

أثر استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الهاتف النقال لتحقيق الشمول المالي وانعكاساتها على التنمية المستدامة

سماح علي عبدالعزيز حميد

طالبة دكتوراه تنمية دولية، مركز أبحاث ودراسات التنمية الشاملة، جامعة صنعاء، اليمن

Samah.Homied@su.edu.ye

صالح محمد حميد

نائب عميد مركز التنمية الشاملة، أستاذ الاتصال الجماهيري المشارك، كلية الإعلام، جامعة صنعاء، اليمن

Salah.huomid@su.edu.ye

الخلاصة

هدفت الدراسة إلى استقصاء أثر استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الهاتف النقال في تحقيق الشمول المالي وانعكاساتها على التنمية المستدامة. وبغية تحقيق أهداف الدراسة استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة المتمثل في عملاء بنك التسليف التعاوني والزراعي، حيث اختارت الباحثة عينة ملائمة ووزعت (439) استبانة على العملاء مستخدمين للخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال (موبايل موني)، كما حُللت البيانات إحصائياً باستخدام أسلوب الانحدار المتعدد. وأظهرت النتائج معنوية نموذج الدراسة المتعدد لتمثيل العلاقة بين المتغير المستقل (استخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال- موبايل موني) والمتغير الوسيط (الشمول المالي) والمتغير التابع (التنمية المستدامة)، كما أظهرت النتائج أن استخدام العملاء للخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال- موبايل موني يؤثر إيجاباً في تحقيق الشمول المالي وينعكس إيجاباً كذلك على التنمية المستدامة، وفسر نموذج الدراسة ما نسبته 65% من التباين في أهداف التنمية المستدامة، ولتقييم قوة العلاقات المفترضة في النموذج تم التحليل الإحصائي للبيانات وفقاً لنموذج المعادلة الهيكلية (SEM) بواسطة استخدام برنامج (AMOS) المدعوم ببرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). وأوصت الدراسة بأهمية تعزيز التعاون بين البنوك والجهات ذات العلاقة، بهدف توسيع نطاق الشمول المالي وتحقيق التنمية المستدامة.

الكلمات الدلالية: الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الهاتف النقال، الشمول المالي، التنمية المستدامة.

The Impact of Using Electronic Banking Services in Achieving Financial and Inclusion and Sustainable Development

Samah Ali AbdulAziz Homied

Ph.D. Candidate, Gender Research and Development Studies Center,
Sana'a University, Yemen
Samah.Homied@su.edu.ye

Saleh Mohammed Homied

Vice Dean of Gender Research and Development Studies Center, Associate Professor of Mass
Communication, College of Mass Communication, Sana'a University, Yemen
Salah.huomid@su.edu.ye

Abstract

The study aimed to investigate the impact of using mobile banking services through mobile phones on achieving financial inclusion and its implications for sustainable development .

The descriptive analytical approach was employed and a questionnaire was used as a data collection tool from (439) users of mobile banking services (Mobile Money) at the Cooperative and Agricultural Credit Bank .The data was statistically analyzed using multiple regression analysis.

The results showed the significance of the study's multiple models in representing the relationship between the independent variable (use of mobile banking services), the intermediate variable (financial inclusion) and the dependent variable (sustainable development). The findings revealed that customers' use of mobile banking services has a positive effect on achieving financial inclusion and positively reflects on sustainable development as well. The study's model explained about 65% of the variance in sustainable development goals .It was found that there is a significant positive relationship between all the variables.

To assess the strength of relationships in the assumed model, a statistical analysis of the Survey data was done according to the structural equation model (SEM) using the Analysis Moment of Structures program (AMOS) supported by the Statistical Package for the Social Sciences program (SPSS).

The study recommended enhancing cooperation between banks and relevant entities to expand financial inclusion and achieve sustainable development.

In conclusion, the study provided empirical evidence on the role of mobile banking in promoting financial inclusion and its contributions towards realizing sustainable development targets.

Keywords: Electronic Banking Services via Mobile Phone, Financial Inclusion, Sustainable Development.

المقدمة

أصبح التطور التكنولوجي يؤدي دوراً حيوياً في الحياة المعاصرة، وتمتد آثاره إلى مناحي الحياة كافة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والسياسية، ويظهر هذا التأثير جلياً في الجوانب الاقتصادية والمالية، حيث كانت ومازالت البنوك من أوائل المؤسسات التي تسعى دائماً إلى تطوير وتوسيع خدماتها وآليات عملها باستخدام أحدث وسائل التكنولوجيا، فخلال الأعوام الماضية تدرج تطور الخدمات المصرفية باستخدام التكنولوجيا بشكل متسارع، في البداية كان العميل مجبراً على الذهاب إلى البنك والانتظار في طابور للقيام بأي عملية مصرفية، وبعدها وُجدت آلة الصرف الآلي (ATM)، التي تخدم العميل 24 ساعة دون الحاجة للتعامل مع موظف بنك، ومن ثم جاء دور التطبيقات الذكية التي تخدم العميل من خلال هاتفه الجوال في أي وقت ومن أي مكان.

وقد برز موضوع يثير اهتمام الأكاديميين وصانعي السياسات والمنظمين في السنوات الأخيرة في الأسواق الناشئة وهو الشمول المالي، الذي يشار إليه عادة باسم توسيع الأنظمة المالية أو الخدمات المالية أو المنتجات المالية، لتوفير وصول أكثر ملاءمة للبالغين في المجتمع، ويساعد الشمول المالي على توسيع الشبكة المالية من أجل إنشاء تدفق مالي فعال داخل حدود الدولة، ومن المتوقع أن يؤدي الشمول المالي إلى تحسين فرص الناس في الحصول على الخدمات، وتخفيف حدة الفقر، وتعزيز النمو الاقتصادي والتنمية، وأوضحت الإحصاءات أن العديد من الدول قد سجلت وضع تنفيذ الشمول المالي

هدفاً رسمياً لدعم نموها الاقتصادي وتنميتها (مصطفى ياس، مؤشرات الشمول المالي وأثرها في الأداء المالي، 2022، ص 1).

ومن ناحية أخرى وعلى مدى تسع سنوات من العدوان كانت بلادنا تعمل على معالجة آثار تراجع الخدمات المالية التقليدية، الأمر الذي أوجب البدء بعملية التحول نحو الشمول المالي من خلال تبني استراتيجية شاملة تهدف إلى تشجيع المدفوعات الرقمية والتكنولوجيا المالية، وفق منظومة قانونية خاصة بالمعاملات المالية الإلكترونية تحت مظلة البنك المركزي وضمن أطر تنظيمية يراعى فيها دمج متطلبات كلاً من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وكذا القطاع المالي، الأمر الذي سيعمل على تعزيز وتنظيم تقديم الخدمات المالية بكفاءة وفاعلية وضمان إيصالها إلى مختلف شرائح المجتمع في مختلف المناطق اليمينية، والذي بدوره ينعكس على تحقيق أهداف التنمية المستدامة الآتية: (المساواة بين الجنسين، تعزيز النمو والعمل اللائق، الحد من عدم المساواة).

وبواسطة هذه الدراسة تحاول الباحثة تقديم نموذج يظهر العلاقة بين أثر استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الهاتف النقال بشكل عام وبنك التسليف التعاوني والزراعي بشكل خاص عبر محفظة (موبايل موني) في تحقيق الشمول المالي وانعكاساتها على التنمية المستدامة.

1. مشكلة الدراسة

لقد نما دور القطاع المالي تصاعدياً وأدى دوراً هاماً في نمو اقتصاديات الدول، وقد حظي الشمول المالي في الآونة الأخيرة باهتمام متزايد من صناع القرار في أنحاء العالم كافة، حيث تطورت مختلف الخدمات والمنتجات المالية والمصرفية بسرعة مذهلة فاقت الخيال وانتشرت وازداد استخدامها، ومنها الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الهاتف النقال، إلا أن عدد اليمينيين الذين يستخدمون النظام المصرفي كما تشير الإحصاءات الأخيرة شهد نمواً، خلال السنوات الأخيرة في الأزمة القائمة بالرغم أن معدلات الاستخدام لا تزال متدنية للغاية مقارنة بالمتوسط العالمي البالغ 69 % في العام 2017م، فما يقرب 2,9 مليوناً يموني أي حوالي 10% من السكان فقط يمتلكون حساباً مصرفياً واحداً على الأقل بحلول نهاية عام 2019 م (2023) عام التوجه نحو تعزيز التحول الرقمي للخدمات المالية والمصرفية للبنوك اليمينية، جمعية البنوك اليمينية، 2023)، الأمر الذي لفت انتباه الباحثة وشد اهتمامها لدراسة أثر استخدام عملاء بنك التسليف التعاوني والزراعي للخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال في تحقيق الشمول المالي وانعكاساتها على أهداف التنمية المستدامة، و من ثم تبلور مشكلة الدراسة في التساؤل الآتي: ما أثر استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الهاتف النقال في تحقيق الشمول المالي و التنمية المستدامة ؟

وتنبثق من هذا المشكلة التساؤلات الرئيسية الآتية:

1. ما أثر استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الهاتف النقال في تحقيق الشمول المالي؟
2. ما أثر استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الهاتف النقال في تحقيق التنمية المستدامة؟
3. ما أثر الشمول المالي في تحقق التنمية المستدامة؟

2. فرضيات الدراسة

ومن خلال مشكله الدراسة الموضوعه محل الدراسة صاغت الباحثة الفرضية الرئيسية للدراسة وهي كالآتي:

استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الهاتف النقال ليس له تأثير إيجابي عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) لتحقيق الشمول المالي وانعكاساتها على التنمية المستدامة.

ويمكن تحقيق هذا الفرضية الرئيسية عن طريق تحقيق الفرضيات الفرعية الآتية:

- 1) استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الهاتف النقال ليس له تأثير إيجابي عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في تحقيق الشمول المالي.
- 2) استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الهاتف النقال ليس له تأثير إيجابي عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في تحقيق التنمية المستدامة.
- 3) الشمول المالي ليس له تأثير إيجابي عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في تحقيق التنمية المستدامة.

ويظهر الشكل رقم (1) نموذج الدراسة الذي قامت الباحثة ببنائه للإجابة عن تساؤل الدراسة عن أثر استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الهاتف النقال، لتحقيق الشمول المالي والتنمية المستدامة، كما يُبين النموذج متغيرات الدراسة المستقلة (أثر استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية) والمتغير الوسيط المتمثل في (الشمول المالي) والمتغير التابع المتمثل في (التنمية المستدامة).

3- أهداف الدراسة

تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف على مدى أثر استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الهاتف النقال لتحقيق الشمول المالي والتنمية المستدامة.

ويمكن تحقيق هذا الهدف من خلال الأهداف الرئيسية التالية:

- 1) التعرف على أثر لاستخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الهاتف النقال (موبايل موني) في تحقيق الشمول المالي.

2) بيان أثر لاستخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الهاتف النقال (موبايل موني) في تحقيق التنمية المستدامة.

3) دراسة أثر الشمول المالي في التنمية المستدامة.

4- حدود الدراسة

الحدود الزمانية: تم إنجاز هذه الدراسة خلال العام ديسمبر 2023 - فبراير 2024م.

الحدود البشرية والمكانية: تتمثل الحدود البشرية والمكانية لهذه الدراسة باقتصارها على عملاء بنك التسليف التعاوني والزراعي في أمانة العاصمة صنعاء - الجمهورية اليمنية.

الحدود الموضوعية: تقتصر هذه الدراسة على معرفة أثر استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الهاتف النقال (محفظة موبايل موني - بنك التسليف التعاوني والزراعي (كالك بنك) في تحقيق الشمول المالي وانعكاساتها على أهداف التنمية المستدامة التالية: (المساواة بين الجنسين، تعزيز النمو والعمل للائق، الحد من عدم المساواة).

5- التعريفات الإجرائية لمصطلحات الدراسة

وردت في الدراسة المصطلحات الآتية:

الخدمة المصرفية الإلكترونية عبر الهاتف النقال (**Mobile Banking**): هي عبارة عن خدمة مصرفية مقدمة من قبل البنك تسمح للعملاء بإجراء مجموعة من المعاملات المالية عن بعد باستخدام جهاز الهاتف النقال ومن خلال تطبيقات هاتفية يقدمها البنك لهذا الغرض.

الشمول المالي (**Financial Inclusion**): بالشمول المالي أن يُتاح لكل فرد من أفراد المجتمع إمكانية الحصول على جميع الخدمات المصرفية التي تلبى احتياجاته بسهولة ويسر وبأسعار ميسورة من خلال قنوات رسمية تتسم بالمسؤولية والاستدامة.

التنمية المستدامة (**Sustainable Development**): ويقصد بالتنمية المستدامة تلبية احتياجات الحاضر دون المساس بموارد الأجيال القادمة من خلال استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الهاتف النقال في تحقيق أهداف التنمية المستدامة التالية: (المساواة بين الجنسين، تعزيز النمو والعمل للائق، الحد من عدم المساواة).

