

دور النقود الإلكترونية عبر الهاتف النقال في تحقيق الشمول المالي The Role of Electronic Money Via mobile phone in Achieving Financial Inclusion

د.سماح علي عبد العزيز حُميد^{1*} ، أ.د صالح محمد حُميد²

¹ جامعة صنعاء (اليمن)، Samah.homied@su.edu.ye

² جامعة صنعاء (اليمن)، Salah.huomid@su.edu.ye

تاريخ الاستلام: 2024/10/31 تاريخ القبول: 2024/11/16 تاريخ النشر: 2024/12/30

ملخص: باللغة العربية

هدفت الدراسة الى معرفة دور النقود الالكترونية في تحقيق الشمول المالي لدى عملاء بنك التسليف التعاوني والزراعي ومدى رضا قيادة البنك إزاء هذه الإجراءات المالية الجديدة والتي تعكس التوجه نحو تعزيز التحول الرقمي للخدمات المالية والمصرفية للبنوك اليمنية بشكل عام ، ولتحقيق اهداف الدراسة وتساؤلاتها وفرضياتها، فقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال تطبيق استبانة جمع البيانات لعينة بلغت (439) من العملاء المستخدمين لخدمات النقود الالكترونية.

الكلمات المفتاحية: النقود الإلكترونية ؛ الهاتف النقال ؛ الشمول المالي ؛ نظام المصارف

تصنيف JEL: XN1 ، XN2

Abstract:

The study aimed to know the role of electronic money in achieving financial inclusion among customers of the Cooperative and Agricultural Credit Bank and the extent of the bank's leadership's satisfaction with these new financial procedures, which reflect the trend towards enhancing the digital transformation of financial and banking services for Yemeni banks in general. To achieve the study's objectives, questions and hypotheses, it was used the descriptive analytical approach was achieved by applying a questionnaire to collect data for a sample of (439) customers using electronic money services.

Keywords: Electronic Money; Mobile Phone; Financial Inclusion; Banking System;

Jel Classification Codes: XN2 ،XN1

*المؤلف المرسل: د.سماح حُميد

1. مقدمة:

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 النقود باستخدام التكنولوجيا بشكل متسارع، في البداية كان العميل مجبراً على الذهاب إلى البنك والانتظار في طابور للقيام بأي عملية مصرفية، وبعدها وجدت 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 المالية، وتخفيف حدة الفقر، وتعزيز النمو الاقتصادي والتنمية، أوضحت 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 وفعالية وضمان إيصالها إلى مختلف شرائح المجتمع في مختلف المناطق اليمنية، والذي بدوره ينعكس على تحقيق الشمول المالي. ومن هنا جاءت مناقشة المشكلة البحثية على النحو التالي :

2. مشكلة الدراسة

لقد نما دور القطاع المالي تصاعدياً وأدى دوراً هاماً في نمو اقتصاديات الدول، وقد لاقت الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الهاتف النقال في الآونة الأخيرة اهتمام متزايد من صناع القرار في أنحاء العالم كافة، حيث تطورت مختلف الخدمات والمنتجات المالية والمصرفية بسرعة مذهلة فاقت الخيال وانتشرت وازداد استخدامهما، ومنها الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الهاتف النقال، إلا أن عدد اليمنيين 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 يمينا 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 اليمنية، جمعية البنوك اليمنية، 2023)، الأمر الذي لفت انتباه الباحثة وشد اهتمامها لدراسة أثر استخدام عملاء بنك التسليف التعاوني والزراعي للخدمات النقد الإلكترونية عبر الهاتف النقال في تحقيق الشمول المالي ، و من ثمّ تبلور مشكلة الدراسة في التساؤل الآتي: ما دور النقود الإلكترونية عبر الهاتف النقال في تحقيق الشمول المالي ؟

وتنبثق من هذا المشكلة التساؤلات الرئيسية الآتية:

1. ما أثر سهولة استخدام خدمات النقود الإلكترونية عبر الهاتف النقال في تحقيق الشمول المالي؟
2. ما أثر سهولة الوصول للخدمات النقود الإلكترونية الإلكترونية عبر الهاتف النقال في تحقيق الشمول المالي؟
3. ما أثر جودة الخدمات النقود الإلكترونية عبر الهاتف النقال في تحقيق الشمول المالي؟

4. فرضيات الدراسة

ومن خلال مشكله الدراسة الموضوعية محل الدراسة صاغت الباحثة الفرضية الرئيسية للدراسة وهي كالاتي:

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

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

- 1) سهولة استخدام الخدمات النقود الإلكترونية عبر الهاتف النقال ليس لها تأثير إيجابي عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في تحقيق الشمول المالي.
- 2) سهولة الوصول للخدمات النقود الإلكترونية عبر الهاتف النقال ليس لها تأثير إيجابي عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في تحقيق الشمول المالي.

