

"دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين أداء البنوك اليمنية من وجهة نظر العملاء"

إعداد الباحثة:

تمارا الحكيمي

اقتصاد / / كلية الدراسات العليا / جامعة إسطنبول زعيم - تركيا

ملخص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى قياس أداء تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنوك اليمنية من وجهة نظر العملاء، انطلاقاً من الدور الذي تلعبه التكنولوجيا في تحسين عمل هذه البنوك لتقديم خدمات مصرفية بجودة ترضي العملاء، ومعرفة ذلك عبر متغيرات التكنولوجيا المختلفة، ومن أجل تحقيق هذه الأهداف واختبار فرضياتها بالاعتماد على المنهج الوصفي، والمنهج التحليلي من خلال تصميم استبانة لجمع بيانات عن مفردات الدراسة، حيث اشتملت هذه العينة على 450 مفردة عملاء بنوك، وبالإستعانة بالبرنامج الإحصائي **Spss**. حيث خلصت الدراسة إلى أن عملاء بنوك الدراسة يتركزون في محافظة تعز وبنسبة 48.4 %، تليها المحافظات الأخرى، وغالبية هؤلاء العملاء أكثر تعاملًا مع بنك الكريمي للتمويل الأصغر الإسلامي، وغالبيتهم يستخدمون الصراف الآلي، وأن هناك علاقة ارتباطية طردية متوسطة بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأداء البنوك اليمنية. وعليه تم قبول الفرضية البديلة: يوجد أثراً ذا دلالة إحصائية لمتغيرات تكنولوجيا المعلومات في أداء البنوك اليمنية عند مستوى 0.05. وقبول الفرضية التي تنص على وجود أثر ذي دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أداء البنوك اليمنية عند مستوى 0.05. كما خلصت الدراسة إلى أن هناك موافقة عالية ومعنوية إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد العينة تجاه بعد متغير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وعليه ترفض فرضية العدم وتقبل الفرضية البديلة: يوجد مستوى عال لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنوك اليمنية ومستوى عال للأداء المصرفي في البنوك اليمنية عند مستوى معنوية 0.05.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، أداء البنوك، عملاء البنوك اليمنية.

المقدمة:

أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ICT: Information and communication technology قوة تتحكم في أداء ونمو قطاعات مختلفة على حساب قطاعات أخرى؛ حيث تعتبر قلب القطاع المصرفي باعتبارها قاعدة ومخزون للمعرفة في كافة العمليات، وقياساً لتقدم الخدمات وجودتها، حيث أن الخدمات المصرفية الإلكترونية أحدثت تحولاً في عمل البنوك، لكونها توفر فرصاً كبيرة للبنوك وعملائها. وقد جعل هذا التحول الخدمات المصرفية الإلكترونية ضرورة أساسية بالنسبة لنمو البنوك واستدامتها، الأمر الذي فرضَ عليها أن يكون لديها القدرة على التعامل مع التحديات التي يفرضها الاقتصاد الجديد.

شهد القطاع المصرفي تطوراً متسارعاً في السنوات الأخيرة في مختلف الدول العربية في مجال تطبيق تكنولوجيا المعلومات والتي أحدثت تحولات لافتة في مجال العمل المصرفي، وأفضل مثال على ذلك الصيرفة الإلكترونية التي مكنت الجميع - خاصة مع وضع كورونا - من الحصول على الخدمات المصرفية إلكترونياً.

يعتبر القطاع المصرفي في اليمن من أهم القطاعات في هيكل الاقتصاد اليمني، والأكثر تأثرًا بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لكن لم يصل بعد إلى ما وصل إليه القطاع المصرفي في الدول المجاورة، ويعود ذلك إلى ما تشهده اليمن من حرب أهلية وفساد مالي وإداري.

ووفقًا لدور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطور العمليات المصرفية، فإن إعادة تطوير الأعمال المصرفية للمؤسسات المصرفية اليمنية بات من الضرورة بمكان لزيادة الدور المحتمل لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين أداء البنوك اليمنية للالتحاق بركب التطور الحاصل في العالم اليوم، بالإضافة إلى ما تحدته التكنولوجيا من إصلاحات في القطاع المالي وزيادة سرعة ووثوقية العمليات المالية وغيره، يعتبر من الحلول الرامية إلى تعزيز القطاع المصرفي لتلبية متطلبات عملاء البنوك. لذلك جاءت هذه الدراسة لتحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ICT في تحسين أداء البنوك اليمنية.

مشكلة الدراسة

نظرًا للدور المتزايد لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وما أفرزته تطبيقاتها من تأثيرات على القطاعات المختلفة منها قطاع البنوك، والتي نجدها بحاجة إلى مواكبة التطورات المحيطة بها في مجال ITC وتقديم خدمات ترضي العملاء. ومن هنا تظهر معالم إشكالية الدراسة التي نعالجها بواسطة التساؤلات التالية:

1. ما دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين أداء البنوك اليمنية من وجهة نظر العملاء؟
2. هل ICT المستخدمة تم تطويرها لتقديم الخدمات المصرفية من قبل البنوك اليمنية، وهل ترضي عملاء هذه البنوك في كل المناطق اليمنية؟

أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى قياس أداء تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنوك اليمنية من وجهة نظر العملاء، انطلاقًا من الدور الذي تلعبه التكنولوجيا في تحسين عمل هذه البنوك لتقديم خدمات مصرفية بجودة ترضي العملاء، ومعرفة ذلك عبر متغيرات التكنولوجيا المختلفة ومن خلال الإجابة على التساؤلات المطروحة ومحاولة الإجابة عليها من خلال الفرضيات التالية:

- لا يوجد مستوى عال لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنوك اليمنية عند مستوى معنوية 0.05.
- لا يوجد مستوى عال للأداء المصرفي في البنوك اليمنية لدى عينة الموظفين وعينة العملاء عند مستوى معنوية 0.05. بحيث (لا تقدم البنوك اليمنية خدمات مصرفية بجودة عالية ولا تغطي كافة مناطق اليمن، ولا يوجد اهتمام من إدارة البنك بالتطوير والإبداع، ولا يوجد رضا للعملاء عن أداء البنوك اليمنية، ولا مساهمة مجتمعية للبنوك اليمنية).

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين أداء البنوك اليمنية من وجهة نظر العملاء عند مستوى معنوية 0.05.

أهمية الدراسة

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من خلال تناولها لأحد المواضيع المهمة والحديثة في مجال العمل المصرفي اليمني والمتمثل باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ومدى الحاجة إلى تحسين استخدامها لتلبية احتياجات عملاء هذه البنوك، وتحسين جودة خدماتها لتطوير قدرة البنوك على منافسة بعضها، ومواكبة التغيرات السريعة والقدرة على الاستمرار، خاصة وأنه يتم تناول هذه الدراسة في بيئة مصرفية تعود بأمس الحاجة إلى تطوير نشاطها المصرفي.

منهجية الدراسة

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي لوضع الإطار النظري للدراسة، بوصف دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين أداء البنوك اليمنية بالاعتماد على الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات الصلة بموضوع الدراسة. كما اعتمدت على المنهج التحليلي في الجانب التطبيقي من خلال تصميم استبانة لجمع البيانات عن مفردات عينة الدراسة، ومن ثم اختبار الفرضيات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS. وقد توزع 450 استبانة منها 400 استبانة صالحة للتحليل، و50 غير صالحة للتحليل.

الدراسات السابقة

هناك العديد من الدراسات ذات الصلة بموضوع الدراسة، والتي تشكل أحد المرتكزات الرئيسية لأي دراسة؛ ويمكن حصرها على النحو التالي:

1. (دراسة الفسيل، 2020): هدفت هذه الدراسة إلى جمع بيانات إحصائية لأنظمة وخدمات الدفع للقطاع المصرفي، وتقييم وتوثيق تجربة اليمن في تقديم خدمات النقود الإلكترونية (Electronic Money Services) بشكل عام وعبر الهاتف لتحقيق الشمول المالي. كما عملت على دراسة التحديات والفرص التي تواجه انتشار الخدمات المصرفية الحديثة، وتقديم توصيات تساعد في تجاوز الصعوبات وتعزيز فرص النجاح، من خلال مسح إحصائي واختيار العينة عشوائياً لمعرفة مستوى تفاعل العملاء مع خدمات هذا النوع من الخدمات وكيفية وصولها إليهم، ودرجة المعرفة بفوائدها وقياس رضا العملاء وثقتهم بالخدمة المقدمة وغير ذلك، بالإضافة لمعرفة نطاق فعالية هذه الخدمة ودرجة الاعتماد عليها في تلبية احتياجاتهم في المعاملات المالية. وكذا قياس عدد هذه المعاملات كمؤشر يساعد على التنبؤ بمستقبل هذه الخدمة. وخلصت الدراسة إلى أن خدمات النقود الإلكترونية في اليمن لا تزال في بدايتها وأنها بحاجة إلى تضافر جهود البنك المركزي والحكومة، لا سيما وزارات المالية والاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والتعليم والجامعات والمؤسسات الحكومية الأخرى، والقطاع الخاص ممثلاً في القطاع المصرفي والشركات والمؤسسات التجارية

للتعاون والتكامل من أجل النجاح في تقديم هذه الخدمات وتوعية المواطنين بأهميتها وفوائدها وموثوقيتها، كما أن سوق هذه الخدمات يحتاج للكثير من المستثمرين للعمل في مجال تقديم الخدمات المالية وبطرق تكنولوجية مبتكرة. 2.(Shamini، 2018): هدفت هذه الدراسة إلى تحليل قنوات الخدمات المصرفية المستقبلية بناءً على تفضيل العميل وتوقعاته مع إشارة خاصة إلى مدينة تيروتشيرا بالي، وتحديد الصعوبات التي تواجهها الخدمات المصرفية التي تدعم تكنولوجيا المعلومات أثناء استخدام العملاء وتقديم اقتراحات للقطاع المصرفي لتعزيز الخدمات المصرفية الرقمية بين عملاء البنك.

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي وتم جمع البيانات عن طريق استبيان وتم استخدام تقنية أخذ العينات العشوائية البسيطة في الدراسة، والتي كان حجمها 140 مستجيباً هم عملاء بنوك مختلفة في مدينة تيروتشيرا بالي، تامل نادو- الهند. توصلت الدراسة إلى أن جميع قنوات تقديم الخدمات المصرفية معروفة تقريباً من قبل العملاء ويتم استخدامها بين الناس في منطقة تيروتشيرا بالي، وأن العملاء أكثر رضا عن قنوات التسليم الموجهة نحو التكنولوجيا أكثر من القناة المادية، وأن غالبية المستجيبين يستخدمون أجهزة الصراف الآلي كقناة للتفاعل مع البنوك ويعلمون بوجوده وبوجود خدمات إلكترونية.