6- الدراسات السابقة

تمثل الدراسات السابقة استجلاء نظري هام، للتعرف على أحدث العلوم المعرفية في هذا المجال، وانطلاق من حداثتها ومن أبرز الدراسات الحديثة في هذا المجال كما هو موضح في الآتي:

أولاً: الدراسات باللغة العربية

1- دراسة (دبوش & ييري، 2023) بعنوان "واقع الشمول المالي في العالم العربي وسبل تعزيزه"، رسالة ماجستير، جامعة قالمة – الجزائر

وتبحث هذه الدراسة في دور الشمول المالي في تحقيق أهداف التنمية المستدامة في 145 دولة خلال الفترة 2011-2021. حيث يعتبر الشمول المالي أحد الإجابات الهامة عن كيفية دعم تحقيق أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة، من خلال تقديم الخدمات المالية بتكلفة معقولة لجميع أفراد المجتمع المستبعدين من التمويل الرسمي.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي الذي يتم بواسطته جمع وتلخيص المعلومات المرتبطة بالظاهرة محل الدراسة في الجانب النظري. كما تم الاعتماد على المنهج الاستقرائي لتحديد دور الشمول المالي في تحقيق أهداف التنمية المستدامة، وذلك من خلال أساليب القياس الاقتصادي.

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها أن الشمول المالي يعمل على تحسين الصحة الجيدة والرفاهية، ويعزز معدلات النمو الاقتصادي، وكذا التعليم ذو أفضل جودة للجميع، ويحسن المساواة بين الجنسين وتمكين المرأة. في الوقت نفسه، يقلل من معدل وفيات الأطفال الرضع وعدم المساواة في الدخل.

2- دراسة (عمار & خيرالدين، 2023) بعنوان "الشمول المالي الرقمي كمدخل لتحقيق التنمية المستدامة - التجربة الإماراتية نموذجاً وإمكانية الاستفادة منها بالجزائر"، رسالة دكتوراه، جامعة باتنة الحاج الخضر – الجزائر

هدفت هذه الدراسة ضمن إطار وصفي تحليلي إلى إبراز الدور الذي يلعبه الشمول المالي الرقمي في تحقيق التنمية المستدامة، وهذا بالإسقاط على أحد التجارب العربية المهمة في المجال ألا وهي الإمارات العربية المتحدة، مع إمكانية الاستفادة منها في الجزائر. وقد خلصت الدراسة إلى الأهمية الكبيرة التي يكتسبها الشمول المالي الرقمي في تحقيق 13 هدفاً من أهداف التنمية المستدامة (2030)، كما برز من خلال الدراسة نجاح الإمارات العربية بشكل كبير في تعزيز الشمول المالي الرقمي بفضل الجهود المبذولة في مجال تشجيع المدفوعات الرقمية وتطوير البنية اللازمة، بالشكل الذي انعكس على مؤشرات التنمية المستدامة في المنطقة، وفي المقابل من ذلك لا تزال مستويات الشمول المالي ضعيفة

في الجزائر، مما يتطلب ضرورة الإسراع في تطبيق الإصلاحات الضرورية من أجل تعزيز مستويات التنمية المستدامة في المنطقة.

3- دراسة (لينده & عمر، 2023) بعنوان "الاستراتيجية الوطنية لتعزيز الشمول المالي في الأردن (2018-2020) ودورها في تحقيق التنمية المستدامة"، رسالة دكتوراه، جامعة باتنة الحاج الخضر-الجزائر

جاءت هذه الدراسة مستخدمة المنهج الوصفي القائم على أسلوب التحليل لتبيان أهمية تعزيز الشمول المالي في المساهمة في تحقيق التنمية المستدامة في الأردن في ضوء الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي (2018-2020) حيث تم التطرق إلى دوافع تبني الاستراتيجية، ومضمون وأهداف الاستراتيجية، ليتم في الأخير تقييم نتائج الاستراتيجية ومدى مساهمتها في تحقيق التنمية المستدامة، توصلت الدراسة إلى نجاح الاستراتيجية الوطنية لتعزيز الشمول المالي في الأردن وبالتالي المساهمة في تحقيق التنمية المستدامة من خلال رفع نسبة الوصول المالي، المقاس بنسبة الحسابات المالية المملوكة للبالغين، وتقليل الفجوة الجندرية، وكذا زيادة تمويل المشاريع الصغيرة والمتناهية الصغير هذه الأخيرة كان لها دوراً في توفير فرص العمل، وتقليل التفاوت، وتمكين كافة الشرائح من الاستفادة من الخدمات المالية، كما ساهمت الخدمات المالية الرقمية في تعزيز مستوى الشمول المالي بالسماح للفئات في المناطق النائية من الاستفادة من خدمات النظام المالي الرسمي.

ثانياً: الدراسات باللغة الإنجليزية

1- دراسة (أرنيش & أفكيشا، 2024) بعنوان: تأثير التكنولوجيا المالية الرقمية على تسريع الشمول المالي في الاقتصادات النامية.

هدفت هذا الدراسة إلى أن التكنولوجيا المالية الرقمية كحل محتمل لتسريع الأسواق النامية نحو الشمول المالي، حيث تعتبر أفريقيا واحدة من أسرع الاقتصادات القارية نمواً. وعلى الرغم من ذلك، يواجه جزء كبير من السكان الفقر وعدم المساواة الاقتصادية مما يؤثر بدوره على النمو الاقتصادي العام. لا يزال الشمول المالي موضوعاً يتم بحثه إلى حد كبير لأنه يمتلك القدرة على تحسين سبل عيش الأفراد ذوي الدخل المنخفض. تعيش أجزاء كبيرة من سكان المناطق النامية في المناطق الريفية، مما يؤدي إلى محدودية فرص حصولهم على الخدمات المالية. تم تحديد التكنولوجيا المالية الرقمية كحل محتمل لتسريع الأسواق النامية نحو الشمول المالي. لقد تم تقديم أدلة جوهريّة في الأدبيات السابقة التي تشير إلى أن الإسراع نحو الشمول المالي يمكن أن يكون له تأثير إيجابي على الاقتصاد. قد يكون تطبيق التكنولوجيا الرقمية، بما في ذلك الذكاء الاصطناعي، بمثابة أداة قوية لمساعدة الأفراد في الأسواق النامية في الوصول إلى المؤسسات المالية بالإضافة إلى الخدمات التي قد تقدمها.

2- دراسة (لوكاش جي & اخرون، 2023) بعنوان : المحمول والشمول المالي في أفريقيا جنوب الصحراء الكبرى.

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة العلاقة بين عدم المساواة في الدخل والشمول المالي الرقمي وكيف يمكن أن تساهم هذه العلاقة في تحقيق أهداف التنمية المستدامة التي حددتها الأمم المتحدة. واستخدمت هذه الدراسة، بيانات المسح التي تم جمعها في عام 2017 من 12.735 فردًا عبر تسعة بلدان في أفريقيا جنوب الصحراء الكبرى. نقوم بدمج بيانات المسح مع المعلومات الجغرافية المتعلقة بقرب أبراج شبكات الهاتف المحمول والمرافق المصرفية، بناءً على المواقع الجغرافية للمستجيبين. يشتمل نهج التقدير الخاص بنا على نموذج من مرحلتين. في المرحلة الأولى، تم اختيار المستهلكين بين استخدام هاتف عادي أو هاتف ذكي. وفي المرحلة الثانية، يتخذون القرارات المتعلقة باستخدام خدمات الأموال عبر الهاتف المحمول. تكشف النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن تغطية الشبكة تؤثر بشكل كبير على اعتماد الهواتف المحمولة. علاوة على ذلك، نلاحظ أن خدمات الأموال عبر الهاتف المحمول يفضلها الأفراد الأصغر سنًا والأكثر ثراءً نسبيًا لإرسال الأموال، في حين يميل الأفراد الأكبر سنًا وذوي الدخل المنخفض إلى استخدام محافظ الهاتف المحمول لتلقي الأموال. وبالتالي، فإن خدمات الأموال عبر الهاتف المحمول تسهل على العمال المهاجرين الأصغر سنًا المقيمين في المناطق ذات البنية التحتية الأفضل تقديم الدعم لأقاربهم الأكبر سنًا في المناطق الأقل نموًا.

3- دراسة (أوزيلي، 2023) بعنوان: الشمول المالي والاستدامة والتنمية المستدامة.

تبحث هذه الدراسة في كيفية ارتباط الشمول المالي بالاستدامة ومستوى التنمية المستدامة. وأثبتت الدراسة أن منح إمكانية الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية الأساسية يساهم في تحقيق أكبر قدر من التنمية المستدامة من خلال ضمان الوصول إلى التمويل بطريقة مستدامة، وتوفير الخدمات المالية الأساسية بطريقة مستدامة وعلى أساس مبادئ الاستدامة من أجل إحداث تأثير دائم على المجتمعات، تنمية مستدامة. ويربط هذا النهج الشمول المالي بالتنمية المستدامة من خلال اعتماد مبادئ الاستدامة في تقديم الخدمات المالية الأساسية للبالغين الذين يتعاملون مع البنوك. وجادلت الدراسة أيضًا بأن الشمول المالي يزيد من مستوى التنمية المستدامة لأن الشمول المالي يزيد من الفرص الاقتصادية والرفاهية الاجتماعية للبالغين الذين يتعاملون مع البنوك بينما لا يوفر سوى فوائد محدودة للبيئة. وبالتالي، هناك حاجة إلى التأزر بين الشمول المالي والتنمية المستدامة. وينبغي أن يركز التأزر على مبادئ الاستدامة. وسيتطلب ذلك سياسات تعمل على دمج الشمول المالي في أجندة التنمية المستدامة.

7- خدمات النقود الإلكترونية عبر الهاتف النقال في اليمن

في ضوء اهتمام البنك المركزي اليمني بخدمات النقود الإلكترونية تم إصدار المنشور رقم 11 لسنة 2014م المنظم لتقديم خدمات النقود الإلكترونية عبر الهاتف المحمول وكذلك التعليمات المنظمة للشركات المالية التي تقدم خدمات النقود الإلكترونية في مارس 2020م، وقد قام البنك المركزي اليمني بالترخيص لخمس بنوك خلال السنوات 2015-2019م، حيث تم الترخيص لمصرف الكريمي للتمويل الأصغر الإسلامي كأول بنك يقدم هذه الخدمة في 2015م، إلا أن البنك لم يقم بتدشين الخدمة والبدء بتقديم خدمة النقود الإلكترونية إلا في عام 2016م، يليه بنك التضامن الذي رخص في عام 2017م والذي قام بتدشين الخدمة للجمهور في عام 2018م، ومن ثم بنك الأمل للتمويل الأصغر 2017م وبنك اليمن والكويت وبنك التسليف التعاوني والزراعي (كك بنك) في العام 2018م.

حيث تشير الإحصائيات التي تم جمعها أن نسبة صغيرة لا تتجاوز 10% من عدد السكان التي تقدر بحوالي 29.6 مليون (<http://pubdocs.worldbank.org>) (عدد السكان 29.6)) شخص يمتلكون حسابات مصرفية، وأن أغلبية السكان لا تتوفر لهم إمكانية إجراء معاملات مالية آمنة من خلال 6 مليون النظام المصرفي الرسمي. حيث اعتاد الأشخاص الذين ليس لديهم حساب مصرفي على إرسال الأموال من خلال أنظمة تحويل الأموال عبر شركات الصرافة والبريد ومن خلال الوسطاء. يعتبر استخدام الهواتف المحمولة أحد التغييرات الجذرية لإجراء المعاملات المالية في العقد الأخير ومع توفر أجهزة الهاتف الرخيصة والمتاحة وبأسعار مخفضة التي تقدمها شركات الهاتف المحمول، حيث أظهر تقرير رسمي صادر عن وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات نشر على موقع سبتمبر نت أن عدد مشتركى الهاتف النقال في الجمهورية اليمنية وصل 18 مليون و597 ألف و333 مشتركاً في العام 2019م (<https://www.26sept.com/news>) وهذا يعني أن حوالي 63% من سكان اليمن يمتلكون هاتف محمول ويمكن استغلال وصول الهاتف لهذا الشريحة من السكان لإيصال الخدمات المالية بسهولة وتكلفة أقل.

في هذا المبحث قامت الباحثة بتجميع بيانات تاريخية شاملة لجميع خدمات النقود الإلكترونية في اليمن وتحليل البيانات الخاصة بكل خدمة باستخدام معادلات الاكسل والجداول المحورية Pivot Table لكافة البنوك المرخص لها من البنك المركزي والبالغ عددها 8 بنوك و 5 شركات مالية ابتداء من مصرف الكريمي للتمويل الأصغر الإسلامي كأول بنك تم الترخيص له في العام 2015 م وانتهاء بمحفظة جيب الذي منح الترخيص في نهاية العام 2023م.

كما اتضح للباحثة من خلال تلك البيانات بأن معدل النمو لنشاط الخدمات المالية الإلكترونية عبر الهاتف في تزايد مستمر وخصوصا في عام 2023م إلا أن هذه الأرقام لم ترقى إلى المتوقع أو الإحصائيات المقارنة مع الدول المماثلة في ظروفها لظروف اليمن، حيث توجد الكثير من المعوقات التي تحد من انتشار الخدمة على سبيل المثال الأمية والرسوم الكبيرة والمعوقات التي تفرضها شركات الاتصالات، إضافة للظروف التي تمر بها البلاد و أثر الأزمة الحالية على القطاع المصرفي والخدمات المصرفية بشكل عام، وانقطاع الرواتب على أغلب موظفي القطاع الحكوم وكذلك تسريح الكثير من شركات القطاع الخاص لعدد كبير من الموظفين، كل ذلك انعكس سلبا على انتشار الخدمات المالية الإلكترونية.

8- البنوك والشركات المالية المرخصة لتقديم خدمة المحافظ الإلكترونية في اليمن:

تم الترخيص لعدد 11 بنك وشركة في الجمهورية اليمنية لتقديم خدمات النقود الإلكترونية عبر الهاتف المحمول، وهي 8 بنوك من اصل 19 بنك يماني تقدم خدماتها البنكية في الجمهورية اليمنية و 5 شركات مالية واتصالات.