دور النقود الإلكترونية عبر الهاتف النقال في تحقيق الشمول المالي

3) جودة الخدمات النقود الإلكترونية عبر الهاتف النقال ليس لها تأثير إيجابي عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في تحقيق الشمول المالي.

5. أهداف الدراسة

تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف على مدى أثر استخدام خدمات النقود الإلكترونية عبر الهاتف النقال في تحقيق الشمول المالي.

ويمكن تحقيق هذا الهدف من خلال الأهداف الآتية:

1) التعرف على أثر سهولة استخدام خدمات النقود الإلكترونية عبر الهاتف النقال (موبايل موني) في تحقيق الشمول المالي.

2) التعرف على أثر سهولة الوصول للخدمات النقود الإلكترونية عبر الهاتف النقال (موبايل موني) في تحقيق الشمول المالي.

3) معرفة أثر جودة خدمات النقود الإلكترونية عبر الهاتف النقال (موبايل موني) في تحقيق الشمول المالي.

6. حدود الدراسة

الحدود الزمانية: تم إنجاز هذه الدراسة خلال الفترة من ديسمبر 2023م إلى 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: اقتصرَت 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

7. التعريفات الإجرائية لمصطلحات الدراسة

وردت في الدراسة المصطلحات الآتية:

النقود 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.

سهولة الاستخدام الخدمة (Ease of Use the Services): هي درجة اعتقاد الفرد أن استخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال سيكون يسيراً وسهلاً ولا يتطلب بذل أي جهد يذكر أو معاناة في التشغيل.

سهولة الوصول إلى الخدمة (Ease of Access the Services): هي درجة اعتقاد الفرد أن فرصة الحصول والوصول إلى الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال سهلة ويسيره وبأسعار معقولة، ولا تتطلب بذل أي جهد يذكر أو معاناة.

جودة الخدمة (Quality of the Services): هي درجة اعتقاد الفرد أن الخدمة المقدمة له آمنة وموثوقة وذات جودة وكفاءة عالية ومناسبة وملائمة لاحتياجاته.

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

8. منهج وأدوات الدراسة

في ضوء تساؤلات الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في إعداد الجزء التطبيقي من هذه الدراسة.

أساليب ووسائل جمع البيانات:

اعتمد البحث في جمع البيانات على المصادر التالية:

المصادر الثانوية:

تتمثل في الكتب والدوريات والرسائل العلمية والتقارير والمؤتمرات العلمية وكافة الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة.

المصادر الأولية:

نظراً لطبيعة أهداف الدراسة ومن أجل اختبار فرضياتها استخدمت الباحثة الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات اللازمة للإجابة على أسئلة البحث والتي تعرف بأنها: مجموعة من الأسئلة المصممة لجمع البيانات اللازمة عن المشكلة تحت الدراسة (الصيرفي، 2001 ، 115) وتم بناء الأداة وفقاً للخطوات الآتية:

دور النقود الإلكترونية عبر الهاتف النقال في تحقيق الشمول المالي

- المراجعة النظرية المرتبطة بموضوع الدراسة.
- مراجعة أدوات جمع البيانات للدراسات السابقة التي اهتمت بجوانب الدراسة الحالية والتي لها علاقة مباشرة بموضوع الدراسة للاستفادة منها في بناء أداة هذه الدراسة.
- تحديد المحاور الرئيسية للاستبانة وصياغة الفقرات الواقعة ضمن كل محور.
- اختبار صدق الأداة بتوزيع الاستبيان في صورته الأولية على عدد من المحكمين من ذوي العلاقة والخبرة والتخصص في مجال الدراسة لاستطلاع آراءهم حول أداة الدراسة وكذلك اختبارها عبر الذكاء الاصطناعي.

تصميم أداة الدراسة:

تم اعتماد الاستبانة كأداة أساسية لجمع البيانات، وأساساً لمعرفة آراء واتجاهات عينة البحث، حيث تعتبر الاستبانة من الأدوات المهمة والأساسية لجمع البيانات في الدراسة الميدانية، ويوضح الجدول رقم (2) أبعاد ومكونات الاستبانة ومصادر الحصول عليها:

جدول رقم (2) أبعاد ومكونات الاستبانة

أرقام الفقرات في الاستبانة	عدد الفقرات	أبعاد الدراسة
	6	المتغيرات الديموغرافية:
10-1	10	<u>المتغيرات المستقلة:</u>
4-1	4	• سهولة الاستخدام
6-5	3	• سهولة الوصول
10-7	3	• جودة الخدمة
15-11	10	<u>المتغير التابع:</u>
20-11	10	• الشمول المالي

المصدر: إعداد الباحثان

ولتحقيق أهداف هذه الدراسة فقد تم تصميم استبانة مكونة من ثلاثة أقسام وذلك كما يلي:

- القسم الأول: ويتكون من ستة متغيرات تقيس وتعكس الخصائص الديموغرافية (الشخصية والوظيفية) لأفراد عينة الدراسة وهي: (النوع، العمر، المؤهل العملي، قطاع العمل، مستوى الدخل الشهري، طبيعة استخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال).