3. (جمعة، 2010): هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الخدمات المقدمة باستخدام تكنولوجيا نظم المعلومات والاتصالات من قبل المصارف، وأثرها على كفاءة وسرعة وجودة الخدمات المقدمة من المصارف التجارية اليمنية، والحفاظ على ولاء عملاء المصارف التجارية اليمنية.

خلصت نتائج تحليل الدراسة إلى أن المصارف التجارية في اليمن تقوم بتوظيف تكنولوجيا نظم المعلومات والاتصالات في تقديم خدمات جديدة ومتنوعة لعملائها، وإن توظيف هذه التكنولوجيا قد ساهمت في زيادة كفاءة وسرعة الخدمات المقدمة لعملائها، وكذلك وجود روابط قوية ما بين هذا التوظيف وزيادة ولاء العملاء لمصرف دون آخر، كما بينت النتائج اهتمام المصارف التجارية في اليمن بتقديم الخدمة المصرفية بجودة ترضي عملائها

3. (الرضي، 2019): هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المصرفي في المصارف اليمنية العاملة في وادي حضرموت من خلال استخدام وسائل الدفع الإلكتروني وقنوات التوزيع الإلكترونية وبيان أثرهما على الأداء المصرفي مستخدماً في ذلك المنهج الوصفي التحليلي لتشخيص العلاقة بين هذين المتغيرين، وأستخدمت الاستبانة كأسلوب لجمع البيانات لآراء عينة من العاملين في المصارف المبحوثة. وبعد التحليل توصل البحث إلى مجموعة من الاستنتاجات من أهمها أن استخدام التكنولوجيا في العمل المصرفي أصبح ضرورة ملحة لا بد منها مما يستلزم التجهيز والتطوير والتدريب للارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة، كما توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات (وسائل الدفع الإلكتروني وقنوات

التوزيع الإلكتروني) وتحسين الأداء المصرفي في المصارف اليمنية العاملة بوادي حضرموت. وفي ضوء الاستنتاجات التي تم التوصل إليها قَدِّم الدراسة عدد من التوصيات أهمها ضرورة اهتمام واعتماد المصارف اليمنية العاملة بوادي حضرموت على استخدام التكنولوجيا في المعاملات المصرفية لما لها من أثر إيجابي على الأداء المصرفي.

المفاهيم

• مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات Information And Communication Technology

تعددت التعاريف التي تناولت ITC، منها: أنها عبارة عن كل أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل، ونقل، وتخزين المعلومات بشكل إلكتروني (Jean Et Al, 2002: 389) وتشمل تكنولوجيا المعلومات الحاسبات الآلية، ووسائل الاتصال، وشبكات الربط، وغيرها من الأجهزة والمعدات، أي: إن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مزيج من تكنولوجيا المعلومات مع التقنيات الأخرى ذات الصلة، وتحديداً تكنولوجيا الاتصالات (Gokhe, 2000:3).

وهي المعالجة الحديثة للمعلومات بالوسائل الإلكترونية، والتي تتضمن الوصول إليها وتخزينها ومعالجتها ونقلها وتسليمها، وتظهر الأبحاث أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تؤثر على المؤسسات المالية من خلال تسهيل الاستعلام وتوفير الوقت وتحسين تقديم الخدمات (O, Nov 1995: 16-17).

بالمجمل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يشمل جميع الوسائل التقنية المستخدمة لمعالجة المعلومات وتسهيل الاتصال، بما في ذلك أجهزة الكمبيوتر وأجهزة الشبكة وخطوط الاتصال وجميع البرامج الضرورية.

• مفهوم البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

في إطار تكنولوجيا المعلومات يشير مصطلح البنية التحتية إلى الموارد التكنولوجية المشتركة الضرورية والأساسية للمؤسسات والقطاعات المختلفة والتي تتضمن الأجهزة والبرمجيات والمعدات الحديثة ووسائل الاتصال السريعة وذات الكفاءة العالية (تقرير WTPF، 2009: 22)

• مفهوم الأداء المصرفي Banking Performance

تُعتبر عملية تطوير أداء البنوك عاملاً لحسم نجاح هذه البنوك سواءً كانت تقليدية أو إسلامية، بل تعتبر عاملاً رئيسياً في تحديد مدى نجاحها في تحقيق أهدافها خاصة مع التطورات التكنولوجية المتسارعة والمنافسة الشديدة. وعليه: فإن الأداء المصرفي هو مجموعة الوسائل اللازمة وأوجه النشاط المختلفة والجهود المبذولة لقيام البنوك بدورها، وتنفيذ وظائفها في ظل البيئة المصرفية الخارجية المحيطة من أجل تقديم الخدمات المصرفية التي تحقق الأهداف المخطط لها (Patrick, 1999: 152).

- مفهوم البنك: يشمل الجهاز المصرفي لأي بلد البنوك والأنظمة والقوانين التي تعمل بموجبها هذه البنوك.

ويُعرف البنك بأنه مؤسسة مرخص لها من قبل الحكومة لقبول الودائع ودفع الفائدة والشيكات المقاصة والقروض المسبقة والعمل كوسيط في المعاملات المالية وتقديم خدمات مالية أخرى لعملائها (Business Studies, Chapter: 9, 2020,130)

• مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية The concept of electronic banking services

تُعرف بأنها مجموعة من الخدمات المصرفية التي تستخدم المعدات الإلكترونية وتشمل الخدمات المصرفية عبر الهاتف، والخدمات المصرفية الصافية، وأجهزة الصراف الآلي وبطاقات الخصم / الائتمان، وتحويل الأموال إلكترونياً AFT" وما إلى ذلك (Kumar, 2012:27).

قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في اليمن

يعد قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ثاني مصدر للإيرادات العامة بعد قطاع البترول في اليمن، ويساهم بفرص عمل سواء بشكل مباشر أو غير مباشر، من خلال ارتباطه بقطاعات الاقتصاد الوطني الأخرى. وتباين أداء القطاع خلال (2015-2022) بسبب الظروف الاستثنائية التي يمر بها اليمن. وكانت نسبة مساهمته في الناتج المحلي الإجمالي الحقيقي حوالي 7% للفترة (2015-2018)، وأظهر القطاع تفاوتاً في الأداء ونموً إيجابياً، حيث ارتفع العدد الإجمالي لاتصالات الهاتف المحمول من 15.7 مليون في عام 2014 إلى 18.6 مليون خط في نهاية عام 2019 (Al-Bashiri, 2021:0)، كجزء من سياسة الحكومة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والتي استثمرت فيه لتطوير بنيتها التحتية، والذي سجلت اليمن بمؤشراته عام 2020 حوالي 0:41، هو مؤشر ضعيف مقارنة ببقية الدول العربية حيث احتلت السعودية المرتبة الأولى بقيمة 0.86 تليها البحرين وعمان (نشرة المستجدات الاقتصادية، 2021).

وبدأ استخدام الإنترنت في اليمن عام 1996 من خلال مزودي الخدمة هما: Tele Yemen وشركة الاتصالات العامة PTC، وهما شركتان تابعتان لوزارة الاتصالات، وقبل ذلك، تم توفير خدمات الهواتف النقالة من خلال الشبكة التناظرية لمشغل الهاتف النقال الوحيد المملوك للقطاع العام Tele Yemen (Al-Bashiri, 2021, op. cit).

مكونات قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

يتكون قطاع تكنولوجيا المعلومات في اليمن من مجموعة المؤسسات التي تمارس أنشطة معلوماتية معنية بجوانب مختلفة، ومن هذه المؤسسات: المركز الوطني للمعلومات، وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات، الجهاز المركزي للإحصاء، ومؤسسات رسمية تضطلع بأدوار مختلفة مثل مؤسسات التعليم والتي تُعني بمخرجات الكوادر البشرية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ومراكز ووحدات المعلومات المؤسسة في القطاعات المختلفة، ومراكز الأبحاث والدراسات والتوثيق، والمكتبات العامة والمتخصصة ودور النشر، والجمعيات العلمية والمعلوماتية، ومنظمات

المجتمع المدني المهتمة بأنشطة هذا القطاع، إلى جانب شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ومؤسسات التدريب والتأهيل في هذا المجال (Escwa, 2007: 8). وتمكنت العديد من مؤسسات القطاع العام والخاص من إدخال استخدام أنظمة الأتمتة وشبكات المعلومات بأشكال مختلفة. ويتكون قطاع الاتصالات من: -

وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات: هي الجهة الحكومية المكلفة بإنفاذ القوانين التي تسنها الدولة لتنظيم مختلف أجزاء القطاع (مثل الهواتف الأرضية، والهواتف النقالة، والإنترنت والبريد).

- المؤسسة العامة للاتصالات التابعة لوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات هي المشغل الوحيد لخدمات الهاتف الثابت وأحد أهم مزودي الإنترنت إلى جانب الشركة اليمنية الدولية للاتصالات Tele Yemen والتي تقدم أيضاً خدمات الاتصال الدولي.

-شركات الهاتف النقال: منذ عام 2001، كان للقطاع الخاص دور نشط في مجال الاتصالات، حيث منحت الحكومة تراخيص لشركات نظام الهاتف النقال (إم تي إن MTN (YOU)- سبأفون - يمن موبايل - شركة هتس يونيتل (واي Y).

-شركات الإنترنت: تقدم خدمة الإنترنت في اليمن من خلال (يمن نت Yemen Net - عدن نت Aden Ne). -خدمة البريد: تم إنشاء الهيئة العامة للبريد والتوفير البريدي في 1990، وأخذت في تطوير خدماتها لتلبية احتياجات المجتمع في مختلف المحافظات ليصل عددها إلى 359 مكتباً بريدياً نهاية العام 2016، بعدد 6,330 عملية، وعدد عمليات إيداع وسحب لخدمة التوفير البريدي 1,428,347 عملية (Al-Madhagy, 2013: 2-3). في الوقت الحالي زاد الطلب على التكنولوجيا والمختصين في مجال ITC، مما دفع بالجامعات اليمنية لإنشاء عدد من الكليات والأقسام المتخصصة بالمجال، بالإضافة إلى إنشاء مراكز تدريب وتأهيل حيث بلغ أعداد مراكز التدريب العامة والخاصة المختصة بالمجال المعلوماتي 123 مركزاً أو معهداً حتى العام 2016م.

