارتفاع هذه النسبة أنّها شملت طلاب الجامعات المغتربين؛ وذلك لاستلام التحويلات المالية من ذويهم، وتتركز في حي شمال شرق بنسبة ١٩.٤%.
- معاش: تضاءلت نسبة هذه الفئة بشكل واضح، حيث سجّلت ٣.٥% من جملة عينة الدراسة؛ وتركزت في حي جنوب شرق بنسبة ٤.٣%، وفي المقابل بلغت أديانها ٢.٣% في حي جنوب غرب.

■ متوسط الدخل الشهري:

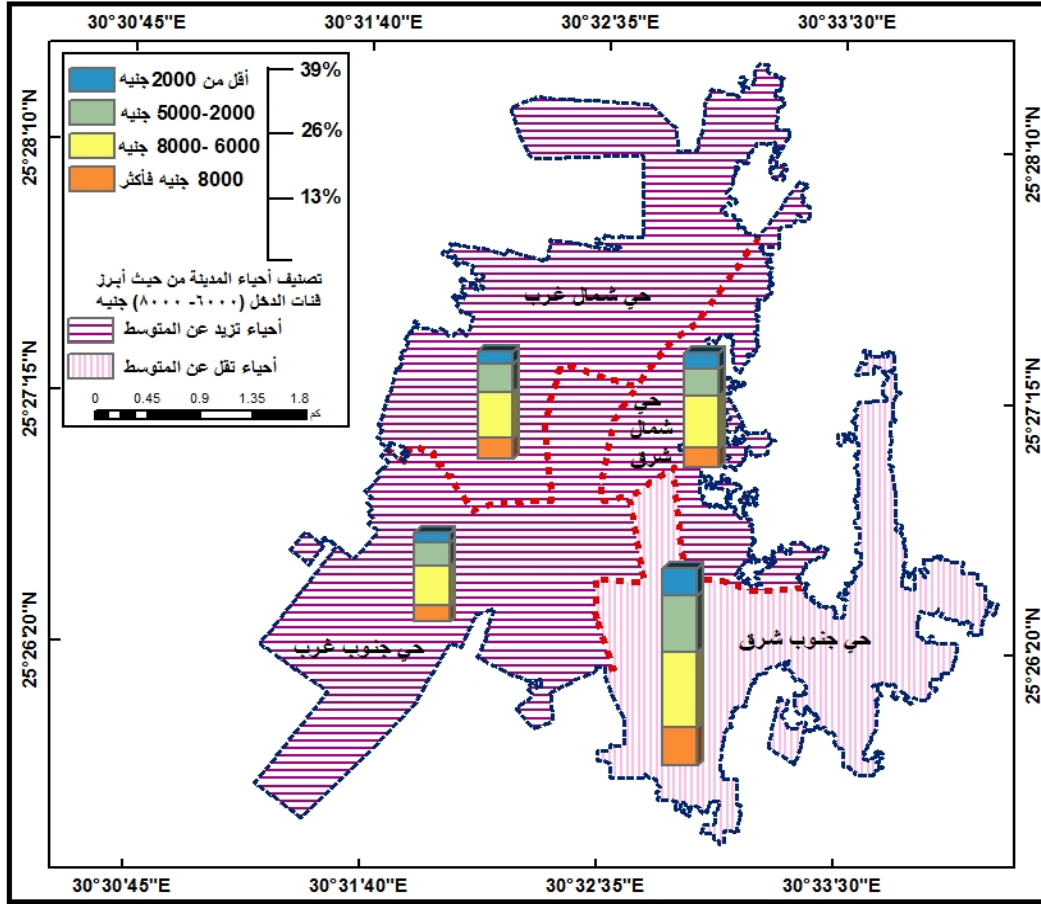
يعدّ متوسط الدخل من المحددات الرئيسة لاستخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية؛ لأنّ الزيادة الكبيرة في متوسط الدخل يترتب عليها زيادة مماثلة في استخدام التطبيقات المصرفية الإلكترونية، والعكس صحيح، حيث أبرزت بيانات جدول (٢٣) وشكل (١٨) الاختلاف الواضح لعينة الدراسة حسب مستويات الدخل ويمكن توضيح ذلك كما يأتي:

سجّلت فئة الدخل (٦٠٠٠ - ٨٠٠٠ جنيه) الترتيب الأول بنسبة ٤١.٨% من جملة عينة الدراسة، وتختلف النسبة بأحياء المدينة، إذ ترتفع عن المتوسط بأحياء (شمال شرق، وجنوب غرب، وشمال غرب)، وتقل عن المتوسط في حي جنوب شرق بنسبة ٣٨.٢%، بمعدل انخفاض بلغ (- ٣.٦%)، ويمثل هذه الفئة كبار الموظفين في القطاع الحكومي، بالإضافة إلى بعض العاملين بالأعمال الحرة، وتنتم هذه الفئة بزيادة تحويلاتها المالية.

جدول (٢٣) توزيع عينة عملاء التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول حسب متوسط الدخل الشهري في أحياء مدينة الخارجة عام ٢٠٢٣.

الجملة	أقل من ٢٠٠٠ جنيه	(٥٠٠٠ - ٢٠٠٠) جنيه	(٨٠٠٠ - ٦٠٠٠) جنيه	٨٠٠٠ جنيه فأكثر	الحي
١٠١	١٢	٢٧	٤٣	١٩	شمال التكرار
١٠٠	١١.٩	٢٦.٧	٤٢.٦	١٨.٨	غرب %
١٠٨	١٦	٢٥	٤٩	١٨	شمال التكرار
١٠٠	١٤.٨	٢٣.١	٤٥.٤	١٦.٧	شرق %
٨٤	٩	٢٢	٣٧	١٦	جنوب التكرار
١٠٠	١٠.٧	٢٦.٢	٤٤	١٩.١	غرب %
١٨٦	٢٦	٥٣	٧١	٣٦	جنوب التكرار
١٠٠	١٤	٢٨.٥	٣٨.٢	١٩.٣	شرق %
٤٧٩	٦٣	١٢٧	٢٠٠	٨٩	الجملة التكرار
١٠٠	١٣.٢	٢٦.٥	٤١.٨	١٨.٥	الجملة %

- المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.



- المصدر: جدول (٢٣).

شكل (١٨) توزيع عينة عملاء التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول حسب متوسط الدخل الشهري في أحياء مدينة الخارجة عام ٢٠٢٣.

جاءت فئة الدخل (٢٠٠٠ - ٥٠٠٠ جنيه) في الترتيب الثاني بأكثر من ربع عينة الدراسة (٢٦.٥%)، وتتفاوت هذه النسبة بأحياء المدينة حيث بلغت أقصاها في حي جنوب شرق، وأدناها في حي شمال شرق، ويمثل هذه الفئة معظم العاملين بالوظائف الحكومية، وتتصف بحرصها على استخدام التطبيقات المصرفية الإلكترونية لدفع الفاتورة الشهرية للكهرباء، والإنترنت، والاتصالات.

تشغل فئة الدخل (٨٠٠٠ جنيه فأكثر) الترتيب الثالث بنسبة ١٨.٥% من جملة عينة الدراسة، وتختلف النسبة بين أحياء المدينة، التي بلغت أقصاها في حي جنوب شرق ويمثل هذه الفئة العاملون بالأعمال الحرة، وبعض العاملين بالوظائف الحكومية ذات الكادر الخاص؛ لذلك تتم التحويلات المالية بهذه الفئة لأغراض التجارة، والاستثمار، والادخار، والبحث العلمي.

تأتي فئة الدخل أقل من (٢٠٠٠ جنيه) في المرتبة الرابعة بنسبة ١٣.٢% من جملة عينة الدراسة، وتتركز في حي شمال شرق؛ ويرجع ذلك إلى ارتفاع نسبة العاملين في الأنشطة الحرفية، والورش الصناعية، وخدمات الأمن، وعمال النظافة؛ لذلك تبلغ التحويلات المالية أدناها بهذه الفئة.

٣- الخصائص الاجتماعية:

تؤثر الخصائص الاجتماعية بدرجة كبيرة على تحويل الأموال من الهاتف المحمول؛ نظراً لما يترتب عليها من انعكاسات قوية على مستوى معيشة الفرد وأسلوب حياته والمجتمع الذي يعيش فيه، وتضم الخصائص الاجتماعية عنصرين مهمين يمكن توضيحهما كما يأتي:

▪ الحالة التعليمية:

يتطلب التعامل مع الخدمات المصرفية الإلكترونية قدر كافٍ من التعليم لإتمام العمليات المصرفية التي تتميز بتسلسلها الدقيق؛ لذلك خلت عينة الدراسة من الأميين نظراً لعدم قدرتهم على التعامل مع تلك التطبيقات، (جدول ٢٤)، (وشكل ١٩).

جدول (٢٤) توزيع عينة عملاء التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول حسب الحالة التعليمية في أحياء مدينة الخارجة عام ٢٠٢٣.

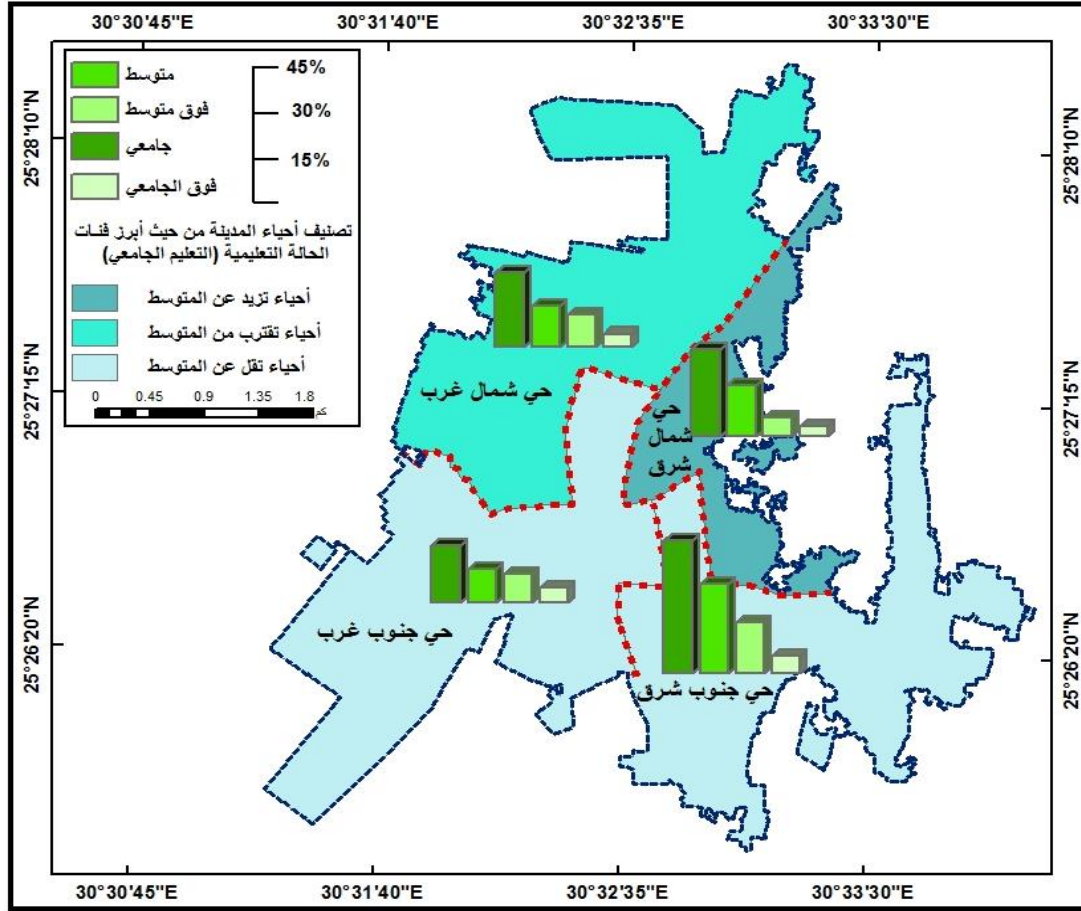
الجملة	فوق الجامعي	جامعي	فوق متوسط	متوسط	الحي	التكرار
١٠١	٨	٤٧	٢٠	٢٦	شمال	
١٠٠	٧.٩	٤٦.٥	١٩.٨	٢٥.٧	غرب	%
١٠٨	٧	٥٦	١٢	٣٣	شمال	التكرار
١٠٠	٦.٤	٥١.٩	١١.١	٣٠.٦	شرق	%
٨٤	٩	٣٦	١٨	٢١	جنوب	التكرار
١٠٠	١٠.٧	٤٢.٩	٢١.٤	٢٥	غرب	%
١٨٦	١١	٨٥	٣٣	٥٧	جنوب	التكرار
١٠٠	٥.٩	٤٥.٧	١٧.٧	٣٠.٦	شرق	%
٤٧٩	٣٥	٢٢٤	٨٣	١٣٧	الجملة	التكرار
١٠٠	٧.٣	٤٦.٨	١٧.٣	٢٨.٦		%

- المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

تصدر عينة العملاء الحاصلين على مؤهل جامعي بنسبة (٤٦.٨%) من جملة عينة الدراسة؛ نظراً لخبرتهم بوسائل الاتصال الحديثة؛ مما يمكنهم من التعامل مع التطبيقات المصرفية الإلكترونية، وإجراء كافة العمليات المصرفية بسهولة، مع ملاحظة تباين النسبة بين أحياء المدينة، إذ بلغت أقصاها في حي شمال شرق، وأدناها في حي جنوب غرب.

تشغل الحالة التعليمية (متوسط) الترتيب الثاني بنسبة (٢٨.٦%) من جملة عينة الدراسة، ويتركزون في أحياء شمال شرق، وجنوب شرق بنسبة ٣٠.٦% لكل منهما، في حين بلغت النسبة أدناها ٢٥% في حي جنوب غرب؛ ويعمل غالبية هذه الفئة في الأنشطة التجارية؛ لذلك تتجه تحويلاتهم إلى عملائهم بالشركات والمصانع نظير السلع والمواد الخام المرسله إليهم.

وينضح مما سبق استحواذ الفئتين سالفتي الذكر (جامعي، ومتوسط) على أكثر من ثلاثة أرباع عينة الدراسة، وفي المقابل بلغت نسبة الفئات التعليمية الأخرى ٢٤.٦% من جملة عينة الدراسة، بواقع ١٧.٣% للمؤهلات فوق المتوسط، وبنسبة ٧.٣% للمؤهلات فوق الجامعية؛ ويعزى انخفاض نسبة المؤهلات فوق الجامعية إلى قلة عددهم بالنسبة للفئات التعليمية الأخرى.



- المصدر: جدول (٢٤).

شكل (١٩) توزيع عينة عملاء التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول حسب الحالة التعليمية في أحياء مدينة الخارجة عام ٢٠٢٣.

الحالة الاجتماعية:

تعدُّ الحالة الاجتماعية من العوامل المهمة في تحديد أوجه النفقات المختلفة واختيار الطرق المناسبة لسداد الالتزامات المالية، حيث كشفت أرقام جدول (٢٥) وشكل (٢٠) عن استحواد فئة المتزوجين لعينة عملاء التطبيقات المصرفية الإلكترونية بنسبة ٧٠.٨%؛ ويعزى ذلك إلى تحملهم أوجه الإنفاق المختلفة على الأسرة؛ مما يتطلب منهم إجراء المعاملات المصرفية من الهاتف المحمول لدفع فواتير الاتصالات الشهرية لأفراد الأسرة، وشحن الإنترنت المنزلي، ودفع فواتير الكهرباء.

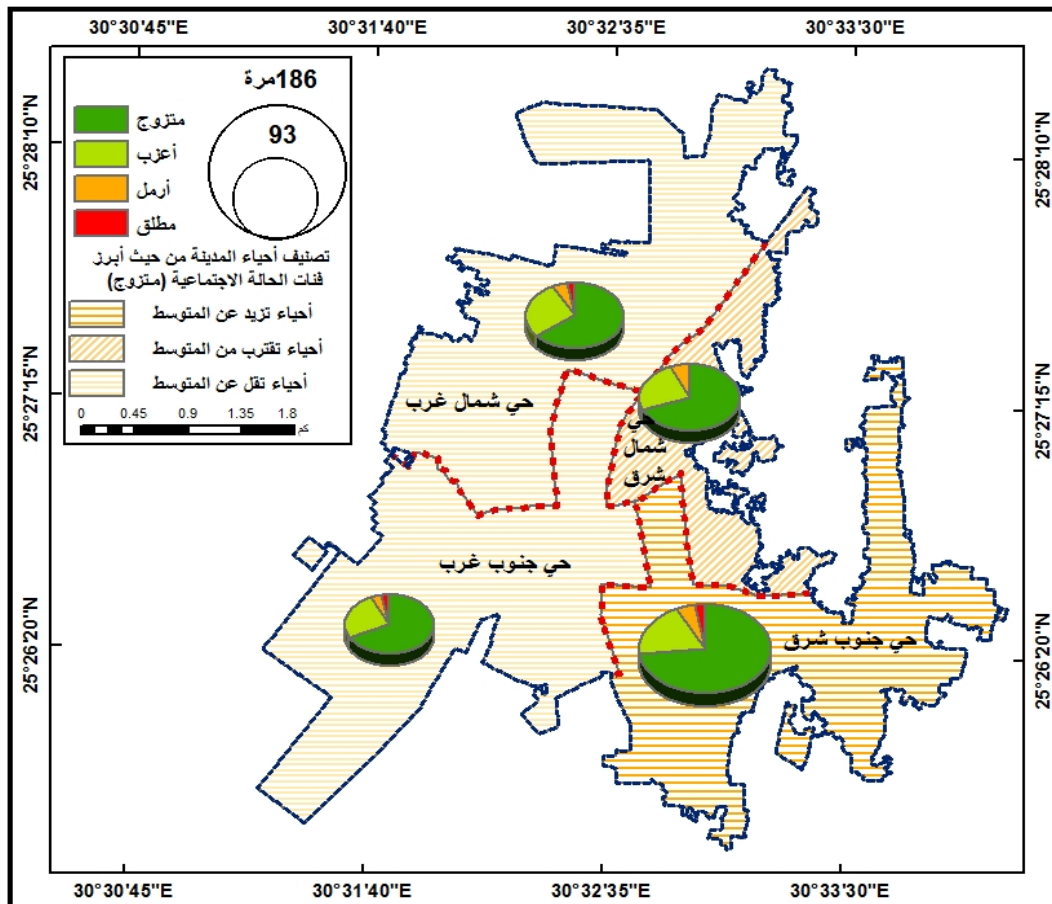
تأتي فئة غير المتزوجين في الترتيب الثاني بنسبة ٢١.١% من جملة عينة الدراسة؛ ويرجع ذلك إلى خبرتهم الواسعة بوسائل الاتصال الحديثة؛ مما يمكنهم من استخدام التطبيقات المصرفية الإلكترونية بسهولة مع قدرتهم على حل المشكلات التي تواجههم أثناء إجراء العمليات المصرفية المختلفة من الهاتف المحمول.

سجلت فئة الأرمال الترتيب الثالث بنسبة ٥.٨% من جملة عينة الدراسة، تلتها فئة مطلق بنسبة ٢.٥%؛ ويرجع ذلك إلى انخفاض متوسط دخلهم؛ مما انعكس على انخفاض تحويلاتهم المالية عبر الهواتف المحمولة.

جدول (٢٥) توزيع عينة عملاء التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول حسب الحالة الاجتماعية في أحياء مدينة الخارجة عام ٢٠٢٣

الجملة	مطلق	أرمل	أعزب	متزوج	الحي	
١٠١	٣	٦	٢٥	٦٧	التكرار	شمال
١٠٠	٣	٥.٩	٢٤.٨	٦٦.٣	%	غرب
١٠٨	—	٨	٢٤	٧٦	التكرار	شمال
١٠٠	—	٧.٤	٢٢.٢	٧٠.٤	%	شرق
٨٤	٣	٤	١٩	٥٨	التكرار	جنوب
١٠٠	٣.٦	٤.٨	٢٢.٦	٦٩	%	غرب
١٨٦	٦	١٠	٣٣	١٣٧	التكرار	جنوب
١٠٠	٣.٢	٥.٤	١٧.٧	٧٣.٧	%	شرق
٤٧٩	١٢	٢٨	١٠١	٣٣٨	التكرار	الجملة
١٠٠	٢.٥	٥.٨	٢١.١	٧٠.٦	%	

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.



المصدر: جدول (٢٥).

شكل (٢٠) توزيع عينة عملاء التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول حسب الحالة الاجتماعية في أحياء مدينة الخارجة عام ٢٠٢٣.

ب- العوامل التقنية والفنية:

تتضمن هذه العوامل مجموعةً من الأدوات المتقدمة أهمها الهاتف الذكي، وشبكة الإنترنت وسرعاتها، حيث ساعدت على الارتباط بالبنوك وشركات الاتصالات من بعد، بالإضافة إلى كونها تتوافق مع خصائص التطبيقات المصرفية الإلكترونية، ويمكن دراسة هذه العوامل على النحو الآتي:

- نوع الهاتف المحمول:

أكدت نتائج الدراسة الميدانية على تعدد أنواع الهاتف المحمول المستخدمة في تحويل الأموال بمنطقة الدراسة، على الرغم من أن جميعها يدعم خدمات الإنترنت والدخول إلى تطبيقات تحويل الأموال، وتحليل بيانات جدول (٢٦)، وشكل (٢١) يمكن توضيح الآتي: تستأثر هواتف سامسونج (Samsung) الكورية بالنصيب الأكبر من عينة عملاء التطبيقات المصرفية، حيث بلغ متوسط نسبتها ٥٤.٧% من جملة عينة الدراسة؛ ويرجع ذلك إلى تمتعها بقوة شرائية كبيرة لاعتدال أسعارها مقارنةً ببعض الأنواع الأخرى مع جودتها، إضافة إلى ارتفاع إمكانياتها، وسهولة صيانتها؛ ولذلك يتركز استخدام تلك الهواتف في جميع أحياء المدينة، والتي بلغت أقصاها في حي شمال شرق.