المؤسسات المالية المرخصة لتقديم خدمة المحافظ الإلكترونية خلال عام 2021م و 2022م و 2023م

الجدول (1): المؤسسات المالية المرخصة لتقديم خدمة المحافظ الإلكترونية في اليمن

المصدر: إعداد الباحثان من خلال تراخيص البنك المركزي

| Sr. | الجهة | 2021م | 2022م | 2023م |
|-----|---------------------------------------|-------------|--------|-------|
| 1 | كاك بنك | موبايل موني | | |
| 2 | بنك اليمن والكويت + شركة كوليتي كونكت | فلوسك | | |
| 3 | مصرف اليمن البحرين الشامل | الشامل موني | | |
| 4 | بنك الأمل | بيس | | |
| 5 | بنك الكريمي للتمويل الأصغر | ام فلوس | | |
| 6 | بنك اليمن الدولي | الدولي موني | | |
| 7 | بنك التضامن | محفظتي | | |
| 8 | شركة تمكين | كاش | | |
| 9 | شركة المحفظة الوطنية | ون كاش | | |
| 10 | شركة واي كاش | | جولي | |
| 11 | كاك الإسلامي + شركة سبأفون للاتصالات | | سبأكاش | |
| 11 | شركة عهد للخدمات المالية | | | جيب |

1- محفظة موبايل موني (من كاك بنك):

وهي محفظة إلكترونية شاملة مقدمة من كاك بنك، حيث تتمكنك من القيام بكل معاملتك المالية من عمليات شراء من المتاجر أو تحويل الأموال أو سداد فواتيرك بكل أمان ومن أي مكان وفي أي وقت،

وبدون ضرورة فتح حساب بنكي وإنما عبر رقم الجوال الخاص بك (الموقع الإلكتروني للبنك
(www.cacbank.com.ye).

2- محفظة فلوسك :

هي خدمة نقد إلكتروني تمكنك من استخدام نقودك وتنفيذ معاملاتك المالية بطريقة سهلة وسريعة
وآمنة عبر هاتفك المحمول (هاتف ذكي أو عادي) دون الحاجة إلى أن يكون لديك حساب بنكي، وهي
خدمة مقدمة بالتعاون بين شركة كواليتي كونكت - المتخصصة في مجال تقنيات وأنظمة الخدمات
المالية الإلكترونية - وبنك اليمن والكويت بموجب ترخيص البنك المركزي اليمني؛ بهدف تعزيز
الشمول المالي وإيصال الخدمات المالية والمصرفية إلى أكبر شريحة من المواطنين بجودة وأمان وتكلفة
مناسبة (الموقع الإلكتروني floosk.net).

3- محفظة الشامل موني:

المحفظة الإلكترونية (شامل موني) هو تطبيق لتقديم خدمات النقد الإلكتروني في مصرف اليمن
البحرين الشامل، الذي يمكنك من استخدام نقودك في المعاملات المالية بطريقة سهلة وسريعة وآمنة
عبر هاتفك المحمول ودون الحاجة إلى أن يكون لديك حساب بنكي (الموقع الإلكتروني للبنك
(www.sbyb.net).

4- محفظة بيس:

نظام بيس بنك الأمل سيمكن العملاء من فتح حسابات مرتبطة بأرقام هواتفهم المحمولة لتنفيذ
العمليات المصرفية المتنوعة، كالإيداع والسحب النقدي والتحويل وسداد أقساط التمويلات واستقبال
الحوالات الداخلية والخارجية وتنفيذ عمليات الشراء للخدمات والمنتجات وشراء التذاكر وتنفيذ
عمليات الشراء من مواقع الإنترنت وسداد فواتير الخدمات والهاتف الثابت والمحمول وخدمات
الإنترنت. يضيف نظام بيس توسعاً في تقديم خدمة التحويلات الاجتماعية، التي تُنفذ عبر شبكة من
وكلاء البنك المنتشرين في كل مناطق الجمهورية، ويستطيع العملاء تنفيذ العمليات المختلفة من
الهواتف الذكية المحمولة أو بالرسائل القصيرة SMS. تسمية نظام بيس بهذا الاسم (بيس) مأخوذ من
مصطلح باللهجة الدارجة اليمنية تطلق على المبالغ المالية النقدية، سواء كانت الورقية أم المعدنية
(الموقع الإلكتروني للبنك (www.alamalbankcom).

5- محفظة ام فلوس:

إسهاما من بنك الكريمي للتمويل الأصغر الإسلامي في تعزيز الشمول المالي في المجتمع ومن أجل تحقيق
رؤية البنك المتمثلة بإيصال الخدمات المالية والمصرفية لكل مواطن تم تطوير خدمة إم فلوس عبر

الهاتف المحمول. ام فلوس: خدمة إلكترونية عبر الهاتف المحمول تتيح استخدام الجوال للوصول إلى الخدمات المالية النوعية والاستفادة منها بيسر وسهولة أينما كنت في الريف والحضر (الموقع الإلكتروني للبنك www.kuraimibank.com).

6- محفظة الدولي موني:

خدمة الدولي موني هي خدمة نقود إلكترونية بخدمات متعددة مقدمة من بنك اليمن الدولي يمكنك عبرها إجراء العديد من العمليات المالية (تحويل أموال-سداد فواتير-سحب وإيداع) عبر تطبيق الدولي موني المتوافر لأجهزة المحمول الذكية (الموقع الإلكتروني للبنك www.ibyemen.com)

7-محفظتي:

تطبيق محفظتي مقدم من بنك التضامن هو تطبيق الدفع الذي بالنقود الإلكترونية التي توافر لك طريقة سهلة لدفع الفواتير والمشتريات، والدفع والتحويل عبر محفظتي بسيط، سريع وآمن مقابل شراء جميع الخدمات المحلية، فلا يحتاج المشترك لاستخدام النقد أو بطائق الائتمان لإتمام عمليات الدفع / المشتريات أو التحويل، حيث إن رقم هاتفك هو رقم حسابك الإلكتروني الذي بواسطة تستطيع التحويل ودفع المشتريات، يوفر لك تطبيق محفظتي خدمة شحن رصيد الهواتف النقالة لمشغلي شبكات الهاتف النقال المحلية في اليمن، سواء لخدمة سداد الفواتير أو الدفع المسبق. (الموقع الإلكتروني للبنك www.mahfathati.com).

8 -محفظة كاش:

هي محفظة إلكترونية مقدمة من شركة تمكين للحلول المالية، حيث تمكن المشترك من القيام بالعمليات المالية كافة من تحويل واستقبال الأموال وسحب الحوالات النقدية للشبكات المحلية والدولية وتسديد الالتزامات كافة، كسداد المشتريات والفواتير وشحن الرصيد والباقات وسحب وإيداع الأموال بالعملة المتعددة (ريال يمني - ريال سعودي - دولار أمريكي بواسطة الهاتف المحمول. بالإضافة إلى عمليات أخرى مبتكرة صممت لتقديم أفضل الحلول المالية لتجعل حياتك أكثر سهولة وراحة، كل ذلك وأكثر عند تحميلك تطبيق محفظة كاش، (الموقع الإلكتروني للبنك www.cash.com.ye).

9- محفظة وان كاش:

هي محفظة إلكترونية مقدمة من الشركة الوطنية للأموال، وهي شركة تابعة لهائل سعيد أنعم وأولاده وان كاش هي خدمه نقود إلكترونية بديلة عن النقود الورقية، ويمكن استخدامها لإنجاز جميع معاملاتك

المالية مثل تحويل المبالغ المالية ودفع قيمه مشترياتك وسداد فواتير (الموقع الإلكتروني للبنك
(www.onecash.com).

10- محفظة جوالي:

هي محفظة إلكترونية يمكنك من تنفيذ معاملاتك المالية (مشتريات - تسديد - تحويل) بطريقة سهلة
وآمنة عبر الجوال دون الحاجة إلى امتلاك حساب بنكي.

وهي خدمة مقدمة من شركة وي كاش تتيح لك إرسال واستلام الحوالات المالية ودفع واستلام
المدفوعات الجماعية كالمرتبات والمعونات، ودفع قيمة المشتريات وتحصيل قيمة المبيعات
والمستحقات، وشحن رصيد الجوال وتسديد فواتير الإنترنت والهاتف الثابت والرسوم وغيرها من
الخدمات، كما يمكنك من سحب وإيداع الأموال نقداً من وإلى حسابك في هذه الخدمة عبر أي وكيل
معتمد في جميع أنحاء اليمن أو عبر أي فرع من فروع الشركاء (النجم - الامتياز - يمن إكسبرس) (الموقع
الإلكتروني للبنك (www.jawali.com.ye).

11- محفظة سباء كاش:

هي خدمة نقود إلكترونية مقدمة من شركة سبأفون بالشراكة مع بنك كاك الإسلامي، التي يمكنك من
إجراء معاملاتك المالية عبر الهاتف المحمول بسهولة وسرعة وأمان وفقاً للقانون رقم 40 لسنة 2006م
المتعلق بأنظمة الدفع الإلكتروني والعمليات المالية والمصرفية الإلكترونية، وبناءً على التعميم رقم 11
لسنة 2014م الصادر عن البنك المركزي اليمني بشأن القواعد التنظيمية لتقديم الخدمات الإلكترونية
عبر الهاتف المحمول (الموقع الإلكتروني للبنك (www.sabacash.com).

12- محفظة جيب:

هي المحفظة الإلكترونية التي تُعطيك التحكم الكامل بأموالك من خلال تقديم حلول مالية مُبتكرة
بلمسة زر، من خلال تطبيق سهل الاستخدام ومتعدد الخدمات تقدر من خلاله تسدد كل تعاملاتك
المالية الضرورية والترفيهية بسرعة وسهولة وأمان؛ وبالتالي جيب تخلّصك من مشاكل تلف العملة
النقدية، والمشاكل الأخرى التي تُعاني منها في تسديد مدفوعاتك (الموقع الإلكتروني
للمحفظة (https://e-jaib.com).

9- تحليل بيانات خدمات المحافظ الإلكترونية في قطاع المصرفي اليمني

1- عدد حسابات النقود الإلكترونية

الحساب الإلكتروني هو الحساب الافتراضي للعميل ومربوط برقم الهاتف المحمول للعميل ويحتفظ به في منصة البيانات (platform). (منشور البنك المركزي رقم (1) لسنة 2020م)

ومن خلال تحليل البيانات الإحصائية لإثنا عشرة محافظة الإلكترونية خلال الفترة من يناير 2016م إلى ديسمبر 2023م ، التي تم الحصول عليها من البنك المركزي اليمني بصنعاء، حيث بلغت عدد حسابات النقود الإلكترونية في إثنا عشرة محافظة إلكترونية مرخصة من البنك المركزي اليمني بصنعاء في ديسمبر 2023م (3,335,216) حساباً بنكيّاً إلكترونياً، وقد حقق عام 2023م نمو كبيراً عن ما كانت عليه في الأعوام السابقة بمعدل %86، ويرجع السبب في ذلك إلى تشجيع الحكومة لخدمات المحافظ الإلكترونية عن طريق تسليم رواتب موظفين القطاع الحكومي كافة، باستخدام حسابات النقود الإلكترونية وفرض تحصيل المدفوعات الحكومية كافة عبر حسابات النقد الإلكتروني، مثل: الضرائب والجمارك وأوامر التحصيل الشخصية، بالإضافة الى زيادة عدد المحافظ الإلكترونية، ويمكن الاطلاع على هذا البيانات خلال الجدول الموضح أدناه.

جدول رقم (2) عدد حسابات عملاء النقود الإلكترونية في المحافظ الإلكترونية في اليمن

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على بيانات البنك المركزي اليمني

| م | العام | عدد الحسابات |
|---|-------|--------------|
| 1 | 2016 | 3,626 |
| 2 | 2017 | 71,471 |
| 3 | 2018 | 270,621 |
| 4 | 2019 | 807,919 |
| 5 | 2020 | 190,425 |
| 6 | 2021 | 998,344 |
| 7 | 2022 | 1,792,344 |
| 8 | 2023 | 3,335,216 |

2- عدد وكلاء النقد الإلكتروني:

وكيل النقد الإلكتروني هو الشخص الطبيعي أو الاعتباري الذي يتعامل مباشرة مع العملاء نيابة عن مقدم خدمة الدفع الإلكترونية، (منشور البنك المركزي رقم (1) لسنة 2020م).

أثبتت سياسات تعاقد البنوك مع نقاط البيع (متاجر التجزئة والصرافة) وكلاء للخدمات المالية نجاحاً كبيراً في تحسين عجلة الشمول المالي ، حيث إن فروع البنوك وحدها ليست مجدية اقتصادياً لنشر الخدمة، من المهم معرفة أن أحد أهم العوامل المساعدة لنجاح خدمات النقود الإلكترونية عبر الهاتف المحمول هم

الوكلاء، ويتنوع الوكلاء المصرفيون ليشملوا منافذ التجزئة ومحلات الصرافة و المكاتب البريدية التي تعمل نيابة عن البنك أو المؤسسة المالية، ويمكن للعملاء عن طريق الوكلاء إيداع أو سحب أو تحويل الأموال أو سداد الفواتير، ضمن خدمات أخرى، ويستطيع الوكلاء معالجة المعاملات المالية بواسطة أجهزة نقاط البيع أو الهواتف المحمولة أو مساحات الباركود الضوئية ، بل ويستطيع الوكلاء أيضاً، كما هو سائد الآن في معظم دول العالم ومنها الفلبين والصين وبعض دول إفريقيا في بعض الحالات فتح حسابات الإلكترونية بنكية للعملاء بالنيابة عن البنوك، وهذا ما نأمل اتباعه من قبل مقدمي خدمات النقود الإلكترونية في اليمن في المستقبل القريب،

وقد حدد المنشور البنك المركزي المتطلبات الأساسية للوكلاء كحد أدنى الآتي : (منشور البنك المركزي رقم (1) لسنة 2020م)

- أن يكون يماني الجنسية ويحمل بطاقة شخصية في حالة الشخص الطبيعي ويملك سجلاً تجارياً في حالة الشخص الاعتباري.