القطاع المصرفي اليمني Yemeni Banking Sector

شهد النظام المصرفي اليمني تطوراً منذ توحدت اليمن عام 1990 وفتحت آفاق واسعة للاقتصاد، وتم توحيد البنك مركزي لبنك واحد يتولى جميع وظائف ومهام البنك المركزي كمهمة متابعة ودعم دور الجهاز المصرفي في التنمية. واتخذ البنك من صنعاء مقراً رئيسياً له، وله فروع في كل محافظة من محافظات الجمهورية (القاضي، 2021: 36). يتكون الجهاز المصرفي قبل 2007 من 13 مصرفاً، وأصبح في 2022 يتكون من 21 مصرفاً، منهم 14 مصرفاً تجارياً موزعين (بنوك يمنية وفروع لبنوك أجنبية ومشاركة) و7 مصارف إسلامية وتمويل أصغر، حيث تم إنشاء أول بنك للتمويل الأصغر في 2007.

في 2016 تم نقل البنك المركزي من صنعاء إلى عدن وبذلك أصبح لليمن مصرفان مركزيان أحدهم في مناطق الشرعية "عدن" والآخر في مناطق سيطرة مليشيات الحوثي "صنعاء"، مما ترتب عليه الكثير من المشاكل بخصوص البنوك التابعة ونقص السيولة وتنفيذ القوانين المركزية وغيرها من الإجراءات التي أربكت القطاع المصرفي (تقرير البنك المركزي اليمني، 2015: 4)، وتجزئت معه مؤسسات الدولة الاقتصادية والمالية الرئيسية والعملية المحلية (Report The Yemeni Financial Sector, 2022). أصدر محافظ البنك المركزي قرار رقم 1 لسنة 2020 بشأن القواعد التنظيمية لتقديم المؤسسات المالية، وخدمات الدفع الإلكترونية عبر الهاتف المحمول، وتعزيز الشمول المالي وإيصال الخدمات المالية إلى أكبر عدد من المستهلكين بكفاءة وأمان، وسبقه قانون رقم 40 لسنة 2006 بشأن أنظمة الدفع والعمليات المالية والمصرفية الإلكترونية، وفيما يتعلق بالعملات المشفرة فلم يصدر أي تنظيم لها (السادة، 2022: 9)، وحصل ثلاثة من مقدمي الخدمات المالية (Financial Services Providers) بما فيها الإلكترونية على تراخيص بنكية كاملة في 2021-2020 (Report The Yemeni Financial Sector, Op. Cit). حسب الإحصائيات المجمعة في هذه النقطة حوالي 10% من اليمنيين لديهم حسابات مصرفية، ومن لديهم حسابات النقود الإلكترونية حوالي 808 آلاف في نهاية العام 2019 م لخمس محافظ مرخصة (أم فلوس: بنك الكريمي، بيس: بنك الأمل، محفظتي: بنك التضامن، موبايل موني: كاك بنك، فلوسك: بنك اليمن والكويت).

مكونات القطاع المصرفي في اليمن

يتكون القطاع من البنك المركزي وهو السلطة المالية العليا، بالإضافة للبنوك التجارية المتمثلة بـ: البنوك العامة المملوكة: (Cacb، Iby)، وبنك الإسكان الذي أوقف عمله)، وYbrd ملكية مشتركة للقطاعين العام والخاص، وباقي البنوك ملكية خاصة وعامة وأجنبية: (Nby، Qnb، مصرف الرافدين، البنك التجاري اليمني، Iyb، بنك اليمن والخليج، Ykb، يونيتد بنك ليمتد، وبنك كريدت أجريكل للاستثمار).

البنوك الإسلامية: إنشاء أول مصرف إسلامي في اليمن عام 1996، ومن هذه البنوك: بنك التضامن الإسلامي، بنك سبأ الإسلامي، بنك اليمن البحرين الشامل، البنك الإسلامي اليمني للتمويل والاستثمار، بالإضافة لكاك بنك الإسلامي، وبنوك التمويل الأصغر الإسلامية (قانون المصارف في اليمن وتعديلاته، <https://shortest.link/lmDu>).

بنوك التمويل الأصغر: وتتمثل بـ بنك الأمل للتمويل الأصغر، وبنك الكريمي الإسلامي للتمويل الأصغر، ويعملان بالريف والمدينة، ومصرف القطيفي الإسلامي للتمويل الأصغر، مصرف عدن للتمويل الأصغر ومؤسسة نماء للتمويل الأصغر والصغير في صنعاء (Report The Yemeni Financial Sector, Op. Cit).

هناك الكثير من مقدمي خدمات التمويل الأصغر، بما في ذلك مؤسسات أو برامج غير حكومية عديدة، منها الصندوق الاجتماعي للتنمية SFD، وشركة غير ربحية (الأوائل)، ومصرفين متخصصين يعملان في القطاع (مذكورة سياسة اليمن 3، 2017).

الصرافة: تقلص دور البنوك في تمويل التجارة وتحول دور القطاع المالي إلى قطاع الصرافة المالية. في عام 2014، كان هناك 605 شركات صرافة مرخصة وغير مرخصة زاد العدد في 2017 ليصل إلى 1421 شركة، منها 800 شركة غير مرخصة (شهران، 2020: 164).

جمعيات القطاع المالي: تأسست جمعية البنوك اليمنية YBA وجمعية الصرافين اليمنيين YEA بموجب قانون المنظمات المدنية رقم 1 لسنة 2001، لحماية الحقوق وتوحيد أصوات البنوك الأعضاء والصرافين (2022، <https://www.yeayemen.org/>).

وكلاء البنوك في اليمن: ساهمت سياسة خفض المخاطر المصرفية الدولية الإضافية للبنوك اليمنية خلال الصراع في تحول الدورة المالية اليمنية من البنوك اليمنية إلى شركات الصرافة، التي قدمت الخدمات المالية المتمثلة بتحويل الأموال واستطاعت تحقيق تغطية مناطق كثيرة بما فيها المناطق الريفية، كشركة ويسترن يونيون، وخدمات شركات تشغيل شبكات الهاتف المحمول بشكل كبير في المناطق الريفية عن طريق وكلاء مبيعات شرائح الهاتف والتحصيل وبطاقات الشحن الفوري وبعض البقالات الصغيرة (النصيف، 2022).

بنوك الدراسة

تم التطرق لخمس مصارف يمنية لدراستها هي: (بنك الكريمي للتمويل الأصغر الإسلامي، بنك التضامن الإسلامي الدولي، بنك اليمن الدولي، البنك التعاوني الزراعي "كاك"، والبنك الأهلي اليمني)، ويمكن عرضها كما يلي:

1. بنك الكريمي للتمويل الأصغر الإسلامي:

بدأ البنك نشاطه التجاري في 7 يوليو 2010، ولديه 144 فرعاً و 2450 وكيلًا وحوالي 6000 نقطة بيع موزعة في كافة المدن، وبلغ عدد موظفيه حوالي 1714 موظفًا حتى نهاية 2020. ومن خلال البيانات المتاحة نجد أن نمو الخدمة في البنك متقدمة ويعود ذلك لكون البنك هو الأول في تقديم خدمات النقود الإلكترونية هذا من جهة ومن جهة أخرى للمصرف مشاركات في توزيع المعونات والمساعدات الخاصة بالمنظمات ومرتببات التقاعد والضمان الاجتماعي عبر هذه الخدمة عبر وكلائه المنتشرين في مختلف المناطق اليمنية بما فيها الريف (تقرير بنك الكريمي، 2020: 9).

في 2015 حصل البنك على ترخيص البنك المركزي باستخدام النقود الإلكترونية، وكان أول مصرف يقدم هذه الخدمة، حيث بدأ بتقديم الخدمة فعلياً في 2016 بمنتج أم الفلوس بعدد حسابات نشطة 646211 في 2019 وبرصيد هذه الحسابات 1019884194.04 ريالاً يمينياً، وتقدم هذه الخدمة من خلال 2626 وكيل و 7620 نقطة

بيع منتشرة في أنحاء اليمن، ورفع البنك سقف التعامل اليومي لتطبيق الكريمي جوال لـ 1500000 مليون ونصف يومياً (الفسيل، 2020: 50).

2. البنك الأهلي اليمني

تأسس البنك الأهلي اليمني في عدن في سنة 1969م. ومنذ العام 2011م قام البنك بتأسيس فرع خاص بالتعاملات الإسلامية وتم افتتاحه رسمياً في 2017 في صنعاء (Raga and Et Al, 2021,8) ليصبح من البنوك المحلية التي تقدم خدماتها البنكية بشقيها التجاري والإسلامي (البنك الأهلي اليمني، 2021: 32)، لديه 27 فرعاً ومجموعة من المراسلين في معظم محافظات الجمهورية، وتستحوذ محافظة عدن على العدد الأكبر من الفروع بعدد 9 فروع (تقرير البنك الأهلي اليمني، 2018). وأكثر من 1000 موظف، وأطلق البنك برنامج الخدمات المصرفية الرقمية CS BANKS في فبراير 2020؛ لتلبية احتياجات العملاء.

3. بنك اليمن الدولي

تأسس بنك اليمن الدولي كشركة مساهمة يمنية مسجلة في 14 يناير 1979م. ولديه أكثر من 600 موظف، ويقدم البنك خدمة نقاط البيع التي تبلغ 500 نقطة، هذا إلى جانب قنوات التوزيع الإلكترونية (استراتيجيات تشغيل خدمات النقود الإلكترونية عبر الهاتف المحمول، 2022)، ويوفر بنك The International Bank of Yemen خدمة الصراف الآلي عبر أكبر شبكة للصرافات الآلية المنتشرة في أكثر من 300 موقع في مختلف المحافظات. حصل البنك على ترخيص استخدام النقود الإلكترونية، وبدأ بتقديم الخدمة في 2021 (الجرموزي، 2021).

4. بنك التضامن الإسلامي الدولي

تأسس سنة 1995، وبدأ نشاطه في يوليو 1996، ويُعد أكبر بنك إسلامي في اليمن من حيث الموجودات وحجم الودائع، يقدم حوالي 17 خدمة مصرفية وأكثر من 16 محفظة استثمارية داخلية وخارجية (تقرير بنك التضامن، 2022: 16، و2018: 28)، ويضم البنك شبكة واسعة من الفروع تتضمن 37 فرعاً ومكتباً، في عموم الجمهورية، وأكثر من 127 جهاز صراف آلي كما يمتلك قاعدة عملاء ووجود 6 شركات مملوكة له يمارس نشاطه الاستثماري من خلالها، ويمول ما نسبته 25% من التجارة الخارجية في اليمن، ويستحوذ منفرداً على أكبر حصة سوقية من القروض والتمويلات بنسبة تصل إلى 20% من إجمالي ودائع القطاع المصرفي اليمني (المقطري، 2022: 18). ومن خدماته: خدمات الأفراد: (الحسابات، برنامج التمويل الإسلامي، الخدمات الإلكترونية، والودائع الإسلامية)، خدمات الشركات: (الحسابات، تمويل الشركات، تمويل التجارة المحلية والدولية، المؤسسات المالية) والخدمات الإلكترونية: (الإنترنت المصرفي للأفراد والشركات، التضامن موبايل، البطاقات). حصل البنك على ترخيص لتقديم خدمة النقود الإلكترونية بتاريخ 2 يناير 2017 م تحت مسمى "محفظتي البالغ عدد عُملائها حتى ديسمبر 2019

حوالي 17649، ويتم تقديم الخدمة في 28 فرعاً و90 وكياً و116 نقطة بيع مُنتشرة في أنحاء الجمهورية (رمادة، 2020: 23).