سجّلت هواتف أوبو (OPPO) الصينية الترتيب الثاني بمتوسط نسبة بلغت ١٧.٣% من جملة عينة عملاء التطبيقات المصرفية الإلكترونية؛ وذلك لأنها تجمع بين المواصفات الجيدة والسعر المناسب الذي يتوافق مع القدرات المادية لعينة الدراسة، وتركزت في حي جنوب غرب بنسبة ٢٣.٨%.

تشغل هواتف هواوي (Huawei) الصينية الترتيب الثالث بنسبة ١١.٥%، ويتركز استخدامها في حي جنوب شرق بنسبة ١٤.٥%؛ وترجع زيادة نسبة هذه الفئة لأن بعضها أرخص أنواع الهواتف الذكية مع تمتعها بإمكانيات داخلية تمكنها من إتمام العمليات المصرفية بسهولة.

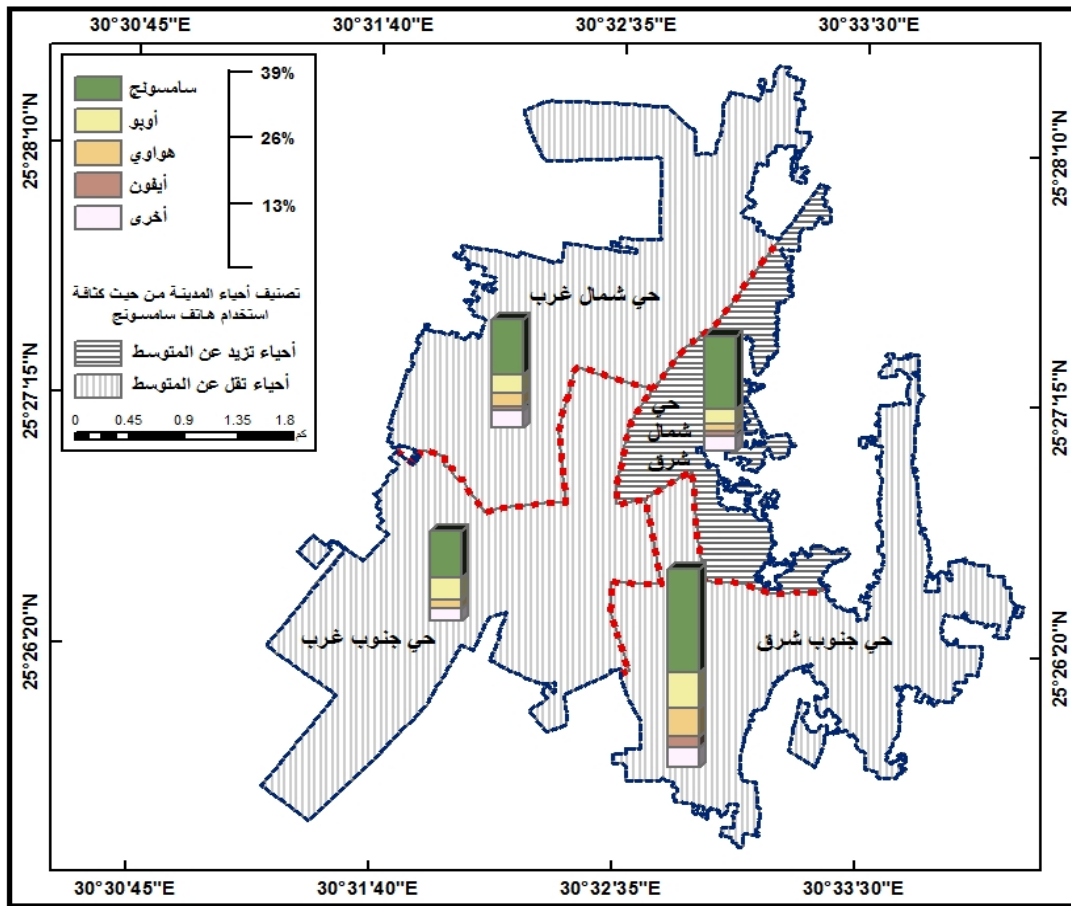
جاءت هواتف أيفون (iPhone) الأمريكية في الترتيب الرابع بنسبة ضئيلة بلغت ٤% من جملة عملاء التطبيقات المصرفية الإلكترونية، حيث لم تزد نسبتها عن ٥.٤% في أكثر أحياء المدينة؛ وذلك لارتفاع أسعارها بدرجة تفوق متوسطات الدخل بمنطقة الدراسة؛ لذلك لم يتمكن من شرائها إلا نسبة صغيرة من عينة الدراسة، بالإضافة إلى أن الأنواع الأخرى تؤدي نفس وظائفها في إتمام العمليات المصرفية الإلكترونية.

بلغت نسبة الهواتف الأخرى لعملاء التطبيقات المصرفية الإلكترونية ١٢.٥%، حيث توصلت الدراسة الميدانية إلى أن أبرزها تمثل في هواتف: ريلمي، وشاومي، وانفينيكس.

جدول (٢٦) توزيع عينة عملاء التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول وفقاً لنوع الهاتف في أحياء مدينة الخارجة عام ٢٠٢٣.

الجملة	أخرى	أيفون	هواوي	أوبو	سامسونج	الحي	
١٠١	١٦	٤	١٢	١٧	٥٢	التكرار	شمال
١٠٠	١٥.٨	٤	١١.٩	١٦.٨	٥١.٥	%	غرب
١٠٨	١٤	٥	٧	١٣	٦٩	التكرار	شمال
١٠٠	١٣	٤.٦	٦.٥	١٢	٦٣.٩	%	شرق
٨٤	١١	-	٩	٢٠	٤٤	التكرار	جنوب
١٠٠	١٣.١	-	١٠.٧	٢٣.٨	٥٢.٤	%	غرب
١٨٦	١٩	١٠	٢٧	٣٣	٩٧	التكرار	جنوب
١٠٠	١٠.٢	٥.٤	١٤.٥	١٧.٧	٥٢.٢	%	شرق
٤٧٩	٦٠	١٩	٥٥	٨٣	٢٦٢	التكرار	الجملة
١٠٠	١٢.٥	٤	١١.٥	١٧.٣	٥٤.٧	%	

- المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.



- المصدر: جدول (٢٦).

شكل (٢١) توزيع عينة عملاء التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول وفقاً لنوع الهاتف في أحياء مدينة الخارجة عام ٢٠٢٣.

- شبكة الهاتف المحمول:

تؤدي شبكات الهاتف المحمول دوراً فاعلاً في إتمام تحويل الأموال من الهاتف المحمول في مدينة الخارجة؛ وذلك لكونها توفر خدمات الإنترنت التي تساعد على استخدام التطبيقات المصرفية، وعلى الرغم من مشاركة شركات المحمول الأربعة في تقديم الإنترنت لدعم التطبيقات المصرفية لتحويل الأموال من الهاتف المحمول فإن نسبة العملاء تختلف من شبكة لأخرى، كما يوضحه الجدول الآتي:

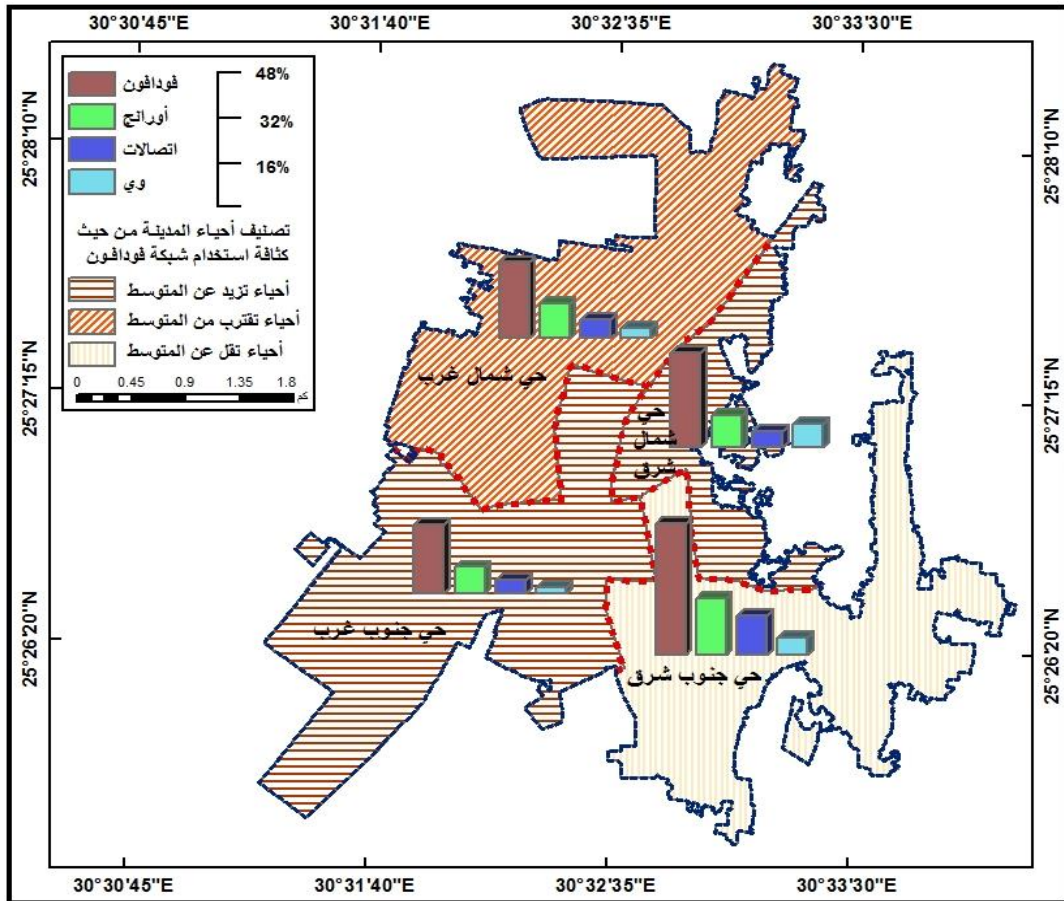
جدول (٢٧) توزيع عينة عملاء التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول وفقاً لشبكة الهاتف المحمول في أحياء مدينة الخارجة عام ٢٠٢٣.