- أن يكون سجله الجنائي نظيفاً.

- أن يكون ذو سمعة جيدة .

- أن لا يكون قد أدرج في القائمة السوداء (قائمة إشعار المدينين المتعثرين) خلال الثلاث السنوات السابقة .

- أن يكون صاحب مقر ثابت .

- أن يكون له حساب في البنك المرخص الذي يعمل وكيلاً له.

- كما يجب أن يحتفظ بقدر من السيولة بحيث يجري تغطية احتياجات السحب من قبل العملاء دون أي تأخير، وذلك حفاظاً على سمعة الخدمة وسمعة البنك مقدم الخدمة.

وقد توزع هيكل الوكلاء المقدمين لخدمات النقود الإلكترونية إلى وكيل رئيس و وكيل فرعي في بعض البنوك، مثل بنك التسليف التعاوني والزراعي وبنك اليمن والكويت، في حين أن بعض البنوك لا يوجد لديها هذا التوزيع، ويدرج جميع الوكلاء تحت نفس التصنيف ونفس الشروط، مثل مصرف الكريمي وبنك التضامن وبنك الأمل، وعن طريق تحليل البيانات الإحصائية لأثنا عشرة محافظة الإلكترونية خلال الفترة من يناير 2016م إلى ديسمبر 2023م، حيث بلغ إجمالي عدد الوكلاء في نهاية ديسمبر عام 2023م في اثنا عشرة محافظة الإلكترونية (35,571) بمعدل نمو كبير عن السنة السابقة 2022م، وصل إلى 85%، ويرجع ذلك إلى زيادة حركة النقد الإلكتروني عن طريق فرض تسليم الرواتب وتسديد ضرائب والجمارك للتجار عبر حسابات النقد الإلكتروني ، (منشور البنك المركزي رقم (1) لسنة 2020م) .

جدول رقم (3) عدد حسابات وكلاء النقود الإلكترونية في المحافظ الإلكترونية
المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على بيانات البنك المركزي

| م | العام | عدد الوكلاء |
|---|-------|-------------|
| 1 | 2016 | 295 |
| 2 | 2017 | 1,726 |
| 3 | 2018 | 2,445 |
| 4 | 2019 | 3,371 |
| 5 | 2020 | 6,677 |
| 6 | 2021 | 9,977 |
| 7 | 2022 | 19,257 |
| 8 | 2023 | 35,571 |

3- عدد نقاط بيع النقود الإلكترونية:

نقاط البيع: هي جميع الأنشطة التجارية التي تقبل الدفع مقابل السلع والخدمات التي تقدمها للعملاء بواسطة خدمة النقود الإلكترونية عبر الهاتف المحمول، وتشمل المحال التجارية والبقالات ومكاتب الخدمات وغيرها من POS أو نقاط البيع الخدمات التجارية، (منشور البنك المركزي رقم (1) لسنة 2020م)، وقد بلغت عدد نقاط البيع التي استخدمت في تقديم خدمات النقود الإلكترونية عبر الهاتف المحمول 132,339 نقطة موزعة في عموم الجمهورية وتتركز في المدن. ومن الملاحظ أن نقاط البيع المتعامل معها في خدمات النقود الإلكترونية في تزايد من عام إلى آخر، وبمعدل نمو كبير، وعن طريق تحليل البيانات الإحصائية لإثنا عشرة محافظة الإلكترونية تعمل بترخيص البنك المركزي خلال الفترة من يناير 2016م إلى ديسمبر 2022م، حيث بلغ إجمالي عدد نقاط البيع نهاية ديسمبر عام 2022م في إثنا عشرة محافظة الإلكترونية (132,339) بمعدل نمو كبير عن السنة السابقة وصل إلى 85%، هذه إشارة قوية إلى مدي الانتشار المتزايد الاستخدام الخدمات النقد الإلكتروني.

جدول رقم (4) عدد نقاط بيع النقود الإلكترونية
المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على بيانات البنك المركزي اليمني

| م | العام | عدد نقاط البيع |
|---|-------|----------------|
| 1 | 2016 | 18 |
| 2 | 2017 | 4,174 |
| 3 | 2018 | 6,240 |
| 4 | 2019 | 16,576 |
| 5 | 2020 | 32,537 |
| 6 | 2021 | 69,737 |
| 7 | 2022 | 132,339 |

4- عمليات المشتريات:

المشتريات: هي تشمل جميع السلع التجارية أو الخدمات التي تقدم للعملاء، وتقبل الدفع بواسطة خدمة النقود الإلكترونية عبر الهاتف المحمول، وتشمل جميع السلع التجارية من مواد غذائية أو ملابس أو مواد بناء أو خدمات تعليمية أو خدمات حكومية... الخ.

وعن طريق تحليل البيانات الإحصائية لإثنا عشرة محافظة إلكترونية تعمل بترخيص البنك المركزي خلال مدة ثلاث السنوات الأخيرة من يناير 2021م إلى ديسمبر 2023م، بلغ إجمالي عمليات المشتريات نهاية ديسمبر عام 2022م، 2,815,237,311.11 بمعدل انخفاض 9% عن العام 2021م، ويلاحظ تراجع المشتريات في سنة 2022 عن سابقتها، ويرجع ذلك إلى انسحاب محطات البترول عن العمل بالنقد الإلكتروني نتيجة لعدة عوامل منها انحصار المحطات إلى عدد بسيط لا يتجاوز 20 محطة، وذلك نتيجة المشاكل السياسية والاقتصادية واحتجاز سفن البترول في موانئ الحديدة عبر قوات التحالف العربي، بالإضافة إلى نقل إيداعات محطات النفط بشكل مباشر وقتها إلى البنك المركزي، وبذلك انخفضت عملية المشتريات عبر المحافظ الإلكترونية والتي كانت تصدرها محافظة موبائل موني، كأول محافظة تقدم خدمة سدد المدفوعات الحكومية والنفطية، بينما نلاحظ زيادة في سنة الآتية حيث بلغ إجمالي عمليات المشتريات نهاية ديسمبر عام 2023م، 4,670,038,867.29 بمعدل زيادة 66% عن العام 2022م ويرجع ذلك إلى عودة المحطات البترول للعمل وتوسع عمليات المشتريات من مشتقات البترولية والمواد الغذائية والملابس وغيرها بين عدد من المحافظ الإلكترونية الأخرى.

جدول رقم (5) مبالغ عمليات المشتريات النقود الإلكترونية عبر المحافظ الإلكترونية
المصدر: إعداد الباحثة عن طريق بيانات البنك المركزي

| م | العام | مبالغ عمليات المشتريات |
|---|-------|------------------------|
| 1 | 2021 | 3,082,594,641.72 |
| 2 | 2022 | 2,815,237,311.11 |
| 3 | 2023 | 4,670,038,867.29 |

5- عمليات السداد

عمليات سداد: وهي خدمة استعلام وسداد الفواتير لمختلف الخدمات (الهاتف الثابت، الإنترنت، المياه، الكهرباء، المخالفات المرورية، والتعليم) بالإضافة إلى شحن ودفع فواتير الهاتف المحمول وشراء باقات الإنترنت.

بلغ إجمالي مبالغ عمليات المشتريات خلال العام 2023م 57,931,872,566.71 ريالاً بمعدل نمو 310% عن العام 2022م وهو نمو كبير ومؤشر قوي لمدى استخدامه وإدراك المنفعة من قبل العملاء،

ويعود ذلك إلى مدي توفير الوقت والجهد على العميل وسرعة الحصول على الخدمة، وهو التطبيق الأمثل لخدمات النقد الإلكتروني.

جدول رقم (6) مبالغ عمليات سداد الفواتير عبر المحافظ الإلكترونية
المصدر: إعداد الباحثة عن طريق بيانات البنك المركزي اليمني

| م | العام | مبالغ عمليات سداد الفواتير |
|---|-------|----------------------------|
| 1 | 2021 | 4,394,070,400.30 |
| 2 | 2022 | 14,127,063,328.41 |
| 3 | 2023 | 57,931,872,566.71 |

6- عمليات التحويل من الحساب البنكي

عمليات التحويل من الحساب البنكي: وهي عملية التحويل النقدي من الحسابات المصرفية إلى حسابات النقد الإلكتروني في المحافظ الإلكترونية.

بلغ إجمالي مبالغ عمليات التحويل من الحساب البنكي خلال العام 2023م 6,270,826,436.18 ريالاً بمعدل نمو 119% عن العام 2022م، ويدل ذلك على زيادة العملاء وثقتهم في خدمات النقد الإلكتروني، حيث زيادة عمليات التحويل من الحسابات البنكية إلى الحسابات النقد الإلكتروني وتحويل الأموال من النقد الكاش إلى النقد الإلكتروني للاستفادة من خدمات النقد الإلكتروني، مثل سداد الفواتير أو المشتريات عبر التطبيقات أو نقاط البيع أو سهوله سحبها نقد كاش عبر أي وكيل للمحفظ الإلكترونية أو الصراف الآلية في تلك الأوقات التي تكون فيها البنوك في الإجازة أو خارج أوقات الدوام الرسمي أو في المناطق البعيدة عن مراكز المدينة .

جدول رقم (7): مبالغ عمليات التحويل من الحساب البنكي في المحافظ الإلكترونية
المصدر: إعداد الباحثة عن طريق بيانات البنك المركزي اليمني

| م | العام | التحويل من الحساب البنكي |
|---|-------|--------------------------|
| 1 | 2021 | 1,240,725,443.25 |
| 2 | 2022 | 2,867,112,146.34 |
| 3 | 2023 | 6,270,826,436.18 |

7- عمليات التحويل إلى الحساب البنكي

عمليات التحويل إلى الحساب البنكي: وهي عملية التحويل النقد الإلكتروني من حسابات المحفظة الإلكترونية إلى النقد في الحسابات المصرفية.

وقد بلغ إجمالي مبالغ التحويل إلى الحساب البنكي خلال العام 2023م 5,566,436,356.9 ريالاً بمعدل نمو 45% عن العام 2022م، ويدل ذلك على إمكانية التحويل من الحسابات البنكية للاذخار أو

الاستفادة من خدمات البنكية، مثل التأمينات أو سحب المبالغ الكبيرة لنقاط التجار والناجحة عن المشتريات أو عمولات خدمات النقد الإلكتروني.

جدول رقم (8): مبالغ عمليات التحويل إلى الحساب البنكي في المحافظ الإلكترونية المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على بيانات البنك المركزي اليمني

| م | العام | التحويل إلى الحساب البنكي |
|---|-------|---------------------------|
| 1 | 2021 | 1,744,175,920.83 |
| 2 | 2022 | 3,847,458,981.74 |
| 3 | 2023 | 5,566,436,356.96 |

8- عمليات التحويل إلى محفظة الإلكتروني

عمليات التحويل إلى المحفظة الإلكترونية: وهي عملية التحويل النقد الإلكتروني من حساب محفظة إلكترونية إلى حساب محفظة إلكترونية أخرى.

بلغ إجمالي مبالغ عمليات التحويل إلى حساب محافظ الإلكتروني خلال العام 2023م بمعدل نمو 258% (13,677,107,24) ريالاً عن العام 2022م.

ويدل ذلك على زيادة عدد المحافظ الإلكترونية وبالتالي زيادة عدد حسابات العملاء عبر تلك المحافظ والذي يؤدي بدوره إلى زيادة حركة التحويلات بين المحافظ الإلكترونية، ويجدر الإشارة هنا إلى أن الزيادة في حركة هذا الخدمة تدل على مدى ثقة وإدراك العملاء بفوائد خدمات النقد الإلكتروني واستفادتهم منها.

جدول رقم (9): مبالغ عمليات التحويل إلى المحفظة الإلكترونية المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على بيانات البنك المركزي اليمني

| م | العام | التحويل إلى المحافظ الإلكترونية |
|---|-------|---------------------------------|
| 1 | 2021 | 1,184,473,949.53 |
| 2 | 2022 | 13,946,485,481.59 |
| 3 | 2023 | 49,949,460,205.31 |

9- عمليات التحويل الجماعية (صرف المرتبات)

عمليات التحويل الجماعية: وهي عملية استلام و صرف المرتبات والمدفوعات الجماعية نقداً الإلكتروني، أي عبر محافظ النقد الإلكتروني كالمرتبات والإعانات والقروض الإلكترونية ويستطيع العميل الشراء عبر خدمات المحفظة وسدد التزاماته أو سحبها كاش من أقرب وكيل له أو الصرافات الآلية.