• القسم الثاني: يقيس ابعاد استخدام عملاء بنك التسليف التعاوني والزراعي للخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال، ويتكون من (10) فقرات تم تقسيمها إلى ثلاثة محاور وهي كالتالي:

- الفقرات (1-4) تهدف إلى قياس سهولة الاستخدام خدمات المصرفية عبر الهاتف النقال كأحد ابعاد استخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال.
- الفقرات (5-7) تهدف إلى قياس سهولة الوصول للخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال كأحد ابعاد استخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال.
- الفقرات (8-10) تهدف إلى قياس جودة خدمات المصرفية عبر الهاتف النقال كأحد ابعاد استخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال.

• القسم الثالث: يقيس أثر استخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال في تحقيق الشمول المالي وتتكون من (10) فقرات.

و كانت فقرات الاستبانة ذات إجابات مغلقة وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي (أوافق بشدة، أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة) وقد راعت الباحثة في صياغتها لعبارات الاستبانة البساطة والسهولة قدر المستطاع بحيث تكون مفهومة لعامة المبحوثين.

9. 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 الباحثة 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". (فهبي، 2005: 190)

(5) اختبار One Sample T Test.

(6) اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات كلمنجراف سميرنوف (Kolmogorov-Smirnov).

(7) اختبار معامل الارتباط لبيرسون (Bivariate Pearson Correlation).

8) اختبار الانحدار البسيط (Simple Regression Analysis).

9) اختيار الانحدار المتعدد (Multi Regression Analysis).

10) اختبار الانحدار التدريجي (Stepwise Regression Analysis)

10. مجتمع الدراسة وعينتها

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

10-1-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.

10-2-عينة الدراسة:

نظراً لصعوبة الحصول على إطار يضم جميع مفردات مجتمع البحث وذلك لسريتها فقد تم اللجوء إلى اعتماد عينة ملائمة وفقاً لـ (Kline,2005) الذي يشير إلى أنه في حال عدم وجود بيانات كاملة عن حجم مجتمع البحث يعطى ما نسبته (1:20) لكل متغير من متغيرات الدراسة، وبما أن عدد المتغيرات في هذه الدراسة (7) متغيرات فإن العينة الملائمة للدراسة ستكون (140) مفردة وقد قامت الباحثة برفع حجم العينة إلى (420) مفردة للأسباب التالية:

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

الرمز الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

- (4) نظراً لعدم وجود اطار متكامل يحدد عدد مفردات مجتمع البحث لا نستطيع استخدام الجداول الاحصائية 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 امكانية عدم استرداد بعض الاستبانات او عدم صلاحيتها للتحليل الإحصائي.
- (7) الحصول على نتائج يمكن الاعتماد عليها وامكانية تعميمها على مجتمع الدراسة.
- (8) وقد قامت الباحثة بتوزيع استمارات الاستبانة على عملاء بنك التسليف التعاوني والزراعي وفروعه في العاصمة اليمنية صنعاء والمبينة في الجدول رقم (3) كالتالي:

جدول رقم (3) يوضح الاستبانات الموزعة في فروع كاك بنك في صنعاء

م	الفروع	عدد الاستبانات الموزعة
1	فرع الزبيري	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
	الاجمالي	450

المصدر: من اعداد الباحثان

تم 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 الباحثة بالمرور على المشاركين في وقت لاحق لتجميع هذه

دور النقود الإلكترونية عبر الهاتف النقال في تحقيق الشمول المالي

الاستثمارات، وبلغ عدد الاستثمارات المكتملة الإجابات والتي تم الحصول عليها من المشاركين عدد (439) استثماراً بدرجة استجابة قدرها 97% كما هو موضح في الجدول رقم (4):

جدول رقم (4) عدد الاستبانات الموزعة والمستردة والقابلة للتحليل

بيــــــــــــــــان	العــــــــــــــــدد	النسبــــــــــــــــة
عدد الاستبانات الموزعة	450	100 %
عدد الاستبانات المستردة و القابلة للتحليل	439	97 %
عدد الاستبانات التي لم تسترد	11	3 %

المصدر: من إعداد الباحثان

10-3- صدق وثبات 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 الاستثمار 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)

ويعرف الثبات على أنه "الاتساق في نتائج الأداة" (البداينه، 1419هـ: ص 137)، ويقصد به قدرة المقياس على الحصول على النتائج نفسها فيما لو أعيد استخدام الأداة نفسها مرة ثانية.

وللتأكد من الصدق الظاهري للاستبانة وأنها تقيس ما وضعت لأجله قامت الباحثة بعرض 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 وقد تفضلوا مشكورين بإبداء ملاحظاتهم ومقترحاتهم حول محتويات الاستبانة ثم قامت الباحثة بإجراء التعديلات والإضافات التي أوصى بها المحكمين.