الجملة	أكثر من شبكة	وي	اتصالات	أورانج	فودافون	الحي	
١٠١	٥	٧	١٣	٢٤	٥٢	التكرار	شمال
١٠٠	٤.٩	٦.٩	١٢.٩	٢٣.٨	٥١.٥	%	غرب
١٠٨	٤	٦	١١	٢٢	٦٥	التكرار	شمال
١٠٠	٣.٧	٥.٥	١٠.٢	٢٠.٤	٦٠.٢	%	شرق
٨٤	٦	٤	٩	١٨	٤٧	التكرار	جنوب
١٠٠	٧.١	٤.٨	١٠.٧	٢١.٤	٥٦	%	غرب
١٨٦	١٨	١٢	٢٧	٣٩	٩٠	التكرار	جنوب
١٠٠	٩.٦	٦.٥	١٤.٥	٢١	٤٨.٤	%	شرق
٤٧٩	٣٣	٢٩	٦٠	١٠٣	٢٥٤	التكرار	الجملة
١٠٠	٦.٩	٦.١	١٢.٥	٢١.٥	٥٣	%	

- المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

من بيانات جدول (٢٧) وشكل (٢٢) يمكن استخلاص النتائج الآتية:

- تستحوذ شبكة فودافون (كليك سابقاً بدأت في مايو ١٩٩٨) على النصيب الأكبر من عملاء التطبيقات المصرفية الإلكترونية، حيث بلغت نسبتها ٥٣%؛ وذلك لكونها تمثل ثاني أقدم شبكات الهاتف المحمول في مصر، بالإضافة إلى أنها تعد أول الشركات في تطبيق المحافظ الإلكترونية للهاتف المحمول؛ لذلك تميزت بانتشارها الواسع في منطقة الدراسة، ويلاحظ ظهور هذه النسبة بشكل واضح في حي شمال شرق بنسبة ٦٠.٢%، بينما بلغت أداها ٤٨.٤% في حي جنوب شرق؛ وبذلك بلغ الفارق بين النسبتين ١١.٨%؛ مما يشير إلى التفاوت الواضح في نسبة استخدام شبكة فودافون بين أحياء المدينة.
- تشغل شبكة أورانج (موبينيل سابقاً بدأت في مارس ١٩٩٨) الترتيب الثاني بنسبة ٢١.٥% من جملة عينة الدراسة؛ وذلك لكونها أقدم شبكات الهاتف المحمول في مصر، بالإضافة إلى تقديم التطبيقات المصرفية الإلكترونية المتمثلة في محفظة أورانج كاش، وكذلك انتشار شبكات تقوية الهاتف المحمول الخاصة بها في محافظة الوادي الجديد بصفة عامة مما ساعد على انتشارها بشكل كبير بين العملاء بأحياء المدينة.



- المصدر: جدول (٢٧).

شكل (٢٢) توزيع عينة عملاء التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول وفقاً لشبكة الهاتف المحمول في أحياء مدينة الخارجة عام ٢٠٢٣.

- سجّلت شبكة اتصالات الترتيب الثالث بنسبة ١٢.٥% من جملة عينة عملاء التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول، ويلاحظ تركّز هذه النسبة في حي جنوب شرق بنسبة ١٤.٥% من جملة عينة الدراسة، في حين بلغت أدناها ١٠.٢% في حي شمال شرق.
- رتبت شبكة وي (WE) في الترتيب الأخير بنسبة ٦.١% من جملة عينة الدراسة؛ حيث لم تزد نسبتها بأكثر أحياء المدينة عن ٦.٩%؛ ويرجع انخفاض عينة الدراسة بهذه الشبكة إلى كونها أحدث شركات الهاتف المحمول في مصر (بدأت خدماتها في ١٨ سبتمبر ٢٠١٧).
- ومما تجدر الإشارة إليه وجود نسبة من عينة الدراسة تستخدم أكثر من شبكة في نفس الوقت، حيث بلغت ٦.٩% من جملة عينة الدراسة؛ وذلك للجمع بين المزايا والعروض التي تقدمها كل شركة سواء أكان ذلك في باقات الإنترنت والمكالمات أم في جودة الشبكة.

- سعر باقة الإنترنت:

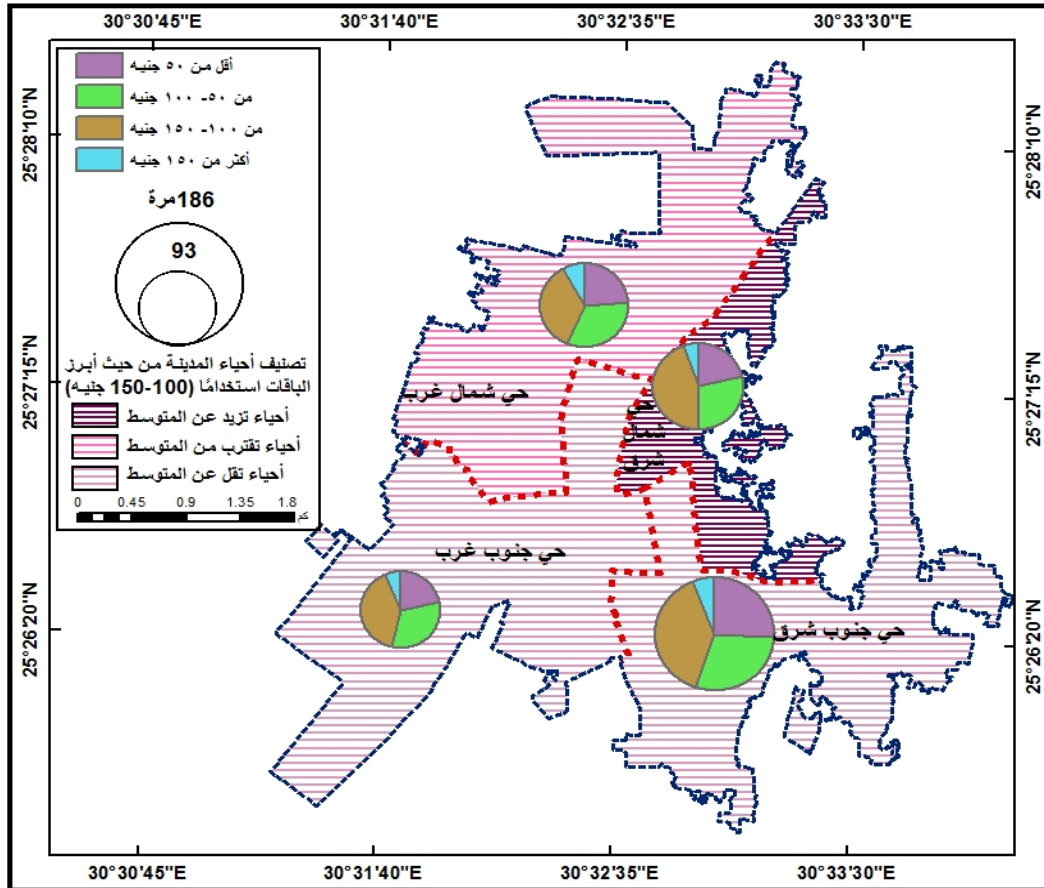
تقدم شركات الاتصالات مجموعة من الباقات تختلف في أسعارها وسرعاتها وسعتها؛ لكي يتمكن العملاء من اختيار الباقة التي تناسب استخدامهم، ونظراً لتأثير باقة الإنترنت في تنفيذ التحويلات المالية الإلكترونية فإن العملاء يحرصون على شراء باقات الإنترنت التي تمكنهم

من إتمام عملياتهم المصرفية بالأمان والسرعة المطلوبة، تجنباً لحدوث الأخطاء في تحويل المعاملات المالية، وتؤكد بيانات جدول (٢٨) وشكل (٢٣) على اختلاف عينة عملاء التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول من حيث أسعار باقات الإنترنت، ويمكن إبراز ذلك كما يأتي: جدول (٢٨) توزيع عينة عملاء التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول حسب سعر باقة الإنترنت في أحياء مدينة الخارجة عام ٢٠٢٣.

الجملة	أقل من ٥٠ جنيه	(٥٠ - ١٠٠) جنيه	(١٠٠ - ١٥٠) جنيه	أكثر من ١٥٠ جنيه	الحي	
					التكرار	شمال
١٠١	٨	٣٦	٣٣	٢٤	التكرار	شمال
١٠٠	٧.٩	٣٥.٦	٣٢.٧	٢٣.٨	%	غرب
١٠٨	٦	٤٨	٣١	٢٣	التكرار	شمال
١٠٠	٥.٦	٤٤.٤	٢٨.٧	٢١.٣	%	شرق
٨٤	٥	٣٤	٢٧	١٨	التكرار	جنوب
١٠٠	٦	٤٠.٥	٣٢.١	٢١.٤	%	غرب
١٨٦	١١	٧٢	٥٥	٤٨	التكرار	جنوب
١٠٠	٥.٩	٣٨.٧	٢٩.٦	٢٥.٨	%	شرق
٤٧٩	٣٠	١٩٠	١٤٦	١١٣	التكرار	الجملة
١٠٠	٦.٢	٣٩.٧	٣٠.٥	٢٣.٦	%	

- المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

- تصدرت الباقة الشهرية التي تتراوح قيمتها ما بين (١٠٠ - ١٥٠ جنيهًا) بما يقترب من خمسي عينة الدراسة (٣٩.٧%)، ويسود استخدام هذه الباقة في جميع أحياء المدينة، إذ بلغت أقصاها ٤٤.٤% في حي شمال شرق؛ ويرجع ذلك إلى زيادة سعة التحميل لهذه الباقة حيث تتراوح ما بين (٨٠٠٠ - ١٢٠٠٠) ميجا بايت، وتتناسب هذه الباقة مع العملاء في قطاع الأعمال الحرة، وبعض الوظائف الحكومية.
- تشغل الباقة الشهرية التي تتراوح قيمتها ما بين (٥٠ - ١٠٠ جنيه) الترتيب الثاني بنسبة ٣٠.٥% من جملة عينة الدراسة، وتقترب نسبة مستخدمي هذه الباقة بأحياء المدينة إذ بلغت أقصاها ٣٢.٧% في حي شمال غرب؛ ويعزى ذلك لزيادة سعته التي تتراوح ما بين (٤٠٠٠ - ٦٠٠٠) ميجا بايت، وأثبتت نتائج الدراسة أن أكثر مستخدمي هذه الباقة من ذوي الدخل (٢٠٠٠ - ٥٠٠٠) جنيه.
- جاءت الباقة الشهرية (أقل من ٥٠ جنيه) في الترتيب الثالث بما يقترب من ربع عينة عملاء التطبيقات المصرفية الإلكترونية (٢٣.٦%)، وتسود هذه الباقة في جميع أحياء المدينة، حيث بلغت أقصاها ٢٥.٨% في حي جنوب شرق، وتتراوح سعة التحميل لهذه الباقة ما بين (١٥٠ - ٢٥٠٠) ميجا بايت، وأكدت الدراسة الميدانية أنها تنتشر بين العملاء الذين يقل دخلهم عن (٢٠٠٠ جنيه)؛ لكونها تناسب متوسط دخلهم.



- المصدر: بيانات جدول (٢٨).

شكل (٢٣) توزيع عينة عملاء التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول حسب سعر باقة الإنترنت في أحياء مدينة الخارجة عام ٢٠٢٣.

- سجّلت الباقية الشهرية (أكثر من ١٥٠ جنيهاً) الترتيب الأخير بنسبة ٦.٢% من جملة عينة الدراسة، ويقل عدد مستخدمي هذه الباقية بجميع أحياء المدينة؛ نظراً لزيادة سعرها حيث تتراوح سعة التحميل لهذه الباقية ما بين (٢٠٠٠٠ - ٤٠٠٠٠) ميجا بايت، وأثبتت الدراسة الميدانية أنّها تتوافق مع فئة العملاء الذين يزيد متوسط دخلهم عن ٨٠٠٠ جنيه، وكذلك الذين يستخدمونها لأغراض تجارية.