بلغ إجمالي عمليات التحويلات الجماعية خلال العام 2023م، 71,129,879,142.82 ريالاً بمعدل نمو 20% عن العام 2022م، وهذا يدل على زيادة عدد الجهات والمؤسسات الحكومية والخاصة التي تنضم إلى خدمات النقد الإلكتروني، حيث يتم تسليم رواتب منتسبها عبر النقد الإلكتروني، التي تمنح

منتسبها فرصة تجربة الخدمات النقد الإلكتروني في توفير الوقت والجهد أولاً: عن طريق استلام رواتبهم عبر اقرب وكيل لهم، ولا يحتاجوا إلى الذهاب إلى البنك أو فروع أو أي جهة أخرى لاستلام راتبهم، ثانياً: يستطيع منتسبو تلك الجهات سداد فواتير الهاتف والنت والفواتير الأخرى، بالإضافة إلى شراء احتياجاتهم عبر أقرب نقاط البيع لديهم، وبذلك يتعرف المنتسبون إلى الخدمات النقد الإلكتروني في توفير الوقت والجهد وإدراك سهوله الاستخدام والمنفعة عن طريق الاستخدام الشخصي والتجربة الذاتية، والتخلص من النقود المهترئة وتوفير تكاليف النقل والمواصلات؛ من أجل فقط سحب الرتب أو سداد الالتزامات الشخصية والأسرية.

جدول رقم (10): مبالغ عمليات التحويلات الجماعية (صرف المرتبات)

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على بيانات البنك المركزي اليمني

| م | العام | التحويلات الجماعية (صرف المرتبات) |
|---|-------|-----------------------------------|
| 1 | 2021 | 45,105,848,508.78 |
| 2 | 2022 | 59,256,834,701.00 |
| 3 | 2023 | 71,129,879,142.82 |

10- حوالات النقد الإلكتروني

وهي عملية تحويل النقد الإلكتروني عبر الهاتف المحمول من حساب المحفظة إلى حوالات نقديه إلى أشخاص أو شخص معين عن طريق كتابة اسم المستلم ورقم هاتفه مع مبلغ الحوالة دون الحاجة إلى زيارة أحد فروع البنك أو الوكلاء والصرافين والتوقيع على استمارات التحويل أو لإرسال وتعبئتها، وبذلك يوفر الوقت والجهد والتكلفة. وقد بلغ إجمالي مبالغ عمليات الحوالات عبر المحافظ الإلكترونية خلال العام 2023م 81,276,032,948.99 ريالاً بمعدل نمو 356% عن العام 2022م. كما بلغ استلام الحوالات عبر المحافظ الإلكترونية في عام 2023م 40,752,832,249.8 ريالاً بمعدل نمو 879% عن العام السابق 2022م وهو سنة إصدار هذا الخدمة في المحافظ الإلكترونية (خدمة استلام الحوالات عبر المحافظ الإلكترونية عن طريق رقم الحوالة في حسابك، وعند تطابق بيانات الحوالة مع بيانات حسابك في المحفظة، يتم سحبها وإضافة المبلغ إلى حسابك في المحفظة دون الحاجة إلى زياره أحد فروع البنك أو الوكلاء لاستلامها)

جدول رقم (11): مبالغ عمليات الحوالات النقدية عبر المحافظ الإلكترونية

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على بيانات البنك المركزي اليمني

| م | العام | الحوالات الصادرة | الحوالات المستلمة |
|---|-------|-------------------|-------------------|
| 1 | 2021 | 1,026,104,946.78 | - |
| 2 | 2022 | 17,810,305,003.63 | 4,164,012,731.50 |
| 3 | 2023 | 81,276,032,948.99 | 40,752,832,249.83 |

11- أرصدة النقد الإلكتروني

رصيد المحفظة الإلكترونية (trust account) هي المبالغ الموجودة في حساب بنكي مجمع لدى بنك التسوية، وهذا الحساب مملوك لحاملي النقود الإلكترونية عبر الهاتف المحمول وليس لمقدم الخدمة، ويشمل المبالغ المحصلة كافة من العملاء مقابل النقود الإلكترونية المصدرة على مستوى كل حساب إلكتروني مرتبط بالهاتف المحمول.

وبحسب ما ورد في تعليمات البنك المركزي اليمني في المنشور الدوري رقم 11 لسنة 2014م والقرار رقم 1 لسنة 2020 م في جميع الأوقات يجب أن يساوي قيمة النقود الإلكترونية المجمعة (رصيد المحفظة الإلكترونية) 100% من قيمة إجمالي الالتزامات المستحقة عن النقود الإلكترونية المصدرة، ويجب أن يكون التأثير اللحظي (الفوري) على الحسابات على أن يجري مطابقة هذه الحسابات من قبل البنك المرخص وشركات الخدمات المالية بصورة يومية مع إجراء التسويات اللازمة لأي فوارق أو معلقات خلال يوم عمل واحد.

جدول رقم (12): إجمالي أرصدة محافظ النقود الإلكترونية
المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على بيانات البنك المركزي اليمني

| م | العام | أرصدة المحافظ النقود الإلكترونية |
|---|-------|----------------------------------|
| 1 | 2021 | 7,213,989,287.00 |
| 2 | 2022 | 20,060,738,783.00 |
| 3 | 2023 | 29,075,837,964.26 |

عن طريق تحليل أرصدة المحافظ الإلكترونية خلال السبع السنوات السابقة، لوحظ وجود زيادة ملحوظة في الأرصدة، وبشكل شهري، إلا أن هذه الزيادة لا ترقى إلى المستوى المماثل للدول الأخرى، حيث بلغ إجمالي أرصدة المحفظة الإلكترونية في نهاية ديسمبر 2023م (20,060,738,783) ريالاً يمني بمعدل نمو 45% عما كانت عليه في السنة السابقة موزعة على اثنا عشرة محافظة و بحسب الرسم البياني المدرج أدناه .

12- عمليات السحب النقدي

هو عملية سحب النقد الإلكتروني إلى أوراق نقدية كاش عبر الصرافات الآلية أو فروع البنوك التي تقدم خدمة المحافظ الإلكترونية أو عبر الوكلاء المعتمدين للمحفظة الإلكترونية.

جدول رقم (13): يوضح إجمالي مبالغ عمليات السحب النقدي في المحافظ الإلكترونية المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على بيانات البنك المركزي اليمني

| السحب النقدي | العام | م |
|--------------------|-------|---|
| 38,778,779,211.64 | 2021 | 1 |
| 67,189,343,366.66 | 2022 | 2 |
| 101,002,579,630.83 | 2023 | 3 |

وقد بلغ إجمالي مبالغ عمليات السحب النقدي عبر المحافظ الإلكترونية خلال العام 2023م 101,002,579,630.83 ريالاً بمعدل نمو 50% عن العام 2022م، وتدل هذا الزيادة في عملية السحب على أن العملاء ما زلوا يفضلون عملية التداول النقدي أكثر من التداول الإلكتروني، ويُعدُّ كذلك عملية انسحاب لنقد الإلكتروني وعدم استمرار دورانه في حلقة النقد الإلكتروني، حيث يتسرب النقد الإلكتروني إلى نقد متداول (الكاش) أو التداول اليدوي بين العملاء.

13- الإيداع النقدي

هو عملية إيداع نقدي إلى الحسابات النقد الإلكتروني، وتحويل النقد الورقي الكاش إلى نقد الإلكتروني بنفس القيمة، بحيث يكون قابلاً لتداول إلكترونياً عبر خدمات النقد الإلكتروني.

جدول رقم (14): إجمالي مبالغ عمليات الإيداع النقدي في المحافظ الإلكترونية المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على بيانات البنك المركزي اليمني

| الإيداع النقدي | العام | م |
|--------------------|-------|---|
| 7,432,352,848.93 | 2021 | 1 |
| 42,561,278,467.50 | 2022 | 2 |
| 129,306,327,583.79 | 2023 | 3 |

وقد بلغ إجمالي مبالغ عمليات الإيداع النقدي عبر المحافظ الإلكترونية خلال العام 2023م 129,306,327,583.79 ريالاً بمعدل نمو 204% عن العام 2022م، وتدل هذا الزيادة إلى اقتناع أو إدراك العملاء للمنفعة المدركة لاستخدام خدمات النقد الإلكتروني، حيث تحول النقد الكاش أو تُودع إلى حسابات النقد الإلكتروني وتحويل النقد الكاش أو المتداول يدوياً إلى نقد الإلكتروني. وبذلك إدخال النقد الإلكتروني إلى دورة حياة أو حلقة حياة النقد الإلكتروني والاستفادة من الخدمات النقد الإلكتروني أكثر، حيث سوف يتم استخدام هذا النقد الإلكتروني في حركة التداول بين العملاء والاستفادة من خدمات النقد الإلكتروني من مشتريات أو حوالات أو سداد الالتزامات أو حتى ادخار.

10-منهج وأدوات الدراسة:

يتناول هذا المبحث منهجية الدراسة وإجراءاتها ويوضح كيفية بناء أداة الدراسة المُستخدمة لجمع البيانات، كما يُبين الأساليب الإحصائية المستخدمة لتحليل البيانات التي تم الحصول عليها.
أ- منهج الدراسة:

في ضوء تساؤلات الدراسة استخدمت الباحثان المنهج الوصفي التحليلي في إعداد الجزء التطبيقي من هذه الدراسة والذي يسعى لمعرفة العوامل اثر استخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال في تحقيق الشمول المالي وانعكاساتها على التنمية المستدامة.

كما يعتبر المنهج الوصفي التحليلي من الناحية التطبيقية عاملاً مشتركاً بين كل المناهج إذ لا يمكن أن يستغني عنه أي باحث عند دراسته لأي ظاهرة بغض النظر عن نوع منهج البحث المستخدم في الدراسة، "ويوفر المنهج الوصفي التحليلي كمية من المعلومات المهمة عن الحالة موضوع الدراسة، ومن الممكن أن يكون شاملاً لكل جوانب المنشأة في وصفه لأهدافها وإمكاناتها وأنظمتها وطبيعة نشاطها، كما أنه من الممكن أيضاً أن يقتصر على جانب واحد منها". (الأشعري، 1428هـ، ص120)

ب- أساليب المعالجة الإحصائية:

تم تبويب وترميز البيانات التي تم جمعها باستخدام حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) ولتحليل بيانات هذه الدراسة تحليلاً علمياً وتفسير نتائجها والاستفادة منها في تحقيق أهدافها واختبار فرضياتها استخدمت الباحثان عدد من الأساليب الإحصائية كالآتي:

- 1) إجراء اختبار الصدق والثبات لأسئلة الاستبانة المستخدمة في جمع البيانات وذلك باستخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha).
- 2) التكرارات والنسب المئوية لوصف عينة الدراسة.
- 3) المتوسط الحسابي لترتيب إجابات أفراد الدراسة لعبارات الاستبانة حسب درجة الموافقة.
- 4) الانحراف المعياري لقياس تجانس استجابات أفراد الدراسة حول متوسطات موافقتهم نحو متغيرات الدراسة، والانحراف المعياري يدل على "كفاءة الوسط الحسابي في تمثيل مركز البيانات بحيث يكون الوسط الحسابي أكثر جودة كلما قلت قيمة الانحراف المعياري". (فهيم، 2005:190)
- 5) اختبار One Sample T Test.
- 6) اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات كمنجروف سميرانوف (Kolmogorov-Smirnov).
- 7) اختبار معامل الارتباط لبيرسون (Bivariate Pearson Correlation).
- 8) اختبار الانحدار البسيط (Simple Regression Analysis).
- 9) اختبار الانحدار المتعدد (Multi Regression Analysis).
- 10) اختبار الانحدار التدريجي (Stepwise Regression Analysis) >

11) نمذجة المعادلة الهيكلية (SEM) Structural Equation Modeling بواسطة البرنامج الإحصائي (AMOS).

11- مجتمع الدراسة وعينتها

يحدد هذا المبحث مجتمع وعينة الدراسة والإجراءات العلمية المستخدمة في التأكد من صدق أداة الدراسة وثباتها كما تقدم الباحثان وصف وتحليل للخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة في جداول وأشكال توضح قيم كل متغير ديموغرافي لتوضيح عدد المشاهدات لقيم المتغير في شكل أرقام ونسب مئوية.

أ- مجتمع الدراسة :

ويقصد بالمجتمع "الكل الذي يمثل الأصل تمثيلاً كاملاً بجميع طبقاته وشرائحه وخصائصه وبشكل موحد يعكس الإطار العام لوجوده". (الأشعري، 1428هـ، ص 135) ويتكون مجتمع الدراسة الحالية من كافة عملاء بنك التسليف التعاوني والزراعي وفروعه في العاصمة اليمنية صنعاء.

ب- عينة الدراسة :

نظراً لعدم السماح للباحثين بالحصول على اطار يضم جميع مفردات مجتمع البحث وذلك لسريتها فقد تم لجوء الى اعتماد عينة ملائمة وفقاً لـ (Kline,2005) الذي يشير الى انه في حال عدم وجود بيانات كاملة عن حجم مجتمع البحث يعطى ما نسبته (1:20) لكل متغير من متغيرات الدراسة، وبما ان عدد المتغيرات في هذه الدراسة (3) متغيرات فإن العينة الملائمة للدراسة ستكون (60) مفردة وقد تم رفع حجم العينة الى (450) مفردة للأسباب الآتية:

- 1) أهمية كبر حجم العينة عند استخدام نمذجة المعادلة الهيكلية (SEM)، فكلما كان حجم العينة أكبر كلما كانت النتائج أكثر دقة. (Hair et al.,2010)
- 2) يوصي كلا من (Kline,2005) و (Hair et al.,2010) بضرورة أن يكون حجم العينة أكبر في حال احتوى نموذج الدراسة على متغيرات وسيطة.
- 3) أهمية كبر حجم العينة عند تقدير معالم نموذج الدراسة بطريقة الأرجحية العظمى (Maximum likelihood) من خلال استخدام برنامج (AMOS) المدعوم ببرنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).
- 4) نظراً لعدم وجود إطار متكامل يحدد عدد مفردات مجتمع البحث لا نستطيع استخدام الجداول الإحصائية لـ (Krejcie & Morgan,1970) لتحديد عينة مجتمع معلوم العدد (ملحق رقم 3).
- 5) من المتوقع وجود بعض المبحوثين ممن يستخدمون الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال.