5. بنك التسليف التعاوني الزراعي - كاك بنك

تأسس البنك عام 1982؛ يمارس أنشطته انطلاقاً من الإدارة العامة بعدد يتراوح بين 43 - 45 فرعاً حول الجمهورية وبعدد 1395 موظفاً في 2020، بينما كانوا 1919 قبل الأزمة، ولديه فرع خارجي في جيبوتي، وفي 2019 صدر قرار جمهوري بنقل مقر الإدارة العامة للبنك من صنعاء إلى عدن نتيجة الأحداث الحاصلة. وفي 2010 تأسس كاك الإسلامي كقطاع مستقل بشكل مالي وإداري، وله 6 فروع، ولدى البنك شركات استثمارية في مجالات مختلفة (تقرير بنك التسليف التعاوني والزراعي، 2019: 100). أطلق البنك خدمات إلكترونية عبر حوالي 150 صرافاً آلياً، لحوالي نصف مليون من حاملي البطائق الائتمانية قبل أحداث 2015، وزاد إلى 210 صراف آلي، وزاد معه عدد العملاء، حيث بلغت عدد العمليات المنفذة عبر نظام البنك الإلكتروني خلال عام 2011 حوالي 41124 عملية، بزيادة 59% عن عمليات 2010. كما وصل عدد العملاء الذين يستخدمون البنك الإلكتروني 351 عميلاً (تقرير كاك بنك، 2011: 53). حصل البنك على ترخيص خدمة النقود الإلكترونية في 20 ديسمبر 2018م، تحت مسمى "موبايل موني" وقد بلغ إجمالي عدد عملاء النقود 22462 حتى نهاية العام 2019م وتقدم الخدمة من 32 فرعاً و18 مكتباً و11 وكياً رئيسياً و15 وكياً فرعياً، وعدد 2222 نقطة بيع منتشرة في أنحاء الجمهورية، وتم إنشاء إدارة متخصصة لإدارة النقد الإلكتروني في 2019 متضمنة كافة الأقسام التابعة لها ووفق معايير التقييم GSMA، ولدى البنك مركز الاتصال لشكاوى العملاء وحلها والرد على استفساراتهم (تقرير كاك بنك، 2019: 53).

تحليل نتائج الدراسة الميدانية

يعرض هذا الفصل لتحليل البيانات التي تم تجميعها من خلال الحزمة الإحصائية SPSS: Sciences Statistical Package for Social Excel، النسخة 20، وكذا برنامج Stat ولغرض إدخال البيانات إلى الحاسوب وفقاً لمقياس ليكارت الخماسي المخصص لقياس الاتجاهات والذي أعطى ترقيم لكل إجابة، كما استخدم الوسط الحسابي الفرضي للدراسة 3 ويحتسب من الصيغة:

$$\mu = [1+2+3+4+5] / 5 = 15/5 = 3$$

لقياس العلاقة بين المتوسط الحسابي المحتسب من البيانات عن الوسط الفرضي للدراسة ولتحديد طول الخلايا الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) المستخدم في محاور الدراسة، ثم حساب المدى وطول الخلية الصحيح $5/4=0.80$ بداية المقياس هو الواحد الصحيح لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما يأتي:

جدول 1: طول الخلية

طول الخلية	ما تمثله الخلية	الدلالة
من 1 - 1.80	غير موافق بشدة	درجة ضعيفة جدًا من الموافقة.
من 1.81 - 2.60	غير موافق	درجة ضعيفة من الموافقة
من 2.61 - 3.40	محايد	درجة متوسطة من الموافقة.
من 3.41 - 4.20	موافق	درجة عالية من الموافقة.
من 4.21 - 5	موافق بشدة	درجة عالية جدًا من الموافقة

- **خصائص عينة الدراسة:** يشمل مجتمع الدراسة وعينته، ومصادر جمع البيانات والمعلومات، وأداة الدراسة واختبار ثبات صدقها كالآتي:
 - **مجتمع الدراسة وعينته:** يتمثل مجتمع الدراسة في عدد الموظفين والعملاء في البنوك اليمنية، أما عينة الدراسة فتم اختيارها عشوائيًا من الموظفين في البنوك اليمنية تحت الدراسة من خلال تصميم استبيانين إلكترونيين موزعين بعدد 450 استبانة للعملاء، منها 400 استبانة صالحة للتحليل و 50 استبانة مستبعدة غير صالحة للتحليل.
 - **مصادر جمع البيانات والمعلومات:** اعتمدت الدراسة على مصدرين أساسيين لجمع البيانات والمعلومات هما:
 - أ. **المصادر الأولية:** اعتمدت الدراسة على المصادر الأولية في جمع البيانات من الميدان عبر أداه الاستبيان.
 - ب. **المصادر الثانوية:** تمثلت المصادر الثانوية لهذه الدراسة في الكتب والدوريات والأبحاث العلمية ومواقع الإنترنت ذات الصلة بموضوع الدراسة
- **أداة الدراسة:** تمثلت أداة الدراسة في تصميم استبيان يمثل المتغير المستقل والمتغير التابع كما يلي:

يمثل المتغير المستقل "تكنولوجيا المعلومات والاتصالات" في البنك مشتملاً 23 فقرة في العينة موزعة على أربعة أبعاد هي: (قواعد البيانات والمعلومات-الأجهزة والمعدات- الأفراد العاملين في البنوك- شبكة الاتصالات والبرمجيات). أما المتغير التابع يتمثل بـ "أداء البنوك اليمنية"، واشتمل على 29 فقرة موزعة على أبعاد: (جودة الخدمة المقدمة- الإبداع والتطوير - العملاء - البعد الاجتماعي).
- **اختبار ثبات صدق أداة الدراسة:** تم استخدام مقاييس الصدق البنائي لمقياس الدراسة، كما يلي:
 1. **معامل الثبات الفاكرونباخ:** تم استخدام اختبار الفاكرونباخ لاختبار ثبات أداة الدراسة، وكانت النتائج حسب العينة كما يلي:

جدول 2: نتائج قيم معامل الثبات (الفكرونباخ) لمحاور الاستبيان

اسم المحور	جميع فقرات الاستبيان	تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	أداء البنوك اليمنية
قيمة معامل الفكرونباخ	0.96	0.93	0.94

يتضح من الجدول أعلاه أن كل عبارة في الاستبيان عالية الاتساق، حيث بلغ معامل الثبات للعينة 0.96، ويعد أكبر من الدرجة المعتمدة في المقارنة 0.60. أما محاور الاستبيان فقد حققت نسبة ثبات مرتفعة تجاوزت الحد الأدنى للمقارنة 0.60، أي هناك ثبات في إجابات مستجبي الدراسة تجاه فقرات ومحاور الدراسة.

2. معامل التجانس للمتغير الكامن Rho-A - متوسط التباين المفسر AVE، وحسب أبعاد متغيرات الدراسة، وكالاتي: - أبعاد الدراسة: تم احتساب مقاييس الصدق البنائي للمقياس، والمتمثلة في معامل التجانس للمتغير الكامن Rho-A - متوسط التباين المفسر AVE، وكانت النتائج كالاتي:

جدول 3: مقاييس الصدق البنائي لأبعاد الدراسة

م	الأبعاد / قيمة المقياس	Rho-A	AVE
المتغير المستقل: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات			
1	قواعد البيانات والمعلومات	0.83	0.58
2	الأجهزة والمعدات	0.82	0.52
3	الأفراد العاملين في البنوك	0.88	0.59
4	شبكة الاتصالات والبرمجيات	0.88	0.50
المتغير التابع: الأداء المصرفي			
1	جودة الخدمة المقدمة	0.92	0.51
2	الإبداع والتطوير	0.80	0.51
3	العملاء	0.78	0.50
4	البعد الاجتماعي	0.82	0.53

يتضح من الجدول السابق أن قيم مقاييس الصدق البنائي المتمثلة في (معامل التجانس للمتغير الكامن Rho-A - متوسط التباين المفسر AVE) بلغت أبعاد متغير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات {قواعد البيانات والمعلومات (0.58، 0.83)، بُعد الأجهزة والمعدات (0.52، 0.82)، بُعد الأفراد العاملين في البنوك (0.59، 0.88)، وبُعد شبكة الاتصالات والبرمجيات (0.50، 0.88)}. وكانت في أبعاد متغير الأداء المصرفي: {بُعد جودة الخدمات المقدمة

(0.92، 0.51)، بُعد الإبداع والتطوير (0.80، 0.51)، بُعد العملاء (0.78، 0.50)، والبعد الاجتماعي (0.82، 0.53)، حيث تجاوزت القيم السابقة الحد الأدنى للصدق البنائي، والمحدد بـ 0.50 لمقياس متوسط التباين المفسر AVE، والحد الأدنى لتجانس المقياس والمحدد بـ 0.7، مما يدل أن فقرات الأبعاد للمتغير المستقل والمتغير التابع يتصفان بصدق وتجانس عالٍ وتمثل البعد.

- **الأساليب الإحصائية:** تتمثل أهم الأساليب الإحصائية المستخدمة في هذه الدراسة في الآتي: (معامل الفاكرونباخ لاختبار ثبات عينة الدراسة- التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات والانحرافات المعيارية- معاملات الارتباط- اختبار T لعينة واحدة- اختبار تحليل التباين الأحادي- الانحدار الخطي البسيط -الانحدار الخطي المتعدد- تحليل المسار).

- توزيع عينة لدراسة حسب خصائص العينة

تم تقسيم عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية، حيث تم توزيع عينة البحث كالاتي:

1. توزيع عينة الدراسة حسب الجنس:

جدول 4: توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

يوضح الجدول رقم 4 أن نسبة الإناث أكثر من الذكور في العينة، حيث بلغت نسبة الإناث 63.5% مقابل نسبة الذكور 36.5%.

الجنس	التكرار	النسبة%
ذكر	146	36.5
أنثى	254	63.5
الإجمالي	400	100

2. توزيع عينة الدراسة حسب العمر

جدول 5: توزيع عينة الدراسة حسب العمر

يوضح الجدول 5 أن أكثر العملاء في البنوك اليمنية يتركزون في الفئة العمرية (من 31 إلى 50) سنة حيث يمثلون نسبة 65.1 % من العدد الإجمالي، ويأتي عدد العملاء في البنوك اليمنية في الفئة العمرية (من 18 إلى 30) في المرتبة الثانية بنسبة 24.5%، في حين أن عدد العملاء في الفئة العمرية (أكبر من 50) يأتي في المرتبة الثالثة والأخيرة 10.4%.