سادساً- مشكلات حركة الأموال من الهاتف المحمول:

توصلت نتائج الدراسة الميدانية إلى وجود مجموعة من المشكلات تواجه عينة عملاء التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول، يمكن عرضها على النحو الآتي:

١- المشكلات المتعلقة بالبنوك وشركات الاتصالات:

يمكن دراسة المشكلات التي تتعلق بالبنوك وشركات الاتصالات على النحو الآتي:

- الحد الأقصى لرصيد المحفظة: ظهرت هذه المشكلة بوضوح في المحافظ البنكية، ومحافظ شركات الهاتف المحمول؛ نظراً لأن الحدود القصوى لرصيد المحفظة البنكية ١٠٠ ألف جنيه، في حين بلغت الحدود القصوى لرصيد محفظة شركات الاتصالات ٥٠ ألف جنيه، حيث برزت هذه المشكلة لدى ٢٧.١% من جملة عينة الدراسة.

- **تأخر إتمام عمليات التحويل:** تظهر هذه المشكلة لدى عينة عملاء البنوك، فعلى الرغم من إتاحة تحويل الأموال طوال ساعات اليوم وفي العطلات الرسمية، فإنَّ التحويلات التي تتم في العطلات الأسبوعية والرسمية تظل التحويلات المالية معلقة لحين بدء العمل في البنوك أي أنَّ البنوك تقوم بمعالجة التحويلات المالية خلال أيام العمل فقط، وقد أكدت نتائج الدراسة الميدانية أن تكرار هذه المشكلة بلغ ٤١ مرة بنسبة ٢٢.٨% من جملة عينة عملاء التطبيقات المصرفية البنكية البالغ ١٨٠ مستخدم.
- **نوع العملة:** تتم جميع الحركات المصرفية من تطبيقات الهاتف المحمول بالجنيه المصري بما في ذلك تحويلات عينة الدراسة إلى دولة روسيا لأبنائهم الطلاب، حيث يتم دفعها بالجنية المصري ويتم استلامها بالروبل، وتظهر هذه المشكلة بوضوح عند المستوردين الذين يحتاجون إلى الدولار في معاملاتهم نظير قطع الغيار، وبعض الأجهزة، والمعدات، حيث أبدى ١٢.٧% من جملة عينة الدراسة عدم رضاهم عن إتمام الحركات المصرفية بالعملة المحلية، وظهرت هذه النسبة في حي شمال غرب بنسبة ٢٠.٨% من جملة عينة الدراسة.
- **المشكلات التي تواجه العملاء:** يواجه عينة عملاء التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول عدداً من المشكلات أثناء إجراء بعض العمليات المصرفية من الهاتف المحمول، حيث كشفت نتائج الدراسة الميدانية عن أهمها: التحقق من بيانات الحساب حيث تطلب بعض البنوك من العملاء التحقق من الحساب قبل تحويل الأموال من الهاتف المحمول للتأكد من عدم وجود احتيال، وعدم كفاية الرصيد من أكثر المشكلات شيوعاً، حيث لا يمكن مع ظهورها إكمال الحركة المصرفية، ووجود خطأ في رقم الحساب أو رمز (PIN) حيث بلغ تكرار هذه المشكلة ٩٧ مرة بنسبة ٢٠.٣% من جملة عينة الدراسة.
- **تأخر دعم خدمة العملاء:** أثبتت نتائج الدراسة الميدانية عن تأخر الحلول التي تقدمها خدمة العملاء بالبنوك وشركات الاتصالات حال ظهور بعض المشكلات في إتمام بعض العمليات المصرفية من الهاتف المحمول، والتي تمثلت في طول مدة الانتظار، خاصة في البنوك، بالإضافة إلى استغراق الاتصال بالخط الساخن وقتاً طويلاً في التواصل مع خدمة العملاء، وكذلك التأخر لبضع ساعات في حل المشكلات، وبلغ تكرار هذه المشكلة ٧٨ مرة بنسبة ١٦.٣% من جملة عينة الدراسة.
- **الحد الأقصى للمعاملات الشهرية:** تضع البنوك وشركات الاتصالات حدوداً قصوى لحركات تحويل الأموال من الهاتف المحمول، حيث بلغ الحد الأقصى للسحب اليومي من خلال ماكينات الصراف الآلي ٢٠ ألف جنيه، كما بلغ الحد الأقصى لعمليات التحويل اليومية لهاتف واحد ٦٠ ألف جنيه، حيث أكد ١٤.٤% من عينة عملاء التطبيقات الإلكترونية عدم رضاهم عن الحدود القصوى للتحويل، وظهرت هذه المشكلة بوضوح في حي شمال غرب بنسبة ١٦.٨%، خاصة فئة الأعمال الحرة؛ وذلك لزيادة تحويلاتهم المالية نظير شراء السلع المختلفة.
- **المشكلات الفنية:** كشفت نتائج الدراسة الميدانية عن وجود بعض المشكلات الفنية التي تمنع إتمام بعض العمليات المصرفية، وربما أن يكون ذلك ناتجاً عن مشكلات الشبكة أو صيانة

النظام، وبلغ تكرار هذه المشكلة بين عينة الدراسة ٦٦ مرة بنسبة ١٣.٨%، وظهرت بنسبة كبيرة في حي جنوب غرب.

٢- المشكلات المتعلقة بنوع الهاتف المحمول: رصدت الدراسة الميدانية مجموعة من المشكلات المرتبطة بنوع الهاتف المحمول وتختلف تلك المشكلات في حدوثها، وطرق التغلب عليها، ويمكن توضيح ذلك كما يأتي:

■ **صعوبة استخدام التطبيقات المصرفية:** ظهرت هذه المشكلة لتتنوع التطبيقات المصرفية المستخدمة في منطقة الدراسة، إضافة إلى أنها تضم عدداً كبيراً من الخدمات المصرفية بداخلها، والتي تختلف في خطوات تنفيذها، ولكنها تحتاج في معظمها إلى بيانات شخصية دقيقة مثل أرقام الحسابات، وأرقام الهواتف المحمولة، فضلاً عن مرور الخدمات المصرفية بهذه التطبيقات بعدد من المراحل المتتابعة عبر القوائم المنسدلة من تلك التطبيقات، وقد ترتب على ذلك صعوبة استخدام التطبيقات المصرفية، إذ بلغ تكرار هذه المشكلة بين عينة الدراسة ١٢٦ مرة، تعادل ٢٦.٣% من جملة عينة الدراسة.

■ **بطء الهاتف المحمول:** برزت هذه المشكلة بين عينة الدراسة لأن معظم الهواتف المستخدمة في تحويل الأموال من الهواتف المتوسطة، والتي تعتمد على رامات صغيرة لا تزيد على ٤ جيجابايت، وذاكرة تتحصر ما بين (٣٢ - ٦٤) جيجابايت؛ وانعكس ذلك بوضوح على طول الوقت المستغرق في إتمام عمليات التحويل في كثير من الأحيان، وبلغ تكرار هذه المشكلة ١٢١ مرة بنسبة ٢٥.٣% من جملة عينة الدراسة.

■ **صغر حجم شاشة الهاتف المحمول:** تتراوح حجم شاشة الهواتف المحمولة في منطقة الدراسة ما بين (٣.٥ - ٦.٥) بوصة، وأكدت عينة الدراسة على أهمية كبر شاشة الهاتف المحمول في إتمام العمليات المصرفية بسهولة؛ نظراً لظهور قوائم الاختيارات دون الحاجة إلى عمليات التمرير للأسفل لاستكشاف باقي القوائم المتاحة؛ مما يسهل التنقل بين تلك القوائم بسهولة، ومن ثم إتمام عمليات التحويل بسهولة وفي وقت أقل، وظهرت مشكلة صغر حجم شاشة الهواتف المحمول بين عينة الدراسة بمعدل تكرار بلغ ١١٢ مرة تمثل ٢٣.٤% من جملة عينة الدراسة.

■ **أخطار تحويل الأموال:** وتتمثل هذه المشكلات في عمليات الاحتيال التي يتعرض لها العملاء، خاصة في حالة التسوق الإلكتروني، أو الأخطاء التي تحدث في تنفيذ العمليات المصرفية مما يترتب عليه حدوث الخسائر المالية، ومما يزيد من صعوبة المشكلة عدم قدرة البنوك وشركات الاتصالات على إلغاء عملية مصرفية ناجحة، وبلغ تكرار هذه المشكلات ٤٩ مرة تشكل ١٠.٢% من جملة عينة الدراسة.

■ **تسرب رمز الدخول:** تحدث هذه المشكلة في معظم الأحيان لإفصاح العملاء عن رمز الدخول لأحد الأشخاص المقربين للمساعدة في إتمام بعض العمليات المصرفية، وبلغ تكرار هذه المشكلة ٣٨ مرة، بنسبة ٧.٩% من جملة عينة الدراسة.

٣- **المشكلات المتعلقة بشبكة الإنترنت:** كشفت الدراسة الميدانية عن وجود بعض المشكلات المرتبطة بشبكة الإنترنت، والتي ومن أهمها:

▪ **ارتفاع سعر الباقة:** ظهرت هذه المشكلة بوضوح في منطقة الدراسة، حيث بلغ تكرارها بين عينة الدراسة ٢١٢ مرة تمثل ٤٤.٣% من جملة عينة الدراسة؛ ويفسر ذلك انخفاض متوسط الدخل بمنطقة الدراسة، وظهرت هذه المشكلة بوضوح في حي شمال شرق بنسبة ٥١.٣%؛ وذلك لانخفاض متوسط الدخل به، حيث يتصدر أحياء المدينة بالنسبة لمن يقل دخلهم عن ٢٠٠٠ جنيه في الشهر، وكذلك يأتي في الترتيب الأول بين أحياء المدينة بالنسبة لارتفاع نسبة غير العاملين.

▪ **سرعة انتهاء الباقة:** بلغ تكرار هذه المشكلة ١٩٧ مرة بنسبة ٤١.١% من جملة عينة الدراسة، وبرزت هذه المشكلة في حي شمال غرب، وحي جنوب شرق بنسب متقاربة (٤٩.٦%)، (٤٩.١%) على الترتيب؛ ويعزى ذلك بصفة أساسية إلى كثافة استخدام الإنترنت بهذين الحيين لتركز المحال التجارية، ومكاتب التسويق العقاري، والأعمال الحرة، مما انعكس على سرعة انتهاء الباقة.

▪ **بطء سرعة الإنترنت:** قد تظهر هذه المشكلة لأسباب فنية تتعلق بمزود الخدمة، أو مشكلة في بطاقة (SIM)، وكذلك تظهر لأسباب ترتبط بالعمل أهمها: وجود بعض المشكلات في تحديث التطبيقات أو الإعدادات الخاصة بالهاتف المحمول، وظهرت هذه المشكلة بوضوح بين عينة الدراسة، إذ بلغ تكرارها ٩٨ مرة بنسبة ٢٠.٥%.

النتائج والتوصيات:

توصلت دراسة الخدمات المصرفية من الهاتف المحمول في مدينة الخارجة إلى مجموعة من النتائج والتوصيات، يمكن عرضها على النحو الآتي:

- حداثة الاعتماد على التطبيقات الإلكترونية من الهاتف المحمول في مدينة الخارجة، حيث لم يتجاوز متوسط نسبة عملاء التطبيقات المصرفية الإلكترونية (خمس سنوات فأكثر) ٤.١% من جملة عينة الدراسة؛ رغم أن البنوك المصرية بدأت في تطوير خدماتها الإلكترونية منذ عام ١٩٩٧.

- جذبت التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول التي تدعمها شركات الاتصالات العملاء بمدينة الخارجة بنسبة ٦٥.٨% من جملة عينة الدراسة، وفي المقابل بلغت نسبة عملاء التطبيقات المصرفية البنكية ٣٤.٢%.