(6) من المتوقع كذلك إمكانية عدم استرداد بعض الاستبانة أو عدم صلاحيتها للتحليل الإحصائي.
(7) الحصول على نتائج يمكن الاعتماد عليها وإمكانية تعميمها على مجتمع الدراسة.

وقد قامت الباحثان بتوزيع استمارات الاستبانة على عملاء بنك التسليف التعاوني والزراعي وفروعه في العاصمة اليمنية صنعاء والمبينة في الجدول رقم (15) كالتالي:

جدول رقم (15) يوضح الاستبانة الموزعة في فروع كاك بنك في صنعاء

المصدر: من إعداد الباحثان

| م | الفرع | عدد الاستبانة الموزعة |
|---|-----------------------|-----------------------|
| 1 | فرع الزيري | 50 |
| 2 | فرع 22 مايو (بيت بوس) | 50 |
| 3 | فرع الحصبة (جولة سبأ) | 50 |
| 4 | فرع الستين | 50 |
| 5 | فرع شارع تعز | 50 |
| 6 | فرع جامعة صنعاء | 50 |
| 7 | فرع حدة (المدينة) | 50 |
| 8 | فرع الرباط | 50 |
| 9 | فرع باب السلام | 50 |
| | الإجمالي | 450 |

كما عمد الباحثان إلى التحدث مباشرة إلى أفراد عينة الدراسة لتعريفهم بالهدف من الدراسة والإجابة على أية استفسارات لهم، وتم توزيع عدد (450) استمارة استبانة وأعطيت الفرصة لأفراد عينة الدراسة للإجابة على استمارة الاستبانة ثم قامت الباحثان بالمرور على المشاركين في وقت لاحق لتجميع هذه الاستمارات، وبلغ عدد الاستمارات المكتملة الإجابات والتي تم الحصول عليها من المشاركين عدد (439) استمارة بدرجة استجابة قدرها 97% كما هو موضح في الجدول رقم (16):

جدول رقم (16): عدد الاستبانة الموزعة والمستردة والقابلة للتحليل

المصدر: من إعداد الباحثان

| بيانات | العدد | النسبة |
|---|-------|--------|
| عدد الاستبانة الموزعة | 450 | 100 % |
| عدد الاستبانة المستردة والقابلة للتحليل | 439 | 97 % |
| عدد الاستبانة التي لم تسترد | 11 | 3 % |

12- صدق أداة الدراسة

يعرف صدق أداة الدراسة على أنه "مدى تمكن أداة جمع البيانات أو إجراءات القياس من قياس المطلوب قياسه". (عطيفة، 1996:260) ويعني ذلك أنه إذا تمكنت أداة جمع البيانات من قياس الغرض الذي صممت لقياسه فإنها بذلك تكون صادقة، كما يقصد بالصدق "شمول الاستمارة لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية ثانية، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها". (عبيدات وآخرون، 1999:160)

كما تم التأكد من صدق أداة الدراسة باستخدام الصدق الظاهري، ويعد أحد أنواع صدق الأداة التي يُعتمد عليها في القياس حيث يعرف "بقدرته المقياس على قياس ما ينبغي قياسه من خلال النظر إليه وتفحص مدى ملائمة بنوده لقياس أبعاد المتغير المختلفة". (القحطاني وآخرون، 2014:210)

وللتأكد من الصدق الظاهري للاستبانة وأنها تقيس ما وضعت لأجله تم عرض الاستبانة في صورتها الأولية على عدد من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص من أعضاء هيئة التدريس في الأكاديمية اليمنية للدراسات العليا، جامعة صنعاء، جامعة العلوم والتكنولوجيا كما هو موضح في الملحق رقم (2) وقد تفضلوا مشكورين بإبداء ملاحظاتهم ومقترحاتهم حول محتويات الاستبانة ثم قامت الباحثان بإجراء التعديلات والإضافات التي أوصى بها المحكمين.

13- ثبات أداة الدراسة

ويعرف الثبات على أنه "الاتساق في نتائج الأداة" (البداينه، 1419هـ: ص137)، ويقصد به قدرة المقياس على الحصول على النتائج نفسها فيما لو أعيد استخدام الأداة نفسها مرة ثانية. وقد قامت الباحثان بالتأكد من ثبات أداة الدراسة باستخدام حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لغرض حساب معدل الثبات بواسطة معامل ثبات (ألفا كرونباخ) والجدول رقم (17) يوضح معامل ثبات الأداة.

جدول رقم (17) يوضح معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات وصدق فقرات الاستبانة

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات حزمة البرامج الإحصائية SPSS

| المحور | عدد الفقرات | معامل ألفا كرونباخ | معامل الصدق |
|-------------------------|-------------|--------------------|-------------|
| أثر استخدام موبايل موني | 10 | 9200. | 590.9 |
| الشمول المالي | 10 | 0.920 | 0.959 |
| التنمية المستدامة | 15 | 9490. | 740.9 |
| جميع فقرات الاستبانة | 35 | 0.966 | 0.983 |

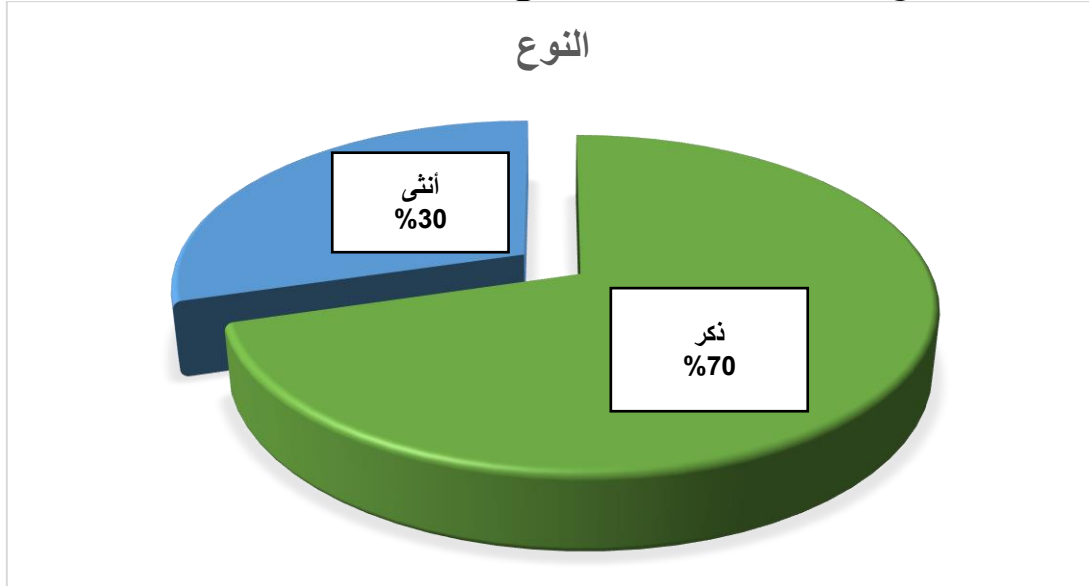
ويلاحظ من الجدول رقم (17) أن معامل الثبات لجميع فقرات الاستبانة بلغ (96.6%) وهذا يدل على القدرة العالية لأداة الدراسة على قياس ما صممت من أجله كما أن أسئلة الاستبانة قادرة على الإجابة على أسئلة الدراسة وتحقيق أهدافها.

كما يقاس صدق الأداة رياضياً بأخذ الجذر التربيعي لمعامل الثبات، وبأخذ الجذر التربيعي لمعامل ألفا كرونباخ لجميع الفقرات والظاهر في الجدول السابق بواقع (96.6%) نحصل على معامل الصدق بما نسبته (98.3%) مما يعني أن الاستبانة صادقة وتمثل المجتمع الذي سحبت منه العينة وهذا يعني أن درجة مصداقية الإجابات مرتفعة جداً وبما يشير إلى أن النتائج التي سترد لاحقاً قابلة للتعميم على مجتمع البحث. ولا تبرهن الباحثان على صدق أداة القياس وإنما تقدم أدلة تتعلق بصلاحية أداة القياس للغرض الذي استخدمت له.

14- الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة

من خلال التحليل الإحصائي لنتائج الدراسة الميدانية تم توصيف خصائص العينة كالتالي:
أ - متغير النوع:

يظهر الشكل (1) توزيع أفراد العينة بحسب متغير النوع :

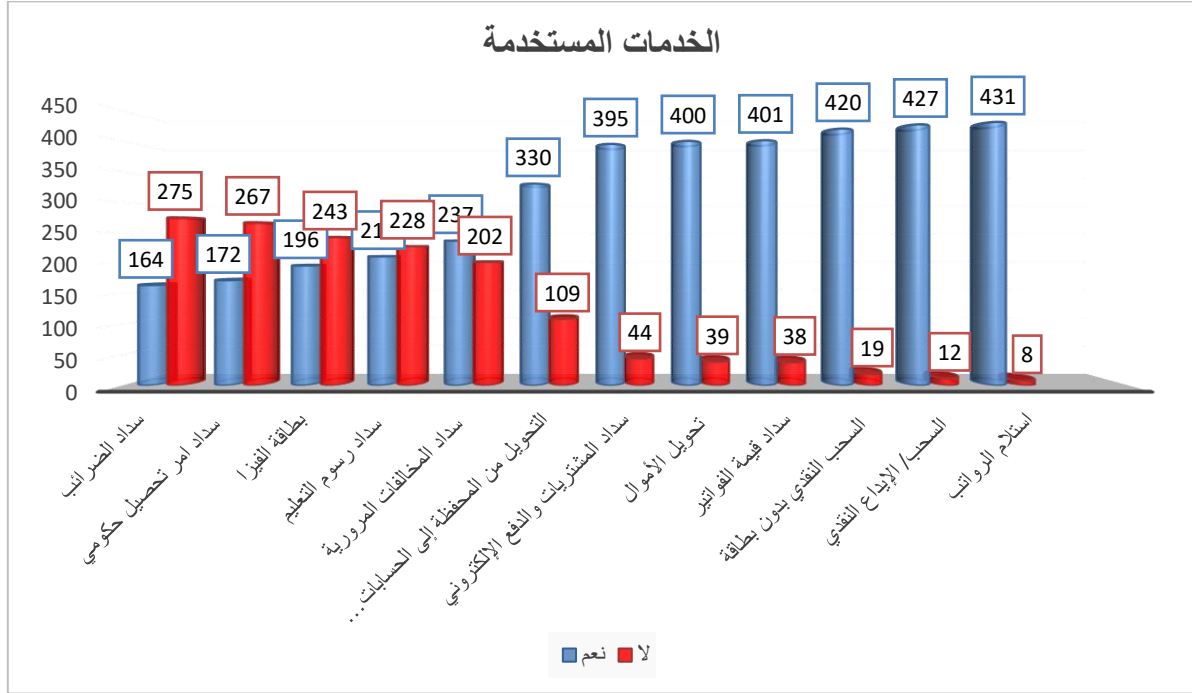


شكل رقم (1) التمثيل البياني

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات حزمة البرامج الإحصائية SPSS

يتضح من الشكل (1) أن نسبة الذكور (70%) أعلى من نسبة الإناث (30%) ويشير ذلك إلى أن أغلب أفراد العينة من عملاء بنك التسليف التعاوني والزراعي كانت من الذكور.

ب- متغير طبيعة استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الهاتف النقال:
يظهر الشكل رقم (2) توزيع أفراد العينة بحسب استخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال:



الشكل رقم (2): توزيع أفراد العينة بحسب استخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال
المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات حزمة البرامج الإحصائية SPSS

يتضح من الشكل (2) أن غالبية العينة كانوا ممن يستلمون رواتبهم بالخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال من خلال (431 عميل يستخدمها) تليها خدمة السحب والإيداع بعدد (427 عميل يستخدمها) تليها كذلك خدمة السحب النقدي بدون بطاقة من خلال (420 عميل يستخدمها) ويرجع ذلك ان غالبية العملاء ممن يستخدمون موبايل موني في سحب رواتبهم، تليها خدمة سداد الفواتير بعدد (401 عميل يستخدمها) تليها خدمة تحويل الأموال من خلال (400 عميل يستخدمها) تليها خدمة سداد المشتريات والدفع الإلكتروني بعدد (395 عميل يستخدمها) تليها خدمة التحويل من المحفظة إلى الحسابات المصرفية من خلال (330 عميل يستخدمها) تليها خدمة سداد المخالفات المرورية بعدد (237 عميل يستخدمها) وتأتي خدمة سداد رسوم التعليم من خلال (211 عميل يستخدمها) ويرجع ذلك ان احد شروط فتح حساب موبايل موني بحسب قانون البنك المركزي للمدفوعات الإلكترونية أن يكون لدي العميل او الطالب بطاقة شخصية، وغالبية الملحقين بالجامعة هم طلاب مدارس حديثي التخرج ولا يوجد لديهم بطائق شخصية بعد ، بينما جاءت خدمة إصدار وشراء عبر خدمة بطاقة الفيزا الافتراضية بعدد (169 عميل يستخدمها) و خدمة سداد امر التحصيل الحكومي من خلال (172 عميل

يستخدمها) باقل نسبة موافقة إلا أنها خدمات جديدة وتم إصدارها في نفس أسبوع توزيع الباحثان للاستبيان الأطروحة، كما جاءت خدمة سداد الضرائب بعدد (275 عميل لا يستخدمها) لان غالبية مستخدمي موبايل موني أفراد من جهات حكومية أو جهات تسلم رواتبها عبر بنك التسليف التعاوني الزراعي (كك بنك) وأي مستحقات ضريبية يتم استقطاعها من قبل الجهات المختصة قبل انزال الراتب.