فئات العمر	التكرار	النسبة%
من 18 الى 30	98	24.5
من 31 الى 50	260	65.1
أكبر من 50	42	10.4
الإجمالي	400	100.0

3. توزيع عينة الدراسة حسب المحافظة

جدول 6: توزيع عينة الدراسة حسب المحافظة

يتضح من الجدول والشكل أعلاه أن عدد العملاء في محافظة تعز بلغ نسبة 48.4%، تليها محافظة صنعاء بنسبة 33.3%، ثم العملاء في المحافظات الأخرى بنسبة 15.1%، وأخيراً العملاء في محافظة عدن بنسبة 3.1%.

المحافظة	التكرار	النسبة %
صنعاء	133	33.3
عدن	12	3.1
تعز	194	48.4
غير ذلك	60	15.1
الإجمالي	400	100.0

4. توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

جدول 7: توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

يتضح من البيانات السابقة أن عملاء البنوك في المستوى التعليمي الجامعي احتلوا المرتبة الأولى بنسبة (53.6%)، وأتى المستوى التعليمي دراسات عليا في المرتبة الثانية بنسبة 43.2%، وأخيراً المستوى التعليمي ثانوي بنسبة 3.1%.

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة %
ثانوي	12	3.1
جامعي	214	53.6
دراسات عليا	173	43.2
الإجمالي	400	100.0

5. توزيع عينة الدراسة حسب المهنة

جدول 8: توزيع عينة الدراسة حسب المهنة

يتضح من الجدول والشكل أعلاه أن نسبة العملاء في مهنة (موظف) أتت أولاً بحوالي 68.2%، وثانياً العملاء في (مهنة حرة) بنسبة 16.1%، وثالثاً العملاء في مهن أخرى بنسبة 12.5%، وأخيراً العملاء في مهنة (متقاعد) بنسبة 3.1%.

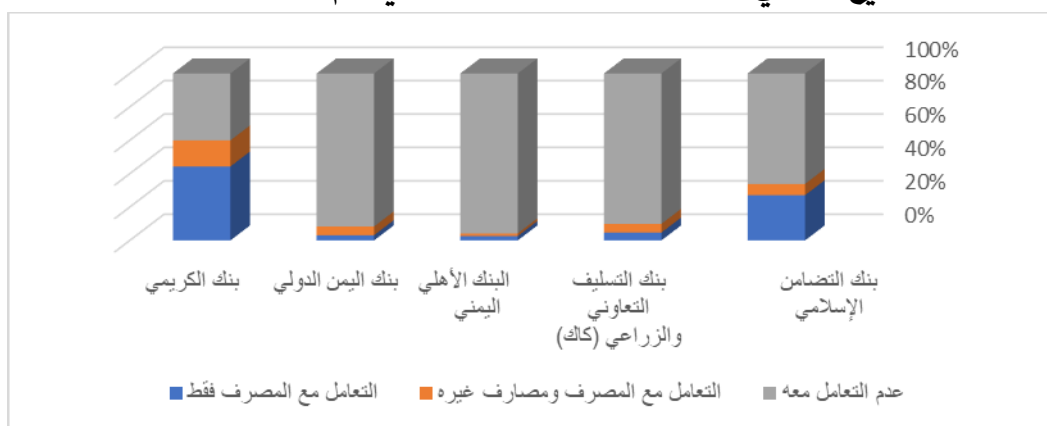
المهنة	التكرار	النسبة %
موظف	273	68.2
مهنة حرة	64	16.1
متقاعد	12	3.1
غير ذلك	50	12.5
الإجمالي	400	100.0

6. توزيع عينة الدراسة حسب البنك

جدول 9: توزيع عينة الدراسة حسب البنك الذي يتم التعامل معه

نوع التكنولوجيا المستخدمة	التعامل مع البنك فقط		التعامل مع البنك وببنوك أخرى		عدم التعامل معه		إجمالي	
	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار
بنك التضامن الإسلامي الدولي	27	108	7	28	66	264	100	400
بنك التسليف التعاوني والزراعي	5	20	5	20	90	360	100	400
البنك الأهلي اليمني	3	12	2	8	96	384	100	400
بنك اليمن الدولي	3	12	5	20	92	368	100	400
بنك الكريمي الإسلامي للتمويل الأصغر	44	176	16	64	40	160	100	400

الشكل 1: التوزيع النسبي لعينة الدراسة حسب البنك الذي يتم التعامل معه

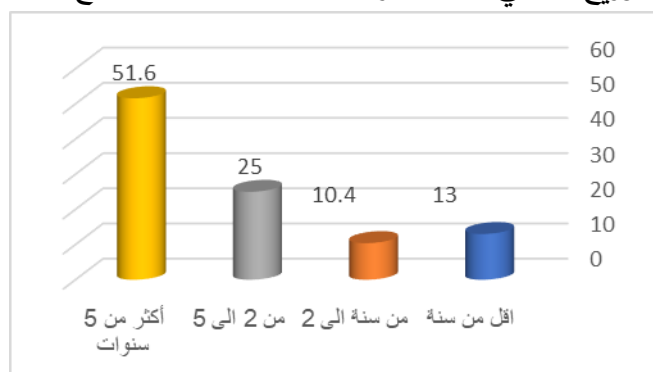


توضح البيانات أعلاه أن 60% من العملاء يتعاملون مع بنك الكريمي الإسلامي للتمويل الأصغر، ونسبة 34% للعملاء الذين يتعاملون مع بنك التضامن الإسلامي، ونسبة 10% للعملاء الذين يتعاملون مع بنك التسليف التعاوني والزراعي (كاك)، ونسبة 8% للعملاء الذين يتعاملون مع البنك اليمني الدولي، وأخيراً العملاء الذين يتعاملون مع البنك الأهلي اليمني بنسبة 4%.

7. توزيع عينة الدراسة حسب مدة التعامل مع البنك

جدول 10: توزيع عينة الدراسة حسب مدة التعامل مع البنك

الشكل 2: التوزيع النسبي لعينة الدراسة حسب مدة التعامل مع البنك



فئات التعامل مع البنك	التردد	النسبة %
أقل من سنة	52	13.0
من سنة إلى 2	42	10.4
من 2 إلى 5	100	25.0
أكثر من 5 سنوات	206	51.6
الإجمالي	192	100.0

يتضح من
البيانات السابقة أن نسبة 51.6% من العملاء في البنوك

كانت فترة تعاملهم مع البنك (أكثر من 5 سنوات)، ونسبة
للعلماء في البنوك اليمنية الذين فترة تعاملهم مع البنك (من
بينما العملاء الذين فترة تعاملهم مع البنك (أقل من سنة)

25.0%

2 إلى 5)،

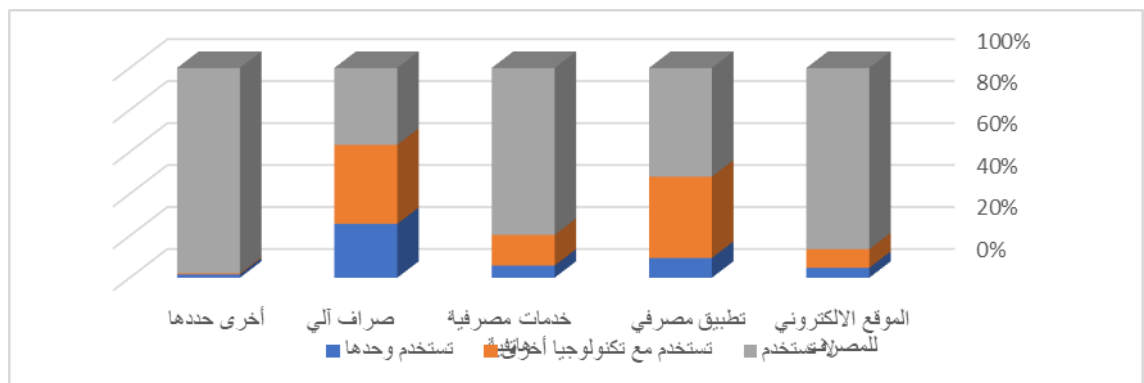
بلغت نسبتهم 13.0%، وأخيراً العملاء الذين فترة تعاملهم مع البنك (من سنة إلى 2) بنسبة 10.4%.

8. توزيع عينة الدراسة حسب نوع التكنولوجيا المستخدمة في التعامل مع البنك

جدول 11: توزيع عينة الدراسة حسب نوع التكنولوجيا المستخدمة

نوع التكنولوجيا المستخدمة	تستخدم وحدها		تستخدم مع تكنولوجيا أخرى		لا تستخدم		إجمالي	
	التردد	النسبة %	التردد	النسبة %	التردد	النسبة %	التردد	النسبة %
الموقع الإلكتروني للمصرف	20	5	36	9	344	86	400	100
تطبيق مصرفي	36	9	156	39	208	52	400	100
خدمات مصرفية هاتفية	24	6	60	15	316	79	400	100
صراف آلي	104	26	152	38	144	36	400	100
أخرى	8	2	4	1	388	97	400	100

الشكل 3: التوزيع النسبي لعينة الدراسة حسب نوع التكنولوجيا المستخدمة



يتضح من الجدول والشكل أعلاه أن ترتيب العملاء الذين يستخدمون التكنولوجيا المصرفية كما يلي: عملاء يستخدمون صراف آلي أتوا أولاً بنسبة 64%، فيما جاء ثانياً العملاء الذين يستخدمون تطبيق مصرفي بنسبة 48%، ثالثاً العملاء الذين يستخدمون (خدمات مصرفية هاتفية بنسبة 21%)، رابعاً العملاء الذين يستخدمون الموقع الإلكتروني للمصرف بنسبة 14%، وأخيراً عدد العملاء الذين يستخدمون خدمات أخرى بنسبة 3%.

• التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة

في هذا الجزء تم استخدام المتوسطات والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لتحليل أبعاد وعبارات الاستبيان المتمثلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنوك اليمنية وأداء هذه البنوك.