- تعددت أسباب استخدام التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول في مدينة الخارجة، ومن أبرزها انخفاض قيمة الرسوم بمتوسط نسبة ٢٩.٢% من جملة عينة الدراسة، في حين رتبت سهولة الاستخدام أخيراً بنسبة ١٦.٨% من جملة عينة الدراسة.

- تبوأ تطبيق فودافون كاش الترتيب الأول من تسع تطبيقات مصرفية إلكترونية، بنسبة ٣٣.٤% من جملة عينة الدراسة، في حين تصدر تطبيق الأهلي فون كاش التطبيقات المصرفية البنكية بنسبة ١٧.٨% من جملة عينة الدراسة.
- تباينت استخدامات التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول، حيث يأتي في مقدمتها حركة السحب والإيداع، إذ تستأثر بمفردها على (٣١%) من جملة عينة الدراسة، في حين بلغت نسبة العملاء أديانها ٦.٣% بعمليات التسوق الإلكتروني.
- تعددت الحركات المصرفية المنفذة من الحسابات الشخصية، إذ بلغت ست حركات تصدرها التحويل إلى الحسابات البنكية داخل مصر بنسبة ٣١.٦% من جملة عينة الدراسة، وفي المقابل بلغت النسبة أديانها في التحويل بين الحسابات الشخصية.
- زيادة تحويل الأموال لخدمات فوري في مدينة الخارجة، حيث كان من أبرزها دفع فواتير الاتصالات بنسبة ٤٦.٣% من جملة عينة الدراسة، في حين سجّلت تذاكر النقل الترتيب الأخير بنسبة ١.٨%.
- زيادة تحويل الأموال لخدمات التحصيل الإلكتروني، حيث يأتي في مقدمتها المواقع التجارية بنسبة ٥٣% ووجهت النسبة الأكبر منها لموقعي (جوميا، ونون)؛ وذلك لشراء السلع والمنتجات، وفي المقابل شغلت التبرعات الترتيب الأخير بنسبة ٥.٣%.
- ضآلة قيمة الأموال المحولة من الهاتف المحمول في منطقة الدراسة، إذ بلغت نسبة المبالغ أقل من ألف جنيه ٤٧% من جملة عينة الدراسة، حيث تقل نسبة التحويلات كلما تزايد المبلغ حتى بلغت أديانها ١٠.٦% للمبالغ التي تزيد عن ١٠ آلاف جنيه.
- تعددت مجالات استثمار تحويل الأموال وإنفاقها من الهاتف المحمول حيث وزعت على ثلاثة قطاعات اقتصادية تصدرها قطاع التجارة بنسبة ٣٥.٢% من جملة عينة الدراسة، يليه قطاع الاستثمار، وأقلها بقطاع الصناعة، كما تعددت أوجه النفقات، حيث وزعت على ثلاثة قطاعات خدمية واستهلاكية أبرزها قطاع التعليم بنسبة ٢٥.١% من جملة عينة الدراسة.
- اختلاف تكرار تحويل الأموال من الهاتف المحمول، حيث جذبت التطبيقات الإلكترونية ٤٠.٥% من جملة عينة الدراسة للاستخدام بمعدل مرة/ شهر؛ ويلاحظ تدني تكرار تحويل الأموال كلما قلت الفترة الزمنية حتى بلغت النسبة أديانها ٧.٧% بفئة التحويل مرة/ يوم.
- اختلاف عينة الدراسة من حيث الوقت المفضل لاستخدام التطبيقات المصرفية الإلكترونية في مدينة الخارجة، حيث تصدر توقيت صباحاً باقي الفئات بنسبة ٣٩.٧%؛ مما يشير إلى أنها تمثل فترة الذروة في عمليات التحويل، في حين بلغت أديانها ٨.٨% في توقيت عصرًا؛ وبذلك تُعدُّ فترة ركود في تحويل الأموال من الهاتف المحمول.

- زيادة نسب تحويل الأموال من الهاتف المحمول بين أحياء مدينة الخارجة، حيث استقطب حي جنوب شرق حركة الأموال بنسبة ٢٩.٥% من جملة عينة الدراسة، وتبين زيادة التحويلات الواردة إليه من حي شمال شرق، وحي شمال غرب بنسبة (٣٥.٣%)، (٣٠.٧%) على الترتيب، وفي المقابل بلغت حركة تحويل الأموال من الهاتف المحمول أقل نسبة لها في حي جنوب غرب إذ بلغت ٢٢%.
- اتساع نفوذ حركة الأموال من الهاتف المحمول بين مدينة الخارجة ومراكز محافظة الوادي الجديد، حيث تصدر مركز الداخلة بنسبة (٣١.٩%) من جملة حركة الأموال، وفي المقابل رُتِبَ مركز باريس في المكانة الأخيرة بنسبة ١٥.٣%.
- اتساع نفوذ حركة الأموال من الهاتف المحمول بين مدينة الخارجة ومحافظات الوجه القبلي ليشمل سبع محافظات، في حين اقتصرت محافظات الدلتا على القاهرة والإسكندرية، مع ملاحظة تصدر محافظة أسيوط لتلك المحافظات بربع جملة حركة الأموال من الهاتف المحمول، في حين جاءت محافظة أسوان في الترتيب الأخير بنسبة ٦.٨%.
- ضآلة التحويلات الصادرة من مدينة الخارجة على المستوى الدولي، حيث اقتصرت على دولة روسيا لتحويل رسوم الدراسة للطلاب، وبلغت نسبتها ١.٥% من جملة عينة الدراسة، أما بالنسبة للتحويلات الواردة إلى مدينة الخارجة فقد بلغت ٥.٢%، وتضمنت ثلاث دول هي: السعودية، والكويت، والإمارات.
- اعتماد النسبة الأكبر من عينة الدراسة في تسجيل الدخول إلى التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول على رمز (PIN) بنسبة ٨٨.٥% من جملة عينة الدراسة، في حين بلغت نسبة من يعتمدون على تفعيل رموز الأمان الأخرى ١١.٥%، كذلك اتضح زيادة نسبة العملاء الذين لا يهتمون بتغيير رمز (PIN) بصفة دورية، حيث بلغت نسبتهم ٤١.٧%.
- أتاحت البنوك مجموعة من الإجراءات لحماية العملاء حال تسرب رمز الدخول، من أبرزها الذهاب إلى خدمة العملاء بمقرات البنوك بنسبة ٦٧.٣% من جملة عينة الدراسة، في حين سجّلت اتصالات العملاء بالخط الساخن الترتيب الثاني بنسبة ٢٠.٢%، وأقلها المواقع الإلكترونية للبنوك بنسبة ١٠.٦% من جملة عينة الدراسة.
- تقارب مستويات رضى العملاء عن التطبيقات المصرفية، حيث يأتي في مقدمتها انخفاض رسوم الخدمة بنسبة ٩١.٢% من جملة عينة الدراسة، في حين سجّلت سهولة التحويل أقل المؤشرات من حيث نسبة الرضى ٧٧%.

- زيادة عملاء التطبيقات المصرفية الإلكترونية من الذكور بما يزيد عن ثلاثة أرباع عينة الدراسة، وكذلك ارتفاع نسبة الفئة العمرية (١٦-٤٥) سنة، في حين جاءت الفئة العمرية (٦٠ سنة فأكثر) في الترتيب الأخير بنسبة ١٢.٥%.
- اختلاف تأثير التركيب المهني لعينة الدراسة في تحويل الأموال من الهاتف المحمول، حيث سجّلت الأعمال الحرة الترتيب الأول بنسبة ٣٩.٧% من جملة عينة الدراسة، وهذه الفئة هي الأكثر تحويلاً للأموال من الهاتف المحمول، تليها فئة العاملين في القطاع الحكومي، مع ملاحظة استمرار النسبة في الانخفاض حتى بلغت أدناها بفئة المعاش.
- يعد متوسط الدخل الشهري من أكثر العوامل المؤثرة في تحويل الأموال من الهاتف المحمول، حيث تزيد بزيادة متوسط الدخل، والعكس صحيح، تصدرت فئة الدخل (٦٠٠٠ - ٨٠٠٠ جنيه) بنسبة ٤١.٨% من جملة عينة الدراسة، بينما جاءت فئة الدخل أقل من (٢٠٠٠ جنيه) في الترتيب الأخير بنسبة ١٣.٢%.
- برز أثر التركيب التعليمي لعينة الدراسة في تحويل الأموال من الهاتف المحمول، حيث شكلت المؤهلات الجامعية بما يقرب من نصف جملة عينة الدراسة؛ وذلك لقدرتهم على التعامل مع مثل هذا النوع من التطبيقات الإلكترونية.
- ارتفاع فئة المتزوجين من عملاء التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول، إذ بلغت نسبتهم ٧٠.٨% من جملة عينة الدراسة، وفي المقابل بلغت النسبة أدناها لفئة مطلق ٢.٥%؛ وترتب على ذلك انخفاض تحويلاتهم المالية من الهاتف المحمول.
- على الرغم من أن جميع الهواتف المحمولة تدعم تحويل الأموال بكفاءة فإن هواتف سامسونج الكورية جاءت في الترتيب الأول بنسبة ٥٤.٧% من جملة عينة الدراسة، وتركزت بوضوح في حي شمال شرق بنسبة ٦٣.٩%، وفي المقابل شغلت هواتف أيفون الأمريكية الترتيب الأخير بنسبة ٤% من جملة عملاء التطبيقات المصرفية.
- تصدرت شبكة فودافون عينة عملاء التطبيقات المصرفية الإلكترونية من الهاتف المحمول، حيث بلغت نسبتها ٥٣%؛ لكونها تمثل ثاني أقدم شبكات المحمول في مصر، يضاف إلى ذلك أنها أول الشركات التي فعلت محافظ الهاتف المحمول.
- تختلف عينة عملاء التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول من حيث أسعار باقات الإنترنت، حيث استحوذت الباقة الشهرية (١٠٠ - ١٥٠ جنيهًا) على الترتيب الأول في جميع أحياء المدينة، حيث بلغت أقصاها في حي شمال شرق.