كما قامت الباحثة بالتأكد من ثبات أداة الدراسة باستخدام حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لغرض حساب معدل الثبات بواسطة معامل ثبات (ألفا كرونباخ) والجدول رقم (5) يوضح معامل ثبات وصدق الأداة.

جدول رقم (5) يوضح معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات وصدق فقرات الاستبانة

المحــــــــــــــــور	عــــــــــــــــدد	معامل ألفا	معامل
------------------------	---------------------	------------	-------

الصدق	كرونباخ	الفقرات	
0.922	0.851	4	سهولة الاستخدام
0.839	0.704	3	سهولة الوصول
0.931	0.866	3	جودة الخدمة
0.959	0.920	10	الشمول المالي
0.969	0.940	15	جميع فقرات الاستبانة

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

ويلاحظ من الجدول رقم (5) أن معامل الثبات لجميع فقرات الاستبانة بلغ (94%) 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 (94%) نحصل على معامل الصدق بما نسبته (96.9%) 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 الباحثة على صدق أداة القياس وإنما تقدم أدلة تتعلق بصلاحية أداة القياس للغرض الذي استخدمت له.

11- الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة

من خلال التحليل الإحصائي لنتائج الدراسة الميدانية تم توصيف خصائص العينة كالتالي:

11-1-1 متغير النوع:

يظهر الجدول رقم (6) توزيع أفراد العينة بحسب متغير النوع وممثلاً بيانياً في الشكل رقم (3):

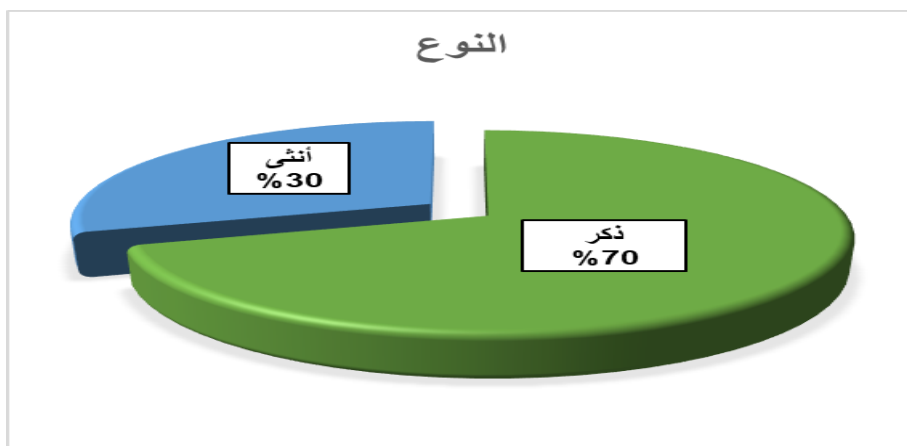
جدول رقم (6) يوضح توزيع أفراد العينة بحسب متغير النوع

المتغير	النوع		المجموع
	أنثى	ذكر	
فئات المتغير			
التكرار	130	309	439
النسبة	30%	70%	100%

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

شكل رقم (3) التمثيل البياني لأفراد العينة بحسب متغير النوع

دور النقود الإلكترونية عبر الهاتف النقال في تحقيق الشمول المالي



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

يتضح من الجدول رقم (6) 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.

2-1-11 متغير العمر:

يظهر الجدول (7) توزيع أفراد العينة بحسب متغير العمر وممثلاً بيانياً في الشكل رقم (4):

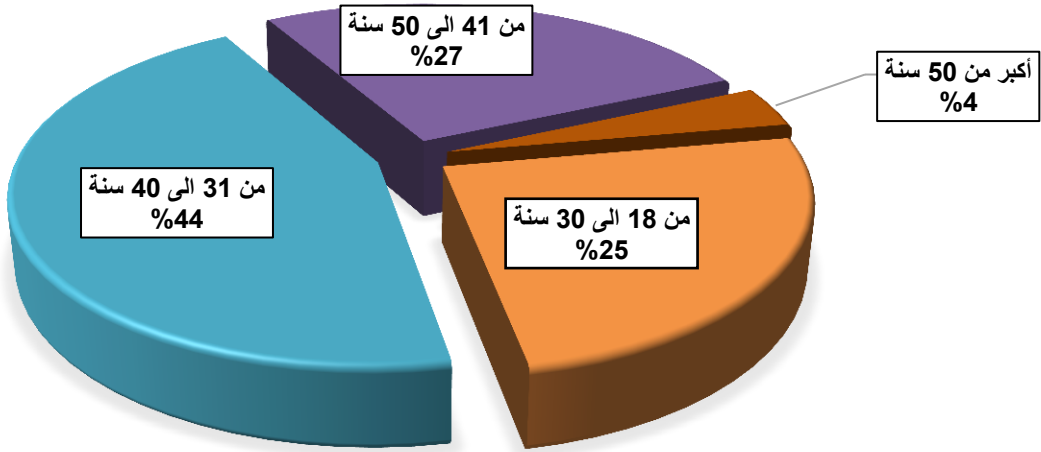
جدول رقم (7) يوضح توزيع أفراد العينة بحسب متغير العمر