- التحليل الوصفي لأبعاد محاور الدراسة

ويوضح الجدول التالي المتوسط العام والانحرافات المعيارية والرتبة والأهمية النسبية لأبعاد محور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنك وأداء البنوك اليمنية:

جدول 12: المتوسطات العامة والانحرافات المعيارية والرتبة والأهمية النسبية لمحاور الدراسة

م	الأبعاد	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الرتبة	الاتجاه	الوزن النسبي
تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنك						
1	قواعد البيانات والمعلومات	3.60	0.23	3	موافق	71.95
2	الأجهزة والمعدات	3.88	0.11	1	موافق	77.5
3	الأفراد العملاء في البنوك	3.63	0.22	2	موافق	72.60
4	شبكة الاتصالات والبرمجيات	3.41	0.38	4	موافق	68.15
	المتوسط العام	3.63			موافق	72.55
	الانحراف المعياري العام	0.19				
أداء البنوك اليمنية						
1	جودة الخدمة المقدمة	3.57	0.30	1	موافق	71.44

2	الإبداع والتطوير	3.39	0.23	3	محايد	67.85
3	العملاء	3.49	0.26	2	موافق	69.78
4	البعد الاجتماعي	3.31	0.34	4	محايد	66.20
	المتوسط العام	3.44			موافق	68.82
	الانحراف المعياري العام	0.11				

يتضح من البيانات السابقة أن المتوسط العام لمحور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنك بلغ 3.63 وباتجاه عام موافق و Standard Deviation 0.19، مما يدل على تجانس إجابات المجيبين للعينة تجاه محاور الدراسة، أما فيما يخص أبعاد هذا المحور نجد أن بُعد الأجهزة والمعدات في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 3.88 وبانحراف معياري 0.11 وباتجاه موافق فيما جاء بُعد الأفراد العملاء في البنوك بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ 3.63 وانحراف معياري 0.22 باتجاه موافق، أما بُعد قواعد البيانات والمعلومات حصل على الترتيب الثالث وبمتوسط حسابي بلغ 3.60 وانحراف معياري 0.23 وباتجاه موافق، فيما حصل بعد شبكة الاتصالات والبرمجيات على المرتبة الرابعة بمتوسط 3.41 وانحراف معياري 0.38 وباتجاه موافق، أن المتوسط العام لمحور أداء البنوك اليمينية بلغ 3.44 وباتجاه عام موافق وبانحراف معياري 0.11. أما فيما يخص أبعاد هذا المحور نجد أن بُعد جودة الخدمة المقدمة حصل على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 3.57 وبانحراف معياري 0.30 وباتجاه موافق، وجاء بُعد العملاء بمتوسط حسابي بلغ 3.49 وانحراف معياري 0.26 باتجاه موافق بالمرتبة الثانية، أما بُعد الإبداع والتطوير حصل على المرتبة الثالثة وبمتوسط حسابي بلغ 3.39 وانحراف معياري 0.23 وباتجاه محايد، فيما حصل البعد الاجتماعي على المرتبة الرابعة بمتوسط 3.31 وانحراف معياري 0.34 وباتجاه محايد. وبناءً على ما سبق فإن هناك موافقة من قبل المستجيبين تجاه محاور الدراسة وهو ما تؤكد الأهمية النسبية لأبعاد المحاور حيث حققت نسبة موافقة تجاوزت 68% لأغلب الأبعاد.

- التحليل الوصفي لفقرات أبعاد محور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنوك اليمينية

يوضح الجدول التالي المتوسطات والانحرافات المعيارية والرتبة والوزن النسبي لأبعاد محور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنوك اليمينية.

جدول 13: نقاط القوة والضعف لأبعاد محور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للعينة

الفقرات	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الرتبة	الوزن النسبي	قيمة T المحسوبة	مستوى المعنوية	الاتجاه
البعد الأول: قواعد البيانات والمعلومات							



لدى البنك الذي أتعامل معه بيانات كاملة تلبي احتياجاتي البنكية.	3.85	0.95	1	77	12.45	0.00	موافق
أستطيع حل مشكلتي من خلال البيانات المتوفرة على موقع البنك وتطبيقاته	3.38	1.07	4	67.6	4.85	0.00	محايد
المتوسط العام	3.60						موافق
الانحراف المعياري	0.23						
البعد الثاني: بُعد الأجهزة والمعدات							
أتوقع أن وجود الأجهزة والمعدات الحديثة في البنك تسرع معاملات العملاء	4.05	0.91	1	81	16.02	0.00	موافق
استخدم الصراف الآلي للسحب والإيداع وتحويل الأموال.	3.74	1.05	6	74.8	9.83	0.00	موافق
المتوسط العام	3.88						موافق
الانحراف المعياري	0.11						
البعد الثالث: الأفراد العاملين في البنوك							
أشعر بالثقة والأمان في تعاملتي مع البنك.	3.89	0.94	1	77.8	13.10	0.00	موافق
احصل على رد سريع لاستفساراتي عبر الوسائل التكنولوجية المختلفة.	3.35	0.99	5	67	4.95	0.00	محايد
المتوسط العام	3.63						موافق
الانحراف المعياري	0.22						
البعد الرابع: شبكة الاتصالات والبرمجيات							

تساهم معرفتي بتكنولوجيا المعلومات في نجاح الخدمة المصرفية عبر الإنترنت.	3.86	0.91	1	77.2	13.24	0.00	موافق
أحصل شيكاتي إلكترونياً وغيرها من المعاملات البنكية.	2.83	1.09	8	56.6	-2.13	0.03	محايد
المتوسط العام	3.41						موافق
الانحراف المعياري	0.38						

يتضح من الجدول السابق أن متوسطات إجابات أفراد العينة تجاه عبارات أبعاد محور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العينة (بعد قواعد البيانات والمعلومات - بعد الأجهزة والمعدات - بعد الأفراد العاملين في البنوك اليمنية - بعد الشبكات والبرمجيات)، كانت مرتفعة وتراوح بين (3.85، 4.05، 3.89، 3.86) كحد أعلى وانحراف معياري (0.95، 0.91، 0.94، 0.91)، ومتوسط (3.38، 3.74، 3.35، 2.83) كحد أدنى وانحراف معياري (1.07، 1.05، 0.99، 1.09) على التوالي، وباتجاه موافق ومحايد.

كما نجد أن جميع المتوسطات لجميع العبارات تجاوزت المتوسط الفرضي 3 ولاختبار الفرق بين متوسط فقرات البعد والمتوسط الفرضي 3 تم استخدام اختبار T لعينة واحدة، وبلغت مستوى المعنوية المصاحبة لهذا الاختبار لجميع الفقرات 0.00 وهي أقل من المستويات المعتمدة للمقارنة 0.05، مما يدل على أن إجابات أفراد عينة الدراسة تجاه فقرات أبعاد هذا المحور مرتفعة.

أما المتوسط العام للأبعاد فقد بلغ قيمتها (بعد قواعد البيانات والمعلومات: 3.60، بعد الأجهزة والمعدات: 3.88، بعد الشبكات والبرمجيات: 3.63، البعد الأفراد العاملين في البنوك اليمنية: 3.41)، وانحراف معياري (0.23، 0.11، 0.22، 0.38) وباتجاه عام موافق، مما يدل على أن اتجاهات الإجابات تجاه هذه الأبعاد كانت كبيرة وهو ما تؤكد الأهمية النسبية للعبارات حيث تجاوزت الحد الأدنى 0.68.

وبناءً على التحليل الوصفي السابق نجد أن نقاط القوة لبعد قواعد البيانات والمعلومات في البنوك اليمنية تركز في الفقرات (لدى البنك الذي أتعامل معه بيانات كاملة تلبي احتياجاتي البنكية، وتسمح لي التكنولوجيا المتاحة سرعة الوصول للبيانات والمعلومات المطلوبة، وأستطيع الوصول لبياناتي على الموقع الإلكتروني للمصرف في أي مكان باليمن). أما نقاط الضعف فتركزت في الفقرة (أستطيع حل مشكلتي من خلال البيانات المتوفرة على موقع البنك وتطبيقاته). وكانت نقاط القوة لبعد الأجهزة والمعدات في البنوك اليمنية في الفقرات (أتوقع أن وجود الأجهزة والمعدات الحديثة في البنك تسرع معاملات العملاء، وأنجز معاملاتي البنكية عبر الوسائل التقليدية والحديثة معاً، وأستخدم تكنولوجيا المعلومات في البنك الذي أتعامل معه مما يقلل من الازدحام وبالتالي أنجز معاملاتي بوقت أقل، وأستخدم

تطبيق البنك لإتمام معاملاتي بشكل آمن)، أما نقاط الضعف تركزت في الفقرات (استخدم الصراف الآلي للسحب والإيداع وتحويل الأموال، لدي أجهزة توفر لي وقت وجهد لإنجاز معاملاتي). وتظهر نقاط القوة لبعد الأفراد العاملين في البنوك اليمنية في الفقرات (أشعر بالثقة والأمان في تعاملي مع البنك، وهناك استجابة فورية لطلبي من الموظف المختص في البنك، وأجد أن العملاء في البنك لديهم القدرة على التعامل مع مكونات التكنولوجيا بشكل سهل). أما نقاط الضعف فتركزت في الفقرة (أحصل على رد سريع لاستفساراتي عبر الوسائل التكنولوجية المختلفة). وفي بعد شبكة الاتصالات والبرمجيات ظهرت نقاط القوة في البنوك اليمنية في الفقرات (تساهم معرفتي بتكنولوجيا المعلومات في نجاح الخدمة المصرفية عبر الإنترنت، وجود شبكة الاتصالات والمعلومات في البنك الذي أتعامل معه يسهل لي سير عملياتي في فروع البنك بمناطق مختلفة، وأستطيع الحصول على خدمات التطبيقات البنكية المحمولة لمصرفي، وخدمات رسائل نصية عبر الهاتف وغيره، وأتابع تطورات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنك وخارجه)، أما نقاط الضعف فتركزت في الفقرة (أوقع على معاملاتي إلكترونياً، أحصل شيكاتي إلكترونياً وغيرها من المعاملات البنكية).