وتوصي الدراسة بالآتي:

- مراعاة الحدود القصوى لرصيد المحفظة والتعاملات المصرفية سواء كانت يومية أم شهرية، من خلال إتاحة اختيارات عند عمل المحافظ البنكية ومحافظ شركات الهاتف المحمول تتناسب مع أصحاب الأعمال الحرة وشركات الاستثمار والمحال التجارية بما يسمح بنفيذ كافة معاملاتهم المصرفية دون التقيد بالحدود القصوى لرصيد المحفظة.
- إتاحة تحويل الأموال بالعملة المختلفة حسب ما تتطلبه أغراض التحويل لعملاء التطبيقات المصرفية من الهاتف المحمول بدلاً من الاعتماد على العملة المحلية فقط (الجنيه المصري)؛ الأمر الذي يساعد على رفع مستوى رضى العملاء عن تلك الخدمات.
- العمل على تطوير أنظمة البنوك بما يسمح بتفعيل الحركات المصرفية البنكية خلال العطلات الأسبوعية والرسمية، ويساعد ذلك على انتقال التحويلات المالية من حساب إلى آخر إلكترونياً بدلاً من بقاءها معلقة لحين بدء العمل في البنوك.
- تطوير خدمات العملاء بما يدعم سرعة الاستجابة لحل المشكلات التي تواجه عملاء التطبيقات المصرفية البنكية ومحافظ الهاتف المحمول بدلاً من الانتظار لفترات طويلة في مقرات البنوك، وكذلك وضع حلول لزيادة الضغط على الخط الساخن.
- العمل على تحديد الأوقات المناسبة لإتمام عمليات صيانة الأنظمة البنكية التي تهدف إلى تطوير التطبيقات المصرفية الإلكترونية بحيث تكون خارج أوقات ذروة تحويلات العملاء، إضافة إلى ضرورة إرسال رسالة للعملاء بالفترة التي تتوقف فيها عمليات التحويل.
- رصد أكثر المشكلات التي تواجه عينة عملاء التطبيقات المصرفية الإلكترونية؛ وذلك لإمكانية تطوير تلك التطبيقات بما يسمح بتقليل حدتها خلال الفترات القادمة، بالإضافة إلى وضع فيديوهات تعليمية على المواقع الرسمية للبنوك وشركات الاتصالات لرفع كفاءة عينة عملاء التطبيقات المصرفية الإلكترونية.
- رفع كفاءة تسجيل الدخول إلى التطبيقات المصرفية الإلكترونية من خلال الاعتماد على رمز (PIN)، إضافة إلى استخدام كلمة السر لمرة واحدة لإتمام بعض العمليات المصرفية، وكذلك تفعيل رموز الأمان، واستخدام المصادقة البيومترية بما يضمن صعوبة اختراق خصوصية عملاء تلك التطبيقات.
- العمل على تطوير واجهة التطبيقات المصرفية البنكية بما يناسب عرض قوائمها على شاشة الهاتف المحمول بشكل واضح، مما يمكن العملاء من إتمام الحركات المصرفية بسهولة ويسر، ويساعد ذلك على تقليل نسبة الخطأ في التحويلات المالية.



قسم الجغرافيا ونظم المعلومات الجغرافية



ملحق (١) نموذج استبيان عن حركة الأموال من الهاتف المحمول في مدينة الخارجة
"جميع البيانات سرية ولا تستخدم إلا في أغراض البحث العلمي"

أولاً- بيانات العملاء:

- ١- النوع: ذكر () أنثى ()
- ٢- محل الإقامة:
- ٣- السن: أقل من ١٥ سنة () ١٥ - ٤٥ سنة () ٤٥ - ٦٠ سنة () ٦٠ سنة فأكثر () .
- ٤- الحالة الاجتماعية: أعزب () متزوج () مطلق () أرمل () .
- ٥- الحالة التعليمية: أمي () يقرأ ويكتب () مؤهل متوسط () مؤهل جامعي () فوق جامعي () .
- ٦- الحالة المهنية: حكومي () قطاع خاص () أعمال حرة () لا يعمل () .
- ٧- الدخل الشهري (جنيه): ≤ ٢٠٠٠ () ٢٠٠٠ - ٥٠٠٠ () ٥٠٠٠ - ٦٠٠٠ () ٦٠٠٠ - ٨٠٠٠ () ٨٠٠٠ فأكثر () .

ثانياً- بيانات البنوك وشركات الاتصالات:

- ٨- تعتمد في تحويل الأموال من الهاتف المحمول على: بنك ()، شركات الاتصالات ()، أخرى () تذكر
- ٩- ما البنك الذي يوفر لك خدمة تحويل الأموال: البنك الأهلي المصري ()، بنك مصر ()، بنك القاهرة ()، بنك فيصل ()، بنك آخر ()، يذكر
- ١٠- لماذا اخترت هذا البنك: سهولة استخدام التطبيق ()، الحماية والأمان ()، انخفاض قيمة الرسوم ()، جودة الخدمة ()، أخرى: تذكر
- ١١- ما الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تستخدمها:
- ١٢- منذ متى يتم تحويل الأموال من الهاتف المحمول اعتماداً على هذا البنك: أقل من سنة ()، ١ - ٣ سنوات ()، ٣ - ٥ سنوات ()، ٥ سنوات فأكثر () .
- ١٣- هل سبق لك تغيير هذا البنك: نعم ()، لا ()
في حالة اختيار نعم: ما أسباب التغيير:
- ١٤- هل تعتمد حالياً على أكثر من بنك في تحويل الأموال من الهاتف المحمول: نعم ()، لا ()
في حالة الإجابة بنعم ما هي:
- ١٥- ما شركة الاتصالات التي تستخدمها في تحويل الأموال: فودافون () أورانج () اتصالات ()، المصرية للاتصالات ()، أكثر من شبكة () تذكر
- ١٦- لماذا اخترت هذه الشركة
- ١٧- منذ متى يتم تحويل الأموال من الهاتف المحمول اعتماداً على هذه الشركة أقل من سنة ()، ١ - ٣ سنوات ()، ٣ - ٥ سنوات ()، ٥ سنوات فأكثر () .
- ١٨- هل سبق تغيير هذه الشبكة: نعم ()، لا ()
في حالة اختيار نعم: ما أسباب التغيير:

ثالثاً- أسباب تحويل الأموال من الهاتف المحمول:

- ١٩- ما نوع الهاتف المستخدم في تحويل الأموال: أيفون ()، سامسونج ()، هواوي ()، أوبو ()، آخر () يذكر
لماذا اخترت هذا النوع من الهواتف المحمولة
- ٢٠- كيف يتم تحويل الأموال من الهاتف: تطبيق بنكي ()، تطبيق إنترنت ()، موقع إلكتروني ()

- ٢١- ما سبب استخدامك لتطبيقات تحويل الأموال من الهاتف المحمول: تحويل الأموال ()، الاستعلام عن الرصيد ()، السحب والإيداع ()، شحن المحفظة ()، الشراء عن طريق الإنترنت ()، استقبال التحويلات البنكية () أخرى () تذكر
- ٢٢- ما أغراض تحويل الأموال من الهاتف المحمول: التحويل بين حساباتك الشخصية ()، حساب شخص آخر في نفس البنك ()، حساب بنكي داخل مصر ()، حساب بنكي خارج مصر ()، التحويل للبطاقات الائتمانية داخل مصر ()، أخرى () تذكر
- ٢٣- تستخدم عملية تحويل الأموال من الهاتف في خدمات فوري: نعم ()، لا ()
- ٢٤- ما أوجه استخدام خدمات فوري: فواتير الكهرباء ()، فواتير الغاز ()، فواتير المياه ()، فواتير الاتصالات ()، فواتير الإنترنت ()، تذاكر النقل والمواصلات ()، أخرى () تذكر
- ٢٥- هل تستخدم خدمات التحصيل الإلكتروني: نعم ()، لا ()
- في حال اختيار نعم ماهي: الطيران ()، التبرعات ()، التعليم والثقافة ()، الترفيه والمواقع التجارية ()، الخدمات الحكومية الإلكترونية ()، خدمات التجزئة ()، السياحة ()، أخرى () .

رابعاً- توزيع حركة الأموال ومجال نفوذها:

- ٢٦- ما قيمة الأموال التي يتم تحويلها: أقل من ١٠٠٠ جنيه ()، ١٠٠٠-٤٠٠٠ ()، ٥٠٠٠-١٠٠٠٠ ()، أكثر من ١٠٠٠٠ () .
- ٢٧- ما سبب تحويل الأموال: عمل ()، نفقات أسرية ()، تعليم ()، استثمار ()، أخرى ()، تذكر
- ٢٨- تكرار استخدام الهاتف المحمول في عمليات التحويل: يومي ()، أسبوعي ()، شهري ()، أخرى ()، تذكر
- ٢٩- هل توجد أوقات محددة لتحويل الأموال: نعم ()، لا ()
- في حال اختيار نعم ما هي: صباحاً ()، ظهراً ()، عصرأ ()، ليلاً ()
- ٣٠- لأي مكان يتم تحويل الأموال داخل مصر: مدينة محافظة
- ٣١- هل تقوم بتحويل الأموال خارج مصر: نعم ()، لا ()
- في حال نعم: ما لدولة التي يتم تحويل الأموال إليها
- ٣٢- ما نوع العملات الأجنبية التي يتم تحويلها: دولار ()، يورو ()، عملات خليجية ()، أخرى () .
- ٣٣- هل تستقبل تحويلات من داخل مصر: نعم ()، لا ()
- في حال اختيار نعم: ما المدينة: المحافظة: قيمة المبلغ:
- ٣٤- ما أسباب التحويل
- ٣٥- هل تستقبل تحويلات من خارج مصر: نعم ()، لا ()
- في حال اختيار نعم: ما الدولة ما نوع العملة ما قيمة المبلغ:
- ٣٦- ما أسباب التحويل

خامساً- بيانات تتعلق بالحماية وتأمين المعلومات:

- ٣٧- هل تم تدريبك من قبل البنك وشركات المحمول على التحويل من الهاتف المحمول: نعم ()، لا ()
- ٣٨- هل تقدم للبنوك أو شركات المحمول على المواقع الإلكترونية فيديوهات توضيحية لتحويل الأموال من الهاتف المحمول: نعم ()، لا () .
- ٣٩- كيف تتمكن من الدخول إلى حسابك: كلمة المرور ()، بصمة الإصبع ()، بصمة العين ()، أخرى ()
- ٤٠- هل تقوم بتغيير رمز الدخول إلى حسابك بصفة دورية: نعم ()، لا ()
- في حال الإجابة بنعم ما الفترة الزمنية لتغيير رمز الدخول: شهري ()، ربع سنوي ()، نصف سنوي ()، أخرى ()، تذكر
- ٤١- هل يرسل لك البنك أو شركة الاتصالات رسائل تحذيرية لتأمين رمز الدخول: نعم ()، لا () .