15- عرض وتحليل النتائج

أولاً: آراء العينة تجاه فقرات المحور الأول للاستبانة (استخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال- موبايل موني):

تناولت فقرات المحور الأول في الاستبانة استخدام عملاء بنك التسليف التعاوني والزراعي (كك بنك) للخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الهاتف النقال (موبايل موني) ويظهر الجدول رقم (18) الإحصائيات الوصفية لآراء عينة الدراسة.

جدول رقم (18) يوضح آراء عينة الدراسة حول استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الهاتف النقال - (موبايل موني) المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات حزمة البرامج الإحصائية SPSS.

| م | الفقرات | الترتيب | الحسابي المتوسط | الانحراف المعياري | النسبة الأهمية | النسبة للمتوسط | المستوى بالنسبة |
|----|---|---------|-----------------|-------------------|----------------|----------------|-----------------|
| 1 | استخدام خدمات محفظة موبايل موني يجعل أعمال أكثر سهولة. | 1 | 4.75 | 0.461 | 95% | مرتفعة جدا | |
| 2 | يستخدم تطبيق محفظة موبايل موني لغة (مسميات/ مصطلحات) واضحة ومفهومة. | 9 | 4.53 | 0.661 | 91% | مرتفعة جدا | |
| 3 | يسهل تذكر كيفية تنفيذ العمليات المصرفية عبر محفظة موبايل موني. | 8 | 4.54 | 0.622 | 91% | مرتفعة جدا | |
| 4 | أنصح الآخرين باستخدام محفظة موبايل موني. | 2 | 4.67 | 0.539 | 93% | مرتفعة جدا | |
| 5 | تيسر لي محفظة موبايل موني القيام بأنشطتي المصرفية من أي مكان وفي أي وقت. | 7 | 4.59 | 0.63 | 92% | مرتفعة جدا | |
| 6 | يمكنني تحميل تطبيق موبايل موني من متجر الهاتف أو موقع البنك بكل سهولة ويسر. | 3 | 4.62 | 0.618 | 92% | مرتفعة جدا | |
| 7 | يتيح لي تطبيق محفظة موبايل موني الحصول على كشف حساب لجميع عملياتي المصرفية. | 10 | 4.31 | 0.905 | 86% | مرتفعة جدا | |
| 8 | توجد ثقة في استخدام خدمات محفظة موبايل موني. | 4 | 4.62 | 0.556 | 92% | مرتفعة جدا | |
| 9 | أشعر بالراحة والأمان عند استخدام خدمات محفظة موبايل موني. | 5 | 4.62 | 0.569 | 92% | مرتفعة جدا | |
| 10 | أقيم تجربتي في استخدام محفظة موبايل موني بالرضى التام. | 6 | 4.6 | 0.64 | 92% | مرتفعة جدا | |
| | محور استخدام موبايل موني | | 4.58 | 0.480 | 92% | مرتفع | |

يتضح من الجدول رقم (18) أن فقرات المحور الأول للاستبانة قد لاقت قبول وموافقة مرتفعة من أفراد العينة حيث بلغ المتوسط الحسابي للمحور ككل (4.58) وانحراف معياري قدره (0.480) وبنسبة موافقة كلية على ما جاء في فقرات المحور بلغت (92%). وقد حصلت الفقرة الأولى (استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الهاتف النقال يجعل أعمال أكثر سهولة) على أعلى نسبة موافقة بمتوسط حسابي (4.75) وانحراف معياري قدره (0.461) وبنسبة

موافقة على الفقرة بلغت (95%) بينما حصلت الفقرة السابعة (يتيح لي تطبيق محافظة موبايل موني الحصول على كشف حساب لجميع عملياتي المصرفية) على أقل نسبة موافقة بمتوسط حسابي بلغ (4.31) وبانحراف معياري قدره (0.905) وبنسبة موافقة على الفقرة بلغت (86%).

وتشير نسبة الموافقة على المحور الى نسبة الاستخدام المرتفعة لعملاء بنك التسليف التعاوني والزراعي للخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الهاتف النقال-موبايل موني.

ثانياً: آراء العينة تجاه فقرات المحور الثاني للاستبانة (الشمول المالي):

تناولت فقرات المحور الثاني في الاستبانة الى أثر استخدام عملاء بنك التسليف التعاوني والزراعي (كك بنك) للخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الهاتف النقال في تحقيق الشمول المالي ويظهر الجدول رقم (19) الإحصائيات الوصفية لآراء عينة الدراسة بخصوص ذلك.

جدول رقم (19) يوضح آراء عينة الدراسة حول الشمول المالي من خلال استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الهاتف النقال

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات حزمة البرامج الإحصائية SPSS.

| م | الفقرات | الترتيب | الحسابي المتوسط | الانحراف المعياري | النسبة الأهمية | المتوسط بالنسبة للمستوى |
|----|---|---------|-----------------|-------------------|----------------|-------------------------|
| 11 | توجد مساواة في نوعية خدمات محافظة موبايل موني المقدمة الى جميع فئات المجتمع. | 5 | 4.33 | 0.804 | 87% | مرتفعة جدا |
| 12 | تتسم الخدمات المصرفية المقدمة من خلال محافظة موبايل موني بالجودة العالية. | 2 | 4.43 | 0.661 | 89% | مرتفعة جدا |
| 13 | تيسر محافظة موبايل موني سداد الرسوم والالتزامات الحكومية بسهولة ويسر. | 3 | 4.4 | 0.689 | 88% | مرتفعة |
| 14 | تسهل محافظة موبايل موني الوصول الى الخدمات المصرفية للأفراد ذوي الدخل المحدود في المناطق النائية. | 8 | 4.13 | 0.914 | 83% | مرتفعة |
| 15 | تساعد محافظة موبايل موني في تعزيز فرص استلام الإعانات المالية بين أفراد ذوي الدخل المنخفض بكفاءة عالية. | 7 | 4.16 | 0.838 | 83% | مرتفعة |
| 16 | تساعد محافظة موبايل موني على تحسين الحالة المالية للأفراد ذوي الدخل المنخفض من خلال حصولهم على خدمات مالية تلبى احتياجاتهم. | 9 | 4.08 | 0.914 | 82% | مرتفعة |
| 17 | تسهل محافظة موبايل موني الوصول الى الموارد المالية من اجل فرصة فتح مشروع خاص. | 10 | 4.02 | 0.941 | 80% | مرتفعة |
| 18 | تمنح محافظة موبايل موني الأفراد الحصول على خدمات ماليه ومصرفيه بطرق رسمية. | 4 | 4.33 | 0.755 | 87% | مرتفعة جدا |
| 19 | تضمن محافظة موبايل موني حماية حقوق العملاء من حيث سرية البيانات وعدم اطلاق طرف ثالث. | 1 | 4.45 | 0.706 | 89% | مرتفعة جدا |
| 20 | تساهم محافظة موبايل موني في التشجيع على الادخار. | 6 | 4.26 | 0.897 | 85% | مرتفعة جدا |
| | محور الشمول المالي | | 4.26 | 0.624 | 85% | مرتفعة جدا |

يتضح من الجدول رقم (19) أن فقرات المحور الثاني للاستبانة والمتعلق بأثر استخدام عملاء بنك التسليف التعاوني والزراعي (كك بنك) للخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الهاتف النقال في تحقيق الشمول المالي قد لاقت قبول وموافقة مرتفعة جدا من أفراد العينة حيث بلغ المتوسط الحسابي للمحور ككل (4.26) وبانحراف معياري قدره (0.624) وبنسبة موافقة كلية على ما جاء في فقرات المحور بلغت (85%).

وقد حصلت الفقرة (19) في الاستبانة (تضمن محافظة موبايل موني حماية حقوق العملاء من حيث سرية البيانات وعدم اطلاق طرف ثالث) على أعلى نسبة موافقة بمتوسط حسابي (4.45) وبانحراف معياري قدره (0.624) وبنسبة موافقة على الفقرة بلغت (89%) بينما حصلت الفقرة (17) (تسهل محافظة موبايل موني الوصول الى الموارد المالية من اجل فرصة فتح مشروع خاص) على أقل نسبة موافقة بمتوسط حسابي بلغ (4.02) وبانحراف معياري قدره (0.941) وبنسبة موافقة على الفقرة بلغت (80%).

وتشير نسبة الموافقة على المحور الى إدراك عملاء بنك التسليف التعاوني والزراعي لأثر استخدام لخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الهاتف النقال (موبايل موني) في تحقيق الشمول المالي. كما أن حصول الفقرة (17) على أقل نسبة موافقة في المحور تشير الى أن جزء من أفراد عينة الدراسة يرون أن محافظة موبايل موني لا تتيح لهم الوصول الى الموارد المالية من اجل فرصة فتح مشروع خاص وذلك قد يشير الى عدم تقديم بنك التسليف التعاوني والزراعي لقروض التمويل الأصغر لعملائه والذي قد يكون عائد لسبب ظروف الحرب وانقطاع المرتبات وعدم انتظام صرفها.

ثالثا: آراء العينة تجاه فقرات المحور الثالث للاستبانة (التنمية المستدامة):

تناولت فقرات المحور الثالث في الاستبانة أثر استخدام عملاء بنك التسليف التعاوني والزراعي (كك بنك) للخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الهاتف النقال في تحقيق التنمية المستدامة ويظهر الجدول رقم (20) الإحصائيات الوصفية لآراء عينة الدراسة بخصوص ذلك.

جدول رقم (20) يوضح آراء عينة الدراسة حول أثر استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الهاتف النقال على التنمية المستدامة

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات حزمة البرامج الإحصائية SPSS.

| م | الفقرات | الترتيب | الحسابي المتوسط | الانحراف المعياري | النسبة الأهمية | لمتوسط بالنسبة المستوى |
|----|--|---------|-----------------|-------------------|----------------|------------------------|
| 21 | يساعد استخدام التحويلات عبر محفظة موبايل موني في حصول المرأة على نفقاتها المالية ومواجهة الظروف الطارئة. | 15 | 4.26 | 0.772 | 85% | مرتفعة جدا |
| 22 | تُمكن محفظة موبايل موني النساء من إدارة أموالهن والوصول إلى الخدمات المصرفية دون الحاجة إلى زيارة فروع البنك بشكل منتظم. | 14 | 4.29 | 0.717 | 86% | مرتفعة جدا |
| 23 | محفظة موبايل موني وسيلة آمنة للنساء لإدارة أموالهن والحفاظ على سرية معلوماتهن المالية. | 7 | 4.35 | 0.73 | 87% | مرتفعة جدا |
| 24 | تسهل محفظة موبايل موني في التسوق الإلكتروني للمرأة من خلال سداد مشترياتها الإلكترونية. | 6 | 4.36 | 0.729 | 87% | مرتفعة جدا |
| 25 | تُمكن محفظة موبايل موني المرأة من سداد التزاماتها التعليمية والصحية دون الحاجة إلى زيارة تلك الجهات بشكل منتظم. | 11 | 4.33 | 0.777 | 87% | مرتفعة جدا |
| 26 | يتيح لي استخدام محفظة موبايل موني الاستقلالية في ادارة انشطتي وتوفير احتياجاتي الخاصة. | 4 | 4.38 | 0.694 | 88% | مرتفعة جدا |
| 27 | يتيح لي استخدام محفظة موبايل موني من تحصيل قيمة مبيعاتي او خدماتي المقدمة للغير. | 8 | 4.35 | 0.699 | 87% | مرتفعة جدا |
| 28 | يتيح استخدام محفظة موبايل موني فرصة ممارسة أكثر من عمل في وقت واحد | 12 | 4.31 | 0.778 | 86% | مرتفعة جدا |
| 29 | استخدام محفظة موبايل موني وسيلة آمنة لإدارة الأموال وتتبع النفقات الشخصية. | 3 | 4.4 | 0.691 | 88% | مرتفعة جدا |
| 30 | تساهم محفظة موبايل موني في انتشار ونمو التجارة الإلكترونية. | 5 | 4.37 | 0.764 | 87% | مرتفعة جدا |
| 31 | الإستخدام المتساوي للخدمات محفظة موبايل موني يعزز المشاركة الاقتصادية للنساء. | 9 | 4.35 | 0.736 | 87% | مرتفعة جدا |
| 32 | يساعد استخدام التحويلات النقدية عبر محفظة موبايل موني بين الأهل والأصدقاء في مواجهة الصدمات المالية الطارئة. | 10 | 4.35 | 0.725 | 87% | مرتفعة جدا |
| 33 | توفير الوقت والجهد عند استلام المرتبات عبر محفظة موبايل موني. | 2 | 4.5 | 0.608 | 90% | مرتفعة جدا |
| 34 | تمنح محفظة موبايل موني نفس الفرص والامتيازات للرجال والنساء على حد سواء في استخدام محفظة موبايل موني. | 1 | 4.51 | 0.596 | 90% | مرتفعة جدا |
| 35 | استخدام محفظة موبايل موني تمنح فرصة الوصول إلى الأسواق والمتاجر الإلكترونية العالمية من خلال سداد المشتريات عبر الفيزا. | 13 | 4.31 | 0.82 | 86% | مرتفعة جدا |
| | محور التنمية المستدامة | | 4.36 | 0.554 | 87% | مرتفعة جدا |

يتضح من الجدول رقم (20) أن فقرات المحور الثالث للاستبانة والمتعلق بأثر استخدام عملاء بنك التسليف التعاوني والزراعي (كك بنك) للخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الهاتف النقال في تحقيق

التنمية المستدامة قد لاقت قبول وموافقة مرتفعة جدا من أفراد العينة حيث بلغ المتوسط الحسابي للمحور ككل (4.36) وبانحراف معياري قدره (0.554) وبنسبة موافقة كلية على ما جاء في فقرات المحور بلغت (87%).