المتغير	العمر				المجموع
	فئات المتغير	18 - 30 سنة	31 - 40 سنة	41 - 50 سنة	أكبر من 51 سنة
التكرار		109	196	117	17
النسبة		25%	44%	27%	4%

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

شكل رقم (4) التمثيل البياني لأفراد العينة بحسب متغير العمر

العمر



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

يتضح من الجدول رقم (6) أن غالبية العينة كانت من الفئة العمرية (31-40 سنة) وبنسبة بلغت (44%) تليها الفئة العمرية (41-50 سنة) وبنسبة بلغت (27%) ثم الفئة العمرية (18-30 سنة) وبنسبة بلغت (25%) تأتي أخيراً الفئة العمرية (51 سنة فأكثر) وبنسبة بلغت (4%) ولعل ذلك يشير إلى أغلب أفراد العينة من عملاء بنك التسليف التعاوني والزراعي كانت من فئة الشباب.

3-1-11 متغير المؤهل العلمي

يظهر الجدول رقم (8) توزيع أفراد العينة بحسب المؤهل العلمي وممثلاً بيانياً في الشكل رقم (5):

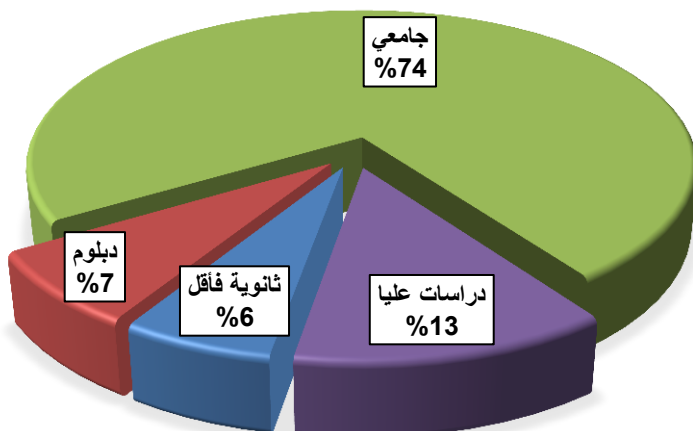
جدول رقم (8) يوضح توزيع أفراد العينة بحسب المؤهل العلمي

المتغير	المؤهل العلمي				المتغير
	ثانوية فأقل	ثانوية / دبلوم	جامعي	دراسات عليا	
التكرار	27	33	323	56	439
النسبة	6%	7%	74%	13%	100%

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

شكل رقم (5) التمثيل البياني لأفراد العينة بحسب المؤهل العلمي

المؤهل



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

يتضح من الجدول رقم (8) أن غالبية العينة كانوا من الجامعيين بنسبة بلغت (74%) تليهم فئة الدراسات العليا بنسبة بلغت (13%) تليهم فئة الدبلوم بنسبة بلغت (7%) ثم تأتي أخيراً فئة الثانوية فأقل بنسبة بلغت (6%) ويشير ذلك إلى أن أغلب أفراد العينة من عملاء بنك التسليف التعاوني والزراعي كانت من الجامعيين.

4-1-11 متغير قطاع العمل:

يظهر الجدول رقم (9) توزيع أفراد العينة بحسب قطاع العمل وممثلاً بيانياً في الشكل رقم (6):

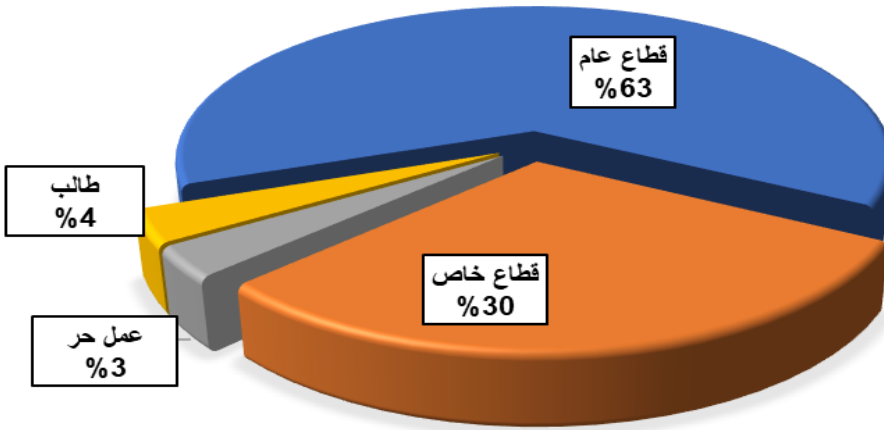
جدول رقم (9) يوضح توزيع أفراد العينة بحسب قطاع العمل

المجموع	قطاع العمل				المتغير
	قطاع خاص	قطاع عام	عمل حر	طالب	فئات المتغير
439	132	278	14	15	التكرار
100%	30%	63%	3%	4%	النسبة

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

شكل رقم (6) التمثيل البياني لأفراد العينة بحسب قطاع العمل

العمل



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

يتضح من الجدول رقم (9) أن غالبية العينة كانوا من القطاع العام ونسبة بلغت (63%) يليه القطاع الخاص ونسبة بلغت (30%) يليه الطلاب ونسبة (4%) ثم العمل الحر ونسبة (3%) ويشير ذلك إلى أن أغلب أفراد العينة من عملاء بنك التسليف التعاوني والزراعي كانت من موظفي القطاع الحكومي.