في حال الإجابة بنعم ما محتواها: عدم استخدام الشبكات العامة () (الدخول من الهاتف الشخصي) ()، عدم الإفصاح عن رمز الدخول ()، أخرى ()، تذكر

٤٢- هل يوفر لك البنك أو شركة الاتصالات الحماية حال الاشتباه في تسريب رمز الدخول: نعم () لا ()
في حال الإجابة بنعم ما طرق التواصل: الهاتف المحمول ()، الخط الساخن ()، الموقع الإلكتروني ()، أخرى تذكر

سادساً- مستوى الرضى عن خدمة تحويل الأموال:

٤٣- مدى رضاك عن سهولة تحويل الأموال من الهاتف المحمول:
٤٤- رضى عالٍ ()، رضى متوسط ()، رضى منخفض ()، غير راضٍ ()، في حالة غير راضٍ: ما السبب:

٤٥- مدى رضاك عن رسوم الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك وشركات المحمول من الهاتف: رضى عالٍ ()، رضى متوسط ()، رضى منخفض ()، غير راضٍ ()، في حالة غير راضٍ: ما السبب:

٤٦- مدى رضاك عن الزمن المستغرق في تحويل الأموال من الهاتف المحمول: رضى عالٍ ()، رضى متوسط ()، رضى منخفض ()، غير راضٍ ()، في حالة غير راضٍ: ما السبب:

٤٧- مدى رضاك عن اقتصار المعاملات المالية على الجنيه المصري داخل مصر وخارجها: رضى عالٍ ()، رضى متوسط ()، رضى منخفض ()، غير راضٍ ()، في حالة غير راضٍ: ما السبب:

٤٨- مدى رضاك عن الحدود القصوى لتحويل الأموال داخل مصر وخارجها في الشهر: رضى عالٍ ()، رضى متوسط ()، رضى منخفض ()، غير راضٍ ()، في حالة غير راضٍ: ما السبب:

٤٩- مدى رضاك عن تعامل البنك أو شركة المحمول في حل المشكلات التي تواجهك: رضى عالٍ ()، رضى متوسط ()، رضى منخفض ()، غير راضٍ ()، في حالة غير راضٍ: ما السبب:

سابعاً- مشكلات تحويل الأموال ومستقبلها:

٥٠- ما المشكلات المتعلقة بالبنك أو شركة المحمول التي تواجهك عند تحويل الأموال من الهاتف المحمول: الحد الأقصى لرصيد المحفظة ()، الحد الأقصى للمعاملات اليومية ()، الحد الأقصى للمعاملات الشهرية ()، الحد الأقصى للمشتريات ()، مصاريف الخدمة ()، شروط الخدمة ()، حماية الحقوق المالية ()، تأمين المعلومات ()، أخرى () تذكر

٥١- ما مقترحاتك لحل هذه المشكلات:

٥٢- ما المشكلات التي تواجهك بسبب نوع الموبايل: مشكلات تتعلق بتحميل التطبيق ()، صعوبة استخدام التطبيق الإلكتروني ()، بطء الهاتف المحمول ()، صغر حجم الشاشة ()، أخرى () تذكر

٥٣- ما مقترحاتك لحل هذه المشكلات:

٥٤- ما المشكلات التي تواجهك بسبب شبكة الإنترنت: بطء شبكة الإنترنت ()، ارتفاع سعر باقة الإنترنت ()، سرعة انتهاء باقة الإنترنت ()، عدم التغطية المكانية للشبكة ()، أخرى () تذكر

٥٥- ما مقترحاتك لحل هذه المشكلات:

شكراً لحسن تعاونكم

الباحثان

مجلة كلية الآداب بالوادي الجديد- مجلة علمية محكمة- العدد السابع عشر

ملحق (٢) مساحة مدينة الخارجة، وعدد سكانها حسب الأحياء المناطق السكنية عام ٢٠٢٢.

المنطقة السكنية/ الحي		مساحة المدينة			عدد السكان (نسمة)	
متر ^٢	كم ^٢	%	تعداد ٢٠١٧	تقدير ٢٠٢٢	%	
٧٢٦٩٦٤	٠.٧٢٦	٧.٤	٦٥٥٦	٧١٢٠	٩.١	
٣٥١٧٧٥	٠.٣٥١	٣.٦	٢٠٤٠	٢١٩٠	٢.٨	
١٥٠٣٠٣١	١.٥٠٢	١٥.٢	٣٣٥٢	٣٥٩٩	٤.٦	
١٧٤٠٤٢	٠.١٧٤	١.٨	٢٦٦٢	٢٨٩٥	٣.٧	
٢٥٥٣٢٨	٠.٢٥٥	٢.٦	١٢١١	١٣٣٠	١.٧	
٧١٥٦٠	٠.٠٧١	٠.٧	٩٧٨	١٠٩٥	١.٤	
٣٠٨٢٧٠٠	٣.٠٧٩	٣١.٣	١٦٧٩٩	١٨٢٢٩	٢٣.٣	
٢٤١٣٢٢	٠.٢٤١	٢.٤	٥١٥٣	٥٦٣٣	٧.٢	
٢٥٣٢٨٤	٠.٢٥٣	٢.٦	١٨٩٢	٢٠٣٤	٢.٦	
٩٢١٧٠	٠.٠٩٢	٠.٩	٥٦١	٦٢٦	٠.٨	
١٤٢٨٨١	٠.١٤٢	١.٥	٥٧٨	٧٠٤	٠.٩	
١٣٥٣١٠	٠.١٣٥	١.٤	٤٣٩٠	٤٧٧٣	٦.١	
٧٢٠٩٢	٠.٠٩٢	٠.٧	١٩٥٠	٢١١٣	٢.٧	
١٤٩١١٩	٠.١٤٩	١.٥	٢٢٠١	٢٤٢٥	٣.١	
١٠٨٦١٧٨	١.١٠٤	١١	١٦٧٢٥	١٨٣٠٨	٢٣.٤	
١٣١١٤١٠	١.٣١١	١٣.٣	١٤٣	١٥٦	٠.٢	
٥٠٠٢٣٧	٠.٥	٥.١	٢٨٣٧	٣٠٥٢	٣.٩	
٢٦٣٤٦٣	٠.٢٦٣	٢.٧	٢٨٩٢	٣١٣٠	٤	
٢٢٧٦٣٦	٠.٢٢٧	٢.٣	٣٨٦	٣٩١	٠.٥	
٤٥٣٠٣٠	٠.٤٥٣	٤.٦	٢٧٨٧	٣٠٥١	٣.٩	
٢٩٨٩٧٤	٠.٢٩٨	٣	١٤٥٣	١٥٦٥	٢	
٣٠٥٤٧٥٠	٣.٠٥٤	٣١	١٠٤٩٨	١١٣٤٥	١٤.٥	
٣٤٦٧٩٤	٠.٣٤٦	٣.٥	٤٨٢٧	٥٢٤٢	٦.٧	
١٦٧١٠٨	٠.١٦٧	١.٧	١٩٢٨	٢١١٣	٢.٧	
٣٧٢٣٣٠	٠.٣٧٢	٣.٨	٤٧٣٦	٥١٦٥	٦.٦	
٣٧٧٩٩٨	٠.٣٧٧	٣.٨	٤١٠٠	٤٤٥٩	٥.٧	
٦٨٦٩٩٨	٠.٦٨٦	٧	٤٧٤٥	٥١٦٣	٦.٦	
٤١٨١٩٧	٠.٤١٨	٤.٢	٦١٧٥	٦٦٥١	٨.٥	
٢٦٠٧٤٢	٠.٢٦٠	٢.٦	١٤٠٣	١٥٦٥	٢	
٢٦٣٠١٦٧	٢.٦٣	٢٦.٦	٢٧٩١٤	٣٠٣٥٨	٣٨.٨	
٩٨٥٣٧٩٥	٩.٨٥٣	٪١٠٠	٧١٩٣٦	٧٨٢٤٠	٪١٠٠	

- ديوان عام محافظة الوادي الجديد، هيئة التخطيط العمراني، بيانات غير منشورة.
- ديوان عام محافظة الوادي الجديد، مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار، إحصاء أعداد السكان.

المصادر والمراجع:

أولاً- باللغة العربية

- ١- البنك المركزي المصري: مؤشرات الشمول المالي، تقرير ديسمبر ٢٠٢٢.
- ٢- الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، التعداد العام للسكان والإسكان والمنشآت، القاهرة، ٢٠١٧.
- ٣- أحمد علي أحمد علي: دراسة جغرافية لمواقع آلات الصراف الآلي وخدماتها المصرفية في مدينة أسيوط، مجلة كلية الآداب جامعة الفيوم، مجلد (١٤)، ع ١، يناير ٢٠٢٢.
- ٤- ديوان عام محافظة الوادي الجديد، مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار، قسم الإحصاء، بيانات غير منشورة، ٢٠٢٢.
- ٥- ديوان عام محافظة الوادي الجديد، هيئة التخطيط العمراني، بيانات غير منشورة، عام ٢٠٢٢.
- ٦- زمزم مرعي أحمد: التوزيع المكاني للخدمات المصرفية في مدينة قنا باستخدام نظم المعلومات الجغرافية، حولية كلية الآداب، جامعة بني سويف، عدد خاص، المجلد ٩، العدد ١، ٢٠٢١.
- ٧- سيد هارون جمعة: أثر رقمنة الخدمات المصرفية على تعزيز الشمول المالي بالتطبيق على البنك الأهلي المصري بمرسى مطروح، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، كلية التجارة، جامعة قناة السويس، المجلد (١٤)، العدد (٢)، إبريل ٢٠٢٣.
- ٨- شريف عبد السلام شريف: التحليل المكاني للخدمات المصرفية بمدينة الدمام دراسة في جغرافية الاتصالات، مجلة كلية الآداب جامعة بورسعيد، العدد (١٤) يوليو ٢٠١٩.
- ٩- عبد السلام عبد الستار إسماعيل: التحليل المكاني للخدمات المصرفية في مدينة بورسعيد دراسة في جغرافية الاتصالات، الجمعية الجغرافية المصرية، المجلة الجغرافية العربية، المجلد (٤٩)، ج ١، يونيو ٢٠١٨.
- ١٠- محمد أحمد إبراهيم نعينع: تحليل جغرافي للخدمات المصرفية في مدينة كفر الدوار، مجلة كلية الآداب للإنسانيات والعلوم الاجتماعية، جامعة الفيوم، مجلد (١٢)، العدد (٢)، يوليو ٢٠٢٠.
- ١١- محمد عبد القادر عبد الحميد شنيش: التقييم الجغرافي لتوزيع محطات تقوية الهاتف المحمول في مدينة دمنهور، رسائل جغرافية، الرسالة (٣٤١) الجمعية الجغرافية الكويتية، الكويت، ٢٠٠٨.
- ١٢- -----: حسين محمود محمد قمح: جغرافية حركة الأموال باستخدام الهاتف المحمول في مدينة دمنهور، الجمعية الجغرافية المصرية، المجلة الجغرافية العربية، سلسلة بحوث جغرافية، العدد (١٦٤)، أغسطس ٢٠٢١.
- ١٣- موسى فتحي موسى عتلم: تحليل جغرافي لخدمة الصراف الآلي في مدينة شبين الكوم، الجمعية الجغرافية المصرية، المجلة الجغرافية العربية، المجلد (٥٢)، العدد (١٤٨)، ٢٠٢١.
- ١٤- وزارة الإسكان والمرافق والتنمية العمرانية، الهيئة العامة للتخطيط العمراني، المخطط الاستراتيجي العام لمدينة الخارجة، ٢٠١٢.
- ١٥- وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات، مؤشرات استخدام المحافظ الإلكترونية من الهاتف المحمول في مصر، عامي ٢٠٢٠، ٢٠٢٢.
- ١٦- ياسر محمد عبد الموجود: التحليل المكاني لاستهلاك الطاقة الكهربائية في مدينة الخارجة دراسة في جغرافية الطاقة مجلة كلية الآداب جامعة بورسعيد، العدد العشرون، يوليو ٢٠٢٢.

ثانياً- باللغة الإنجليزية:

- 1- Aijaz A. Shaikh A., & et.al., Mobile money as a driver of digital financial inclusion, *Technological Forecasting & Social Change*, Volume ١٨٦, Elsevier, January ٢٠٢٣.
- 2- Mbithi, G., & James M., Mobile payment and mobile money transfer on performance of micro, small and medium enterprises in Kenya, *International Journal of Research Publications*, Volume: 84, Issue: 1, September 2021.
- 3- Valentina R., & Francesco C., Mobile Money and School Participation: Evidence from Africa, *Population Research and Policy Review*, Volume 41, issue 1, February 2022.

Abstract