وقد حصلت الفقرة (34) في الاستبانة (تمنح محفظة موبايل موني نفس الفرص والامتيازات للرجال والنساء على حد سواء في استخدام محفظة موبايل موني) على أعلى نسبة موافقة بمتوسط حسابي (4.51) وبانحراف معياري قدره (0.596) وبنسبة موافقة على الفقرة بلغت (90%) بينما حصلت الفقرة (21) (يساعد استخدام التحويلات عبر محفظة موبايل موني في حصول المرأة على نفقاتها المالية ومواجهة الظروف الطارئة) على أقل نسبة موافقة بمتوسط حسابي بلغ (4.26) وبانحراف معياري قدره (0.772) وبنسبة موافقة على الفقرة بلغت (85%)، وتشير نسبة الموافقة على المحور الى أن استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الهاتف النقال يؤثر إيجابا في تحقيق التنمية المستدامة وعلى وجه الخصوص الهدف المتعلق بالحد من عدم المساواة، وتعزيز النمو الاقتصادي ومشاركة المرأة و تعزيز حصولها على فرص للعمل اللائق، كما أن حصول الفقرة (21) على أقل نسبة موافقة في المحور تشير الى جزء من أفراد عينة الدراسة لا يرون إمكانية للمرأة في الاعتماد على الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الهاتف النقال لمواجهة الظروف الطارئة.

16- ملخص نتائج تحليل آراء عينة الدراسة

يظهر الجدول رقم (21) ملخص نتائج تحليل آراء أفراد عينة الدراسة تجاه أثر استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الهاتف النقال في تحقيق الشمول المالي وانعكاساتها على التنمية المستدامة.

جدول رقم (21) يوضح ملخص الإحصائيات الوصفية لآراء عينة الدراسة تجاه اثر استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الهاتف النقال في تحقيق الشمول المالي وانعكاساتها على التنمية المستدامة.

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات حزمة البرامج الإحصائية SPSS

| م | المحور | الرتبة | الحسابي المتوسط | الانحراف المعياري | النسبة الأهمية | المتوسط بالنسبة للمستوى |
|---|---------------------|--------|-----------------|-------------------|----------------|-------------------------|
| 1 | استخدام موبايل موني | 1 | 4.58 | 0.480 | 92% | مرتفعة جدا |
| 2 | الشمول المالي | 3 | 4.26 | 0.624 | 85% | مرتفعة جدا |
| 3 | التنمية المستدامة | 2 | 4.36 | 0.554 | 87% | مرتفعة جدا |

يتضح من الجدول رقم (21) أن هناك اتفاق في آراء عينة الدراسة حول اثر استخدام الخدمات المصرفية الإحسابي (ية عبر الهاتف النقال في تحقيق الشمول المالي و انعكاسه على التنمية المستدامة وبنسبة قحسابي (وافقة مرتفعة حيث حصل المحور الأول (استخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف

النقال-موبايل موني) على أعلى نسبة موافقة بمتوسط حسابي (4.58) وبانحراف معياري قدره (0.480) وبنسبة موافقة على المحور بلغت (92%) يليه المحور الثالث (التنمية المستدامة) بنسبة موافقة بمتوسط حسابي(4.36) وبانحراف معياري قدره (0.554) وبنسبة موافقة على المحور بلغت (87%) ثم المحور الثاني (الشمول المالي) بمتوسط حسابي(4.26) وبانحراف معياري قدره (0.624) وبنسبة موافقة على المحور بلغت (85%).

17- نتائج الدراسة

بلغ عدد عينة الدراسة 439 مستجيباً من عملاء بنك التسليف التعاوني والزراعي المستخدمين للخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال (موبايل موني) وشكل الذكور ما نسبته 70% من أفراد العينة، وتراوح أعمار غالبية أفراد العينة بين 18-35 سنة (فئة الشباب) وكان معظم أفراد العينة من حملة الشهادة الجامعية ومن العاملين في القطاع الحكومي، ونسبة كبيرة من العينة من ذوي الدخل الشهري الذي يزيد عن 100 ألف ريال يمني. كما كانت الخدمات المتعلقة بالرواتب والسحوبات والدفع الإلكتروني عبر الهاتف النقال اهم الخدمات المستخدمة في حين كانت الخدمات المتعلقة بالتحصيلات الحكومية الأقل استخداماً. كما بلغت نسبة الثبات والصدق لأداة الدراسة (97%، 98%) على التوالي، من خلال تحليل آراء عينة الدراسة تجاه أثر استخدام عملاء بنك التسليف التعاوني والزراعي (كك بنك) للخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال (موبايل موني) في تحقيق الشمول المالي وانعكاسه على التنمية المستدامة واختبار فرضيات الدراسة خلصت الباحثان إلى عدة نتائج ساهمت في الإجابة على تساؤلات الدراسة واختبار فرضياتها وتمثلت تلك النتائج في الآتي:

- 1) أفصحت نتائج التحليل عن وجود علاقات ارتباط معنوية بين جميع المتغيرات على المستوى الكلي، أي وجود علاقة ارتباط معنوية بين المتغيرات المستقلة (استخدام عملاء بنك التسليف التعاوني والزراعي (كك بنك) للخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال (موبايل موني)، الشمول المالي) تؤثر بشكل مباشر في تحقيق أهداف التنمية المستدامة (5،8،10)
- 2) استخدام عملاء بنك التسليف التعاوني والزراعي (كك بنك) للخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال (موبايل موني) يؤثر إيجاباً بما نسبته (63%) في تحقيق الشمول المالي.
- 3) استخدام عملاء بنك التسليف التعاوني والزراعي (كك بنك) للخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال (موبايل موني) منفرداً يؤثر إيجاباً بما نسبته (64%) في تحقيق أهداف التنمية المستدامة (10،8،5).
- 4) كما أظهرت نتائج تحليل الانحدار لقياس أثر المتغيرات المستقلة على المتغيرات التابعة:
 - العلاقة بين استخدام موبايل موني والشمول المالي إيجابية بقيمة انحدار 0.815 وعند مستوى دلالة ***.

- العلاقة بين استخدام موبايل موني والتنمية المستدامة إيجابية بقيمة انحدار 0.287 وعند مستوى دلالة ***.
 - العلاقة بين الشمول المالي والتنمية المستدامة إيجابية بقيمة انحدار 0.554 وعند مستوى دلالة ***.
- وهذا يدل على رفض الفرضيات الصفرية للدراسة وقبول الفرضيات البديلة وفقاً لنتائج تحليل الانحدار.
- (5) معنوية نموذج الدراسة المتعدد لتمثيل العلاقة بين المتغيرات المستقلة (استخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال- موبايل موني، الشمول المالي) والمتغير التابع (التنمية المستدامة)
- (6) يؤثر كلا من استخدام عملاء بنك التسليف التعاوني والزراعي (كك بنك) للخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال (موبايل موني) والشمول المالي مجتمعان ويفسران ما نسبته 65% من تحقيق أهداف التنمية المستدامة فيما تفسر النسبة المتبقية عوامل أخرى لم يتطرق لها نموذج الدراسة.
- (7) ووفقاً لنتائج التحليل الوصفي لآراء العينة ظهرت محاور الاستبانة مرتبة تنازلياً من العامل الحائز على أكبر نسبة قبول الى العامل الأقل كالتالي:
- استخدام عملاء بنك التسليف التعاوني والزراعي (كك بنك) للخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال (موبايل موني).
 - أهداف التنمية المستدامة (5،8،10).
 - الشمول المالي

18- التوصيات

- في ضوء الإطار النظري للدراسة والنتائج التي توصلت إليها نقدم التوصيات التالية:
- (1) ضرورة استمرار بنك التسليف التعاوني والزراعي في تطوير وتوسيع نطاق خدماته المصرفية المقدمة عبر الهاتف النقال.
 - (2) العمل على تزويد مستخدمي الهواتف الذكية بالمعلومات والتدريب على كيفية استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية.
 - (3) ضرورة تصميم خدمات مصرفية إلكترونية جديدة تهتم بالفئات ذات الدخل المحدود.
 - (4) العمل على تعزيز التعاون بين البنوك والجهات ذات العلاقة بهدف توسيع نطاق الشمول المالي.
 - (5) إجراء مزيد من الدراسات والأبحاث لقياس آليات تعزيز أثر الخدمات المالية الإلكترونية على تحقيق التنمية المستدامة.
 - (6) العمل على إقامة المزيد من شركات القطاع العام والخاص للاستفادة من تكنولوجيا المعلومات في دعم أهداف التنمية.

19- المراجع

- 1) دبوش، عبد القادر، نورة، بيرى (2023). دور الشمول المالي في تحقيق أهداف التنمية المستدامة دراسة قياس الفترة 2011-2021 رسالة ماجستير، جامعة قالمة – الجزائر. مجلة اقتصاد المال والأعمال. مجلد 8. العدد 1. 2023. ص 154-174
- 2) بخوش، لينده، عمر، طالب (2023). الاستراتيجية الوطنية لتعزيز الشمول المالي في الأردن (2018-2020) ودورها في تحقيق التنمية المستدامة أطروحة دكتوراة في التنمية الذاتية والحكم الرشيد، جامعة باتنة الحاج الخضر- الجزائر. مجلة الاقتصاد وإدارة الأعمال مجلد 7. العدد 1 2023. ص 151-171
- 3) عمار، عويس، خيرالدين، بوزرب، (2023). الشمول المالي الرقمي كمدخل لتحقيق التنمية المستدامة-التجربة الإماراتية نموذجا وإمكانية الاستفادة منها بالجزائر. أطروحة دكتوراة، جامعة جيجل- الجزائر. مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة. مجلد 6. العدد 1. 2023. ص 305-332
- 4) السماوي عبدالغني، الفسيل بلقيس " خدمات الدفع الإلكتروني في اليمن التحديات وفرص النجاح، مجلة معهد الدراسات المصرفية، العدد 75، أغسطس 2020م.
- 5) ياس، مصطفى ياس، مؤشرات الشمول وأثرها في الأداء المالي: التكنولوجيا المصرفية متغيراً تفاعلياً، رسالة ماجستير، جامعة البصرة، كلية إدارة الأعمال، 2022م
- 6) تحديات وأفاق النقود الإلكترونية في اليمن وأنظمة الدفع في اليمن، الوحدة الاقتصادية بمركز صنعاء للدراسات، مارس (2022م)
- 7) البنك المركزي اليمني، النشرات والدوريات والتقارير السنوية 2000-2024م.
- 8) نظم الدفع عبر الهاتف المحمول-الأبعاد والقواعد المطلوبة" صندوق النقد العربي 2020م
- 9) بيانات البنك الدولي 2021م

A. English References

- 1) Ozili, P.K. (2023), "Financial Inclusion, Sustainability and Sustainable Development", Tyagi, P., Grima, S., Sood, K., Balamurugan, B., Özen, E. and Eleftherios, T. (Ed.) Smart Analytics, Artificial Intelligence and Sustainable Performance Management in a Global Digitalised Economy (Contemporary Studies in Economic and Financial Analysis, Vol. 110A), Emerald Publishing Limited, Leeds, pp. 233-241. <https://doi.org/10.1108/S1569-37592023000110A012>
- 2) Lukasz G., Valentin L., Onkokame M.,(2023), "Mobile money and financial inclusion in Sub-Saharan Africa", Information Economics and Policy, Volume 65, December 2023, 101064, <https://doi.org/10.1016/j.infoecopol.2023.101064>Get rights and content
- 3) Arnesh T., Aviksha M.,(2024), "The Impact of Digital Financial Technology on Accelerating Financial Inclusion in Developing Economies "Procedia Computer Science, Volume 217, 2023, Pages 670-678, <https://doi.org/10.1016/j.procs.2022.12.263>Get rights and content

B. Internet websites:

A. www.cacbank.com.ye

B. www.centralbank.gov.ye

C. <http://www.ybrdye.com>

D. www.yk-bank.com

E. www.ibyemen.com

F. www.ycb.com.ye

G. <http://www.yg-bank.com>

H. <http://www.sababank.com>

I. www.islbank.com

J. www.arabank.com

K. <http://www.sbyb.net>

L. www.worldbank.org

M. floodsk.net

N. www.mahfathati.com

O. www.alamalbankcom

P. www.kuraimibank.com

Q. www.cash.com.ye

R. www.onecash.com

S. www.jawali.com.ye

T. www.sabacash.com

U. www.26sept.com/news

V. <https://e-jaib.com>