5-1-11 متغير مستوى الدخل الشهري:

يظهر الجدول رقم (10) توزيع أفراد العينة بحسب مستوى الدخل الشهري وممثلاً بيانياً في الشكل رقم (7):

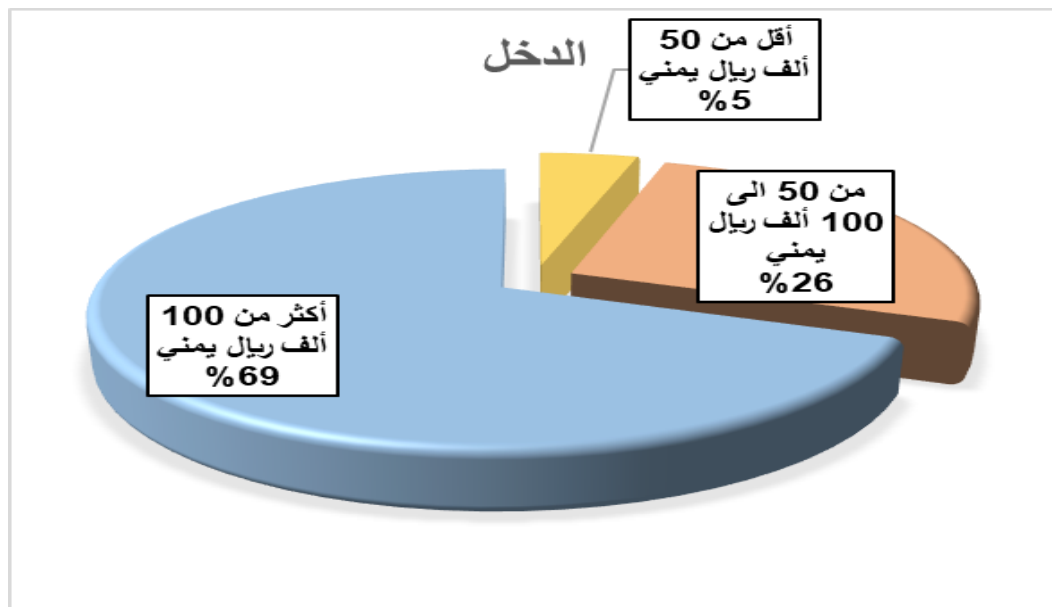
جدول رقم (10) يوضح توزيع أفراد العينة بحسب مستوى الدخل الشهري

المجموع	مستوى الدخل الشهري			المتغير
	أكثر من 100 ألف	من 50-100 ألف	أقل من 50 ألف	فئات المتغير
439	304	115	20	التكرار
100 %	69%	26%	5%	النسبة

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

شكل رقم (7) التمثيل البياني لأفراد العينة بحسب مستوى الدخل الشهري

دور النقود الإلكترونية عبر الهاتف النقال في تحقيق الشمول المالي



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

يتضح من الجدول رقم (8) أن غالبية العينة كانوا من ذوي الدخل الذي يزيد عن مائة الف ريال يمني شهرياً وبنسبة بلغت (69%) يليهم ذوي الدخل (من 50 الى 100 ألف ريال يمني) عن مائة وبنسبة بلغت (26%) ثم تأتي آخراً ذوي الدخل الذي يقل عن 50 ألف ريال يمني وبنسبة بلغت (5%).

6-1-11 متغير استخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال:

يظهر الجدول رقم (11) توزيع أفراد العينة بحسب استخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال وممثلاً بيانياً في الشكل رقم (8):

جدول رقم (11) يوضح توزيع أفراد العينة بحسب استخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال

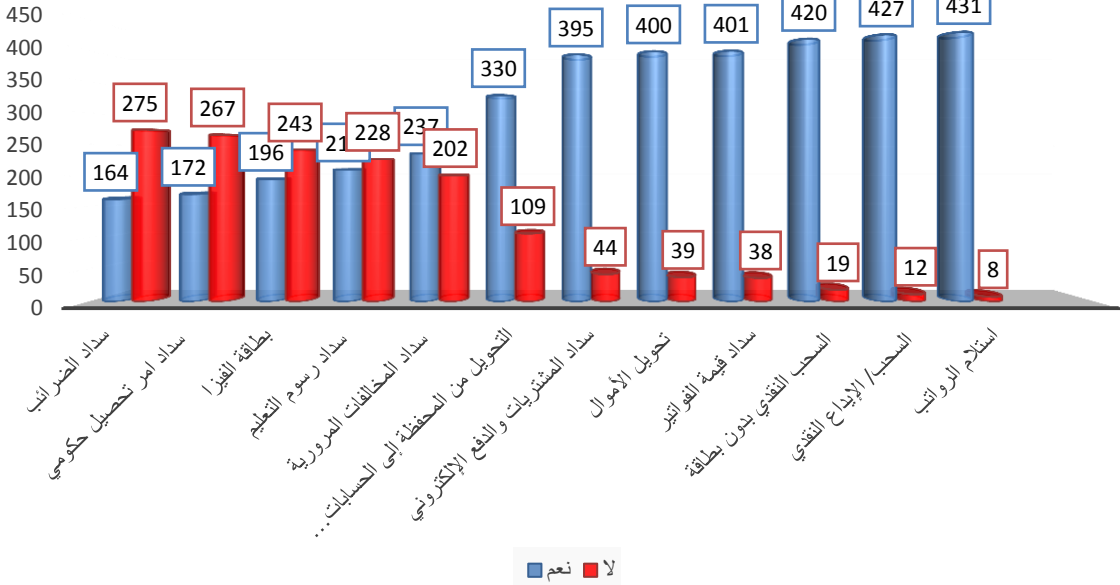
طبيعة استخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال			
م	الخدمة	نعم	لا
7	سداد الضرائب	164	275
9	سداد امر تحصيل حكومي	172	267
12	بطاقة الفيزا	196	243
6	سداد رسوم التعليم	211	228
8	سداد المخالفات المرورية	237	202

11	التحويل من المحفظة إلى الحسابات المصرفية	330	109
4	سداد المشتريات والدفع الإلكتروني	395	44
10	تحويل الأموال	400	39
5	سداد قيمة الفواتير	401	38
3	السحب النقدي بدون بطاقة	420	19
2	السحب/ الإيداع النقدي	427	12
1	استلام الرواتب	431	8

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

شكل رقم (8) التمثيل البياني لأفراد العينة بحسب استخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال

الخدمات المستخدمة



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

يتضح من الجدول رقم (11) أن غالبية العينة كانوا ممن يستلمون رواتبهم بالخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال من خلال (431 عميل يستخدمها) تليها خدمة السحب والايداع بعدد (427 عميل يستخدمها) تليها خدمة السحب النقدي بدون بطاقة من خلال (420 عميل يستخدمها) تليها خدمة سداد الفواتير بعدد (401 عميل يستخدمها) تليها خدمة تحويل الاموال من خلال (400 عميل يستخدمها) تليها خدمة سداد المشتريات والدفع الالكتروني بعدد (395 عميل يستخدمها) تليها خدمة التحويل من المحفظة إلى الحسابات المصرفية من خلال (330 عميل يستخدمها) تليها خدمة سداد

دور النقود الإلكترونية عبر الهاتف النقال في تحقيق الشمول المالي

المخالفات المروية بعدد (237 عميل يستخدمها) تليها خدمة سداد رسوم التعليم من خلال (211 عميل يستخدمها) تليها خدمة إصدار وشرأء عبر خدمة بطاقة الفيزا بعدد (169 عميل يستخدمها) تليها خدمة سداد امر التحصيل الحكومي من خلال (172 عميل يستخدمها) ثم تليها أخيراً خدمة سداد الرضائب بعدد (164 عميل يستخدمها)

12- الخاتمة:

افصحت نتائج التحليل عن وجود علاقات ارتباط معنوية بين جميع المتغيرات على المستوى الكلي، اي وجود علاقة ارتباط معنوية بين المتغير المستقل (استخدام عملاء بنك التسليف التعاوني والزراعي (كاك بنك) للخدمات النقود الالكترونية عبر الهاتف النقال (موبايل موني) تؤثر بشكل مباشر في تحقيق الشمول المالي كتالي :

- (1) أظهرت نتائج تحليل أن العلاقة بين بعد سهولة استخدام موبايل موني والشمول المالي غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ***.
- (2) أظهرت نتائج تحليل أن العلاقة بين بعد سهولة الوصول لخدمات موبايل موني والشمول المالي إيجابية ودالة إحصائياً عند مستوى دلالة ***.
- (3) أظهرت نتائج تحليل أن العلاقة بين بعد جودة خدمات موبايل موني والشمول المالي إيجابية و دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ***.
- (4) معنوية نموذج الدراسة المتعدد لتمثيل العلاقة بين المتغير المستقل (استخدام الخدمات النقود الالكترونية عبر الهاتف النقال- موبايل موني) بأبعاده (سهولة الاستخدام، سهولة الوصول، جودة الخدمة) والمتغير التابع (الشمول المالي)
- (5) يؤثر كلا من بعد (جودة الخدمة، وسهولة الوصول) للخدمات النقود الالكترونية عبر الهاتف النقال (موبايل موني) مجتمعان ويفسران ما نسبته 40% من تحقيق الشمول المالي وتفسر النسبة المتبقية عوامل أخرى لم يتطرق لها نموذج الدراسة.