• التحليل الوصفي لفقرات أبعاد محور أداء البنوك اليمنية

يوضح الجدول المتوسطات والانحرافات المعيارية والرتبة والوزن النسبي لمحور أداء البنوك اليمنية

جدول 14: نقاط القوة والضعف لأبعاد محور أداء البنوك اليمنية

الفقرات	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الرتبة	الوزن النسبي	قيمة T المحسوبة	مستوى المعنوية	الاتجاه
البعد الأول: جودة الخدمة المقدمة							
أستطيع تمييز جودة خدمات البنك من طريقة عمل موظفيه.	4.07	0.79	1	81.4	18.66	0.00	موافق
يحصل العميل في الريف على الخدمات المصرفية	3.11	1.10	11	62.2	1.38	0.17	محايد
المتوسط العام	3.57						موافق
الانحراف المعياري	0.30						
البعد الثاني: بُعد الإبداع والتطوير							
لدي اطلاع بتطورات التكنولوجيا في المجال المصرفي.	3.63	0.97	1	72.6	8.95	0.00	موافق

أجد استجابة من البنك للمقترحات الإبداعية المقدمة ودعمها.	3.09	0.95	4	61.8	1.29	0.20	محايد
المتوسط العام	3.39						محايد
الانحراف المعياري	0.23						
البعد الثالث: بُعد العملاء							
هناك استمارات معدة لتقديم مقترحات من العملاء تساعد في تحسين جودة الأداء في البنك.	3.20	1.01	7	64	2.80	0.01	محايد
أجد رداً آنياً من البنك على اتصالاتي	3.20	0.95	7	64	2.90	0.00	محايد
توفر لي التكنولوجيا الوقت والجهد في إنجاز أعمالي البنكية.	4.01	0.88	1	80.2	15.77	0.00	موافق
المتوسط العام	3.49						موافق
الانحراف المعياري	0.26						
البعد الرابع: البُعد الاجتماعي							
يقدم البنك الدعم للأنشطة الثقافية والعلمية الحديثة في اليمن.	3.69	0.90	1	73.8	10.64	0.00	موافق
يقوم البنك بتقديم الدعم اللازم الأفراد المحتاجين في المجالات الحديثة. (ITC)	2.83	1.04	6	56.6	-2.29	0.02	محايد
المتوسط العام	3.31						محايد
الانحراف المعياري	0.34						

نجد من بيانات الجدول أعلاه أن متوسطات إجابات أفراد العينة تجاه عبارات أبعاد محور أداء البنوك اليمنية في عينة العملاء (بُعد جودة الخدمات المقدمة - بعد الإبداع والتطوير - بعد العملاء - البعد المالي - البعد الاجتماعي)، حيث كانت مرتفعة وتراوح بين (3.69، 4.01، 3.63، 4.07) كحد أعلى، و(3.11، 3.09، 2.83، 3.20) كحد أدنى على التوالي لعبارات محور الأداء وباتجاه بين موافق ومحايد.

كما نجد أن جميع المتوسطات لجميع عبارات أبعاد المحور تجاوزت المتوسط الفرضي 3 ولا اختبار الفرق بين متوسط فقرات البعد والمتوسط الفرضي 3 تم استخدام اختبار T لعينة واحدة، وبلغت مستوى المعنوية المصاحبة لهذا الاختبار لجميع الفقرات 0.00 وهي أقل من المستويات المعتمدة للمقارنة 0.05، مما يدل على أن إجابات أفراد عينة الدراسة تجاه فقرات أبعاد هذا المحور مرتفعة.

وبلغ المتوسط العام للأبعاد (بُعد جودة الخدمات المقدمة: 3.57، بعد العملاء: 3.49) وبانحراف معياري (0.30، 0.26) وباتجاه موافق، بينما بلغ المتوسط العام في (بعد الإبداع والتطوير: 3.39، والبعد الاجتماعي: 3.31) وبانحراف معياري (0.23، 0.34) وباتجاه عام محايد، مما يدل على أن اتجاهات الإجابات تجاه هذه الأبعاد كانت كبيرة جداً وهو أيضاً ما تؤكد الأهمية النسبية للعبارات حيث تجاوزت الحد الأدنى 0.68. وبناءً على التحليل الوصفي السابق أن نقاط القوة لبعد جودة الخدمة المقدمة في البنوك اليمنية تركزت في الفقرات (أستطيع تمييز جودة خدمات البنك من طريقة عمل موظفيه، ويوفر لي البنك كافة متطلبات الأمان والسرية وسلوك العملاء في البنك يشعرني بالثقة، ويحرص البنك على تقديم خدمة جيدة من أول مرة وفي المواعيد المحددة). أما نقاط الضعف فتركزت في الفقرات (يحصل العميل في الريف على الخدمات المصرفية، ويستجيب البنك لاستفساراتي عبر الرسائل الإلكترونية بشكل فوري ويوفر لي الموقع الإلكتروني إجراء العمليات البنكية المختلفة)، وفي بعد الإبداع والتطوير فنقاط القوة في البنوك اليمنية تركزت في الفقرتين (لدي اطلاع بتطورات التكنولوجيا في المجال المصرفي وألاحظ أن البنك يواكب التطورات التكنولوجية من خلال ما يقدمه). أما نقاط الضعف فتركزت في الفقرتين (أجد استجابة من البنك للمقترحات الإبداعية المقدمة ودعمها، وهناك حلول جديدة من البنك للكثير من مشاكل). بينما نجد أن نقاط القوة لبعد العملاء في البنوك اليمنية في الفقرات (توفر لي التكنولوجيا الوقت والجهد في إنجاز أعمال البنكية، وأحصل على خدمات مصرفية تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وأنجز معاملتي من دفع فواتير وغيره عبر تطبيق البنك، ويهتم البنك برضا العميل من خلال أساليب الترويج المختلفة). أما نقاط الضعف فتركزت في الفقرات (هناك استثمارات معدة لتقديم مقترحات من العملاء تساعد في تحسين جودة الأداء في البنك، وأجد رد أني من البنك على اتصالاتي، والبنك الذي أتعامل معه يعاني من فشل مستمر في الرد على الاتصالات وحل المشكلات). وظهرت نقاط القوة البعد الاجتماعي في البنوك اليمنية في الفقرتين (يقدم البنك الدعم للأنشطة الثقافية والعلمية الحديثة في اليمن، ومن المتوقع أن يعمل البنك على إيجاد فرص عمل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمجالات الأخرى ذات الصلة).

أما نقاط الضعف فتركزت في الفقرات (يقوم البنك بتقديم الدعم اللازم للأفراد المحتاجين في المجالات الحديثة (ITC)...)، ويقدم البنك منحا دراسية للمتفوقين والمحتاجين في مجال التكنولوجيا وغيره ويقوم البنك بتنفيذ برامج تدريبية متطورة للجامعات والمعاهد اليمنية).

• اختبار فرضيات الدراسة

تم في هذا الجزء اختبار فرضيات الدراسة باستخدام أسلوب ونموذج الانحدار الخطي البسيط واختبار تحليل التباين الأحادي، وفيما يلي فرضيات الدراسة:

- الفرضية الرئيسية الأولى

لا يوجد مستوى عال لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنوك اليمنية عند مستوى معنوية 0.05. اختبار الفرضية حسب العينة كآتي:

ولاختبار الفرضية استخدامنا اختبار T لعينة واحدة وكانت النتائج كآتي:

جدول 15: نتائج اختبار T لعينة واحدة تجاه متغير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

المتغير	المتوسط	المتوسط الفرضي	قيمة t المحسوبة	الدالة الإحصائية	القرار
تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	3.63	3	13.48	0.00	توجد فروق جوهرية

يتضح من الجدول أن متوسط إجابات أفراد العينة تجاه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنوك اليمنية بلغ 3.63 لعينة هذه البنوك وهو أكبر من المتوسط الفرضي 3 وذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05، وهذا ما أوضحه اختبار T لعينة واحدة حيث بلغت قيمته 13.48 وبمستوى دلالة 0.00 وهي أقل درجة من 0.05، وبالتالي يمكن القول إن هناك موافقة عالية جدًا ومعنوية إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد العينة تجاه بُعد متغير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وعليه نرفض فرضية العدم التي تنص على (لا يوجد مستوى عال لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنوك اليمنية عند مستوى معنوية 0.05. ونقبل الفرضية البديلة القائلة يوجد مستوى عال لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنوك اليمنية عند مستوى معنوية 0.05.

ولاختبار أبعاد المتغيرات للفرضية تم باستخدام اختبار T لعينة واحدة وكانت النتائج كالاتي:
جدول 16: نتائج اختبار T لعينة واحدة تجاه متغيرات تكنولوجيا المعلومات في البنوك اليمنية

المتغير	المتوسط	المتوسط الفرضي	قيمة t المحسوبة	الدالة الإحصائية	القرار
قواعد البيانات والمعلومات	3.60		9.87	0.00	توجد فروق جوهرية
الأجهزة والمعدات	3.88	3	17.11	0.00	توجد فروق جوهرية
الأفراد العاملين في البنوك	3.63	3	11.03	0.00	توجد فروق جوهرية
شبكة الاتصالات والبرمجيات	3.41	3	7.41	0.00	توجد فروق جوهرية

يتضح من الجدول أعلاه أن متوسط إجابات أفراد العينة تجاه أبعاد المتغير المستقل ITC في البنوك اليمنية (3.60)، (3.41، 3.88، 3.63) وهو أكبر من المتوسط الفرضي، وهذا ما أوضحه اختبار t لعينة واحدة حيث تراوحت قيمته بين (3.41، 3.88) وبمستوى دلالة 0.00، وهي أقل من المستوى المعتمد في المقارنة 0.05. وبالتالي يمكن القول إن هناك موافقة عالية جداً ومعنوية إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد العينة تجاه أبعاد المتغيرات السابقة، وعليه نرفض فرضيات العدم التي تنص على (لا توجد مستوى عالٍ لاستخدام أبعاد المتغير المستقل عند مستوى معنوية 5% α). ونقبل الفرضيات البديلة القائلة توجد مستوى عالٍ لاستخدام أبعاد المتغير المستقل عند مستوى معنوية 5% α .

– الفرضية الرئيسية الثانية

لا يوجد مستوى عالٍ للأداء المصرفي في البنوك اليمنية عند مستوى معنوية 0.05. ولاختبار الفرضية تم استخدام اختبار T لعينة واحدة وكانت النتائج كالاتي:

جدول 17: نتائج اختبار T لعينة واحدة تجاه متغير الأداء المصرفي

المتغير	المتوسط	المتوسط الفرضي	قيمة t المحسوبة	الدالة الإحصائية	القرار
الأداء المصرفي	3.44	3	10.96	0.00	توجد فروق جوهرية

يتضح من الجدول أن متوسط إجابات أفراد العينة تجاه الأداء المصرفي في البنوك اليمنية بلغ و 3.44 هو أكبر من المتوسط الفرضي، واختبار t لعينة واحدة حيث بلغت قيمته 10.96 وبمستوى دلالة 0.00، أي أن هناك موافقة عالية ومعنوية إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد العينة تجاه بُعد متغير الأداء المصرفي، وعليه نرفض فرضية العدم التي تنص على (لا يوجد مستوى عالٍ للأداء المصرفي في البنوك اليمنية عند مستوى معنوية 0.05، ونقبل الفرضية البديلة القائلة بوجود مستوى عالٍ للأداء المصرفي في البنوك اليمنية عند مستوى معنوية 0.05).