13- التوصيات

- في ضوء الإطار النظري للدراسة والنتائج التي توصلت إليها نقدم التوصيات التالية:
- (1) استمرار بنك التسليف التعاوني والزراعي في تطوير وتوسيع نطاق خدماته النقود الالكترونية المقدمة عبر الهاتف النقال ضرورة حتمية من اجل تحقيق الشمول المالي.
 - (2) العمل على تزويد مستخدمي الهواتف الذكية بالمعلومات والتدريب على كيفية استخدام النقود الالكترونية.
 - (3) ضرورة تصميم خدمات نقود 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 الشمول المالي
- (6) العمل على إقامة المزيد من شراكات القطاع العام والخاص للاستفادة من تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الشمول المالي.
- (7) إضافة مادة الثقافة المالية في المنهج الدراسي في المدارس او الجامعات من اجل نشر الوعي المالي في المجتمع وطروق الوصولية او الحصول على خدماته وانه ليس حكراً على طبقات البرجوازية او الراس مالية .
- (8) التعديل والتسهيل في اجراءات الخدمة المدنية في حصول المرة اليمنية على البطاقة الشخصية والرقم الوطني بدون عراقيل حتى تستطيع الحصول على خدمات المالية والمصرفية الالكترونية بسهولة.
- (9) العمل على نشر الوعي المالي بين افراد المجتمع عن طريق التواجه الحكومي في الدوائر الحكومية والخاصة وعبر وسائل التواصل الاجتماعي والمنشآت التعليمية بمختلف مستوياتها

14- المراجع :

- (1) بلكل، حضرية (2022). واقع أستراليا الشمول المالي في المنطقة العربية لتحقيق جهود ومبادرات ، اطروحة دكتوراة ، جامعة مستغانم – الجزائر. مجلة بحوث الاقتصاد والمناجمنت.. 2023 المجلد 4. العدد1
- (2) يسمينة، قاسي ، توفيق ،محمد مزيان(2022). دور الشمول المالي في تحقيق الاستقرار المالي والنمو الاقتصادي في الجزائر والدول العربية، اطروحة دكتوراة في ادارة الاسواق المالية باستخدام الرياضية والاعلام الآلي، جامعة غليزان-الجزائر2022. مجلد 7.العدد 1. 2023. ص 143-152
- (3) أسامة، عزوي ، توفيق، رفاعي(2021)، تعزيز الشمول المالي كألية في تحقيق الاستقرار المالي - دراسة حالة دول العالم العربي "، رسالة ماجستير في العلوم التحارية والتسيير ، جامعة الجزائر-الجزائر2021م، المجلد 17، لعدد1،ص100-120
- (4) السماوي عبدالغني ، الفسيل بلقيس " خدمات الدفع الإلكتروني في اليمن النحديات وفرص النجاح ، مجلة معهد الدراسات المصرفية ، العدد 75، اغسطس 2020م.
- (5) ياس، مصطفى ياس، مؤشرات الشمول وأثرها في الاداء المالي:التكنولوجيا المصرفية متغيراً تفاعلياً ، رسالة ماجستير ، جامعة البصرة ، كلية ادارة الاعمال ،2022م
- (6) تحديات وأفاق النقود الإلكترونية في اليمن وانظمة 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

English References .A

- (2023), "Financial Inclusion, Sustainability and Sustainable Ozili, P.K. (1 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>
- Lukasz G., Valentin L., Onkokame M.,(2023),”Mobile money and financial (2 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](#)
- ,(2024), “The Impact of Digital Financial Technology ., Aviksha M.Arnesht T (3 on Accelerating Financial Inclusion in Developing Economies” ,Volume 217, 2023, Pages 670-678, **Procedia Computer Science** <https://doi.org/10.1016/j.procs.2022.12.263>[Get rights and content](#)

Internet websites: .B

- | | |
|---|---|
| A. www.cacbank.com.ye | L. www.worldbank.org |
| B. www.centralbank.gov.ye | M. floosk.net |
| C. http://www.ybrdye.com | N. www.mahfathati.com |
| D. www.yk-bank.com | O. www.alamalbank.com |
| E. www.ibyemen.com | P. www.kuraimibank.com |
| F. www.ycb.com.ye | Q. www.cash.com.ye |
| G. http://www.yg-bank.com | R. www.onecash.com |
| H. http://www.sababank.com | S. www.jawali.com.ye |
| I. www.islbank.com | T. www.sabacash.com |
| J. www.arabank.com | U. www.26sept.com/news |
| K. http://www.sbyb.net | V. http://e-jaib.com |