جدول 18: نتائج اختبار T لعينة واحدة تجاه متغيرات أداء البنوك اليمنية

المتغير	المتوسط	المتوسط الفرضي	قيمة t المحسوبة	الدلالة الإحصائية	القرار
جودة الخدمة المقدمة	3.57	3	11.28	0.00	توجد فروق جوهرية
التطوير والإبداع	3.39	3	7.12	0.00	توجد فروق جوهرية
العملاء	3.49	3	11.04	0.00	توجد فروق جوهرية
الاجتماعي	3.31	3	6.21	0.00	توجد فروق جوهرية

يظهر من الجدول أن متوسط إجابات أفراد العينة تجاه متغيرات أداء البنوك اليمنية بلغ (3.57، 3.39، 3.49، 3.31)، وهو أكبر من المتوسط الفرضي 3 وذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05. أما اختبار t لعينة واحدة حيث بلغت قيمته (11.28، 6.21) وبمستوى دلالة 0.00، مما يعني موافقة عالية جدًا ومعنوية إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد العينة تجاه هذه المتغيرات. وعليه نرفض فرضية العدم تجاه المتغير التابع التي تنص على (لا تقدم البنوك اليمنية خدمات مصرفية بجودة عالية ولا تغطي كافة مناطق اليمن، ولا يوجد اهتمام من إدارة البنك بالتطوير والإبداع، ولا يوجد رضا للعملاء عن أداء البنوك اليمنية، لا توجد مساهمة مجتمعية للبنوك اليمنية عند مستوى معنوية 0.05. ونقبل الفرضيات البديلة تجاه المتغير التابع عند مستوى معنوية $\alpha=5\%$).

- الفرضية الرئيسية الثالثة

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أداء البنوك اليمنية عند مستوى 0.05. ولاختبار الفرضية تم باستخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط وكانت النتائج كالآتي:

جدول 19: نتائج الانحدار للعلاقة بين المتغيرات المستقلة وأداء البنوك اليمنية

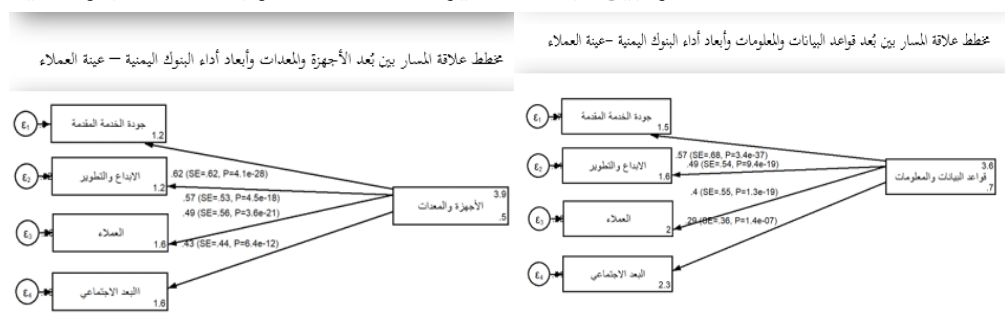
المتغير المستقل	المتغير التابع: أداء البنوك اليمنية								
	معالم النموذج		الخطأ المعياري	اختبار T		معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	F	
	β	α		المحسوبة	مستوى الدلالة			المحسوبة	مستوى الدلالة
قواعد البيانات والمعلومات	β	0.45	0.04	11.49	0.00	0.64	0.41	132.10	0.00
	α	1.84	0.15	12.61	0.00				
الأجهزة والمعدات	β	0.54	0.05	11.48	0.00	0.64	0.41	131.81	0.00
	α	1.39	0.18	7.56	0.00				
الأفراد العاملين في البنوك	β	0.54	0.04	14.21	0.00	0.72	0.52	201.93	0.00
	α	1.52	0.14	10.76	0.00				
شبكة الاتصالات والبرمجيات	β	1.65	0.14	11.53	0.00	0.69	0.47	169.93	0.00
	α	0.53	0.04	13.04	0.00				

يتضح من الجدول وجود علاقة متوسطة في عينة العملاء بين قواعد البيانات والمعلومات وأداء البنوك اليمنية وبين شبكة الاتصالات والبرمجيات وأداء البنوك اليمنية، ووجود علاقة ارتباطية طردية متوسطة بين الأجهزة والمعدات وأداء البنوك اليمنية، وبلغت قيمة معامل الارتباط (0.64، 0.69، 0.64، 0.72)، يؤكد ميل الانحدار (0.45)

لمتغير قواعد البيانات، و(0.54) لمتغيري الأجهزة والمعدات والعاملين، و(1.65) لمتغير شبكة الاتصالات. كما تؤثر المتغيرات في أداء البنوك اليمنية بنسب متفاوتة تراوحت بين (0.41، 0.52، 0.47)، وما تبقى من هذه النسب تعود لعوامل أخرى غير مدرجة في النموذج وهي ذات دلالة إحصائية، وهذا أوضحه اختبار F حيث بلغت قيمته (132.10، 131.81، 201.93، 169.93) وبمستوى دلالة إحصائية 0.00، وهي أقل من المستوى المعتمد في المقارنة 0.05.

ولمعرفة درجة تأثير متغيرات المتغير المستقل على متغيرات المتغير التابع، من خلال أسلوب تحليل المسار وكانت النتائج كما في الشكل أدناه الذي يوضح مخطط تحليل المسار أن المتغيرات المستقلة تؤثر على أبعاد المتغير التابع بمعامل تأثير معياري بلغ (0.57، 0.49، 0.4، 0.29)، (0.62، 0.57، 0.49، 0.43)، (0.68، 0.56، 0.45، 0.39)، (0.63، 0.63، 0.47، 0.39) وبمستوى معنوية أقل من 0.05.

الشكل 3: مخططات علاقة المسار بين أبعاد المتغير المستقل ITC وأبعاد أداء البنوك اليمنية



وعليه نرفض فرضية العدم التي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ممثلة بأبعادها في أداء البنوك اليمنية عند مستوى 0.05، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتغيرات تكنولوجيا المعلومات في أداء البنوك اليمنية عند مستوى 0.05. ولمعرفة ترتيب الأهمية النسبية لتأثير كل بُعد من أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنوك على أداء البنوك اليمنية؛ تم استخدام نموذج الانحدار الخطي المتعدد وكانت النتائج حسب العينة كالاتي:

جدول 20: نتائج الانحدار للعلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنك وأداء البنوك اليمنية

المتغير المستقل	المتغير التابع/ أداء البنوك اليمنية					
	معالم النموذج	الخطأ المعياري	اختبار T		معامل الارتباط	معامل التحديد R ²
			المحسوبة	الدلالة		
مستوى الدلالة	المحسوبة	الدلالة	المحسوبة	الدلالة	المحسوبة	الدلالة

0.00	111.50	0.71	0.84	0.00	4.47	0.14	0.64	α	ثابت الانحدار
				0.03	2.17	0.04	0.09	B_1	قواعد البيانات والمعلومات
				0.01	2.78	0.05	0.13	B_2	الأجهزة والمعدات
				0.00	8.36	0.04	0.31	B_3	الأفراد العملاء في البنوك
				0.00	6.29	0.04	0.26	B_4	شبكة الاتصالات والبرمجيات

يتبين من الجدول السابق وجود علاقة ارتباطية متوسطة بين المتغيرات، وهذا يوضحه معامل الارتباط R حيث بلغت قيمته (0.84)؛ مؤكداً معاملات الانحدار لأداء البنوك اليمنية التي بلغت (0.09، 0.13، 0.31، 0.26)، تؤثر جميعها بشكل معنوي على أداء البنوك اليمنية باستثناء بُعد الأجهزة والمعدات تأثيره غير معنوي، ويظهر ترتيب هذا التأثير بوضوح في الجدول أعلاه.

كما تؤثر متغيرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنك مجتمعة على أداء البنوك اليمنية بنسبة (0.71) أي بنسبة (0.29) تعود لعوامل أخرى غير مدرجة في النموذج، وهو ما وضحه اختبار ($F=111.50$) وبمستوى دلالة إحصائية 0.00، ومنه نرفض الفرضية العدمية التي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أداء البنوك اليمنية عند مستوى 0.05، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أداء البنوك اليمنية عند مستوى 0.05.

النتائج

توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها:

1. يتكون قطاع المصارف من 21 مصرفاً، منهم 14 مصرفاً تجارياً موزعين (بنوك يمنية وفروع لبنوك أجنبية ومشاركة) و7 مصارف إسلامية وتمويل أصغر، حيث تم إنشاء أول بنك للتمويل الأصغر في 2007، وقطاع الاتصالات يتكون من 4 شركات لتقديم خدمة الاتصالات والإنترنت.

2. بلغت نسبة مساهمة قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الناتج المحلي الإجمالي الحقيقي حوالي 7% للفترة (2015-2018).
3. مع استمرار الصراع تم نقل البنك المركزي اليمني من صنعاء إلى عدن عام 2016 وأصبح للنظام المصرفي هيتان نقديتان إحداهما في صنعاء والأخرى في عدن.
4. يتركز عملاء البنوك في محافظة تعز ونسبة 48.4%، تليها المحافظات الأخرى، وغالبية هؤلاء العملاء أكثر تعاملًا مع بنك الكريمي للتمويل الأصغر الإسلامي، وغالبيتهم يستخدموا الصراف الآلي.
5. هناك موافقة عالية جدًا ومعنوية إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد العينة تجاه بُعد متغير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وعليه نرفض فرضية العدم التي تنص على (لا يوجد مستوى عال لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنوك اليمنية عند مستوى معنوية 0.05. ونقبل الفرضية البديلة القائلة يوجد مستوى عال لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنوك اليمنية عند مستوى معنوية 0.05. كما أن هناك موافقة عالية جدًا ومعنوية إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد العينة تجاه بُعد متغير الأداء المصرفي، وعليه نرفض فرضية العدم التي تنص على (لا يوجد مستوى عال للأداء المصرفي في البنوك اليمنية عند مستوى معنوية 0.05، ونقبل الفرضية البديلة القائلة يوجد مستوى عال للأداء المصرفي في البنوك اليمنية عند مستوى معنوية 0.05).
6. وجود علاقة متوسطة في عينة العملاء بين قواعد البيانات والمعلومات وأداء البنوك اليمنية وبين شبكة الاتصالات والبرمجيات وأداء البنوك اليمنية، ووجود علاقة ارتباطية طردية متوسطة بين الأجهزة والمعدات وأداء البنوك اليمنية، وعليه نرفض فرضية العدم التي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ممثلة بأبعادها في أداء البنوك اليمنية عند مستوى 0.05، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتغيرات تكنولوجيا المعلومات في أداء البنوك اليمنية عند مستوى 0.05. كما توجد علاقة ارتباطية متوسطة بين المتغيرات، تؤثر جميعها بشكل معنوي على أداء البنوك اليمنية باستثناء بُعد الأجهزة والمعدات تأثيره غير معنوي، وتؤثر متغيرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنك مجتمعة على أداء البنوك اليمنية، نرفض الفرضية العدمية التي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أداء البنوك اليمنية عند مستوى 0.05، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أداء البنوك اليمنية عند مستوى 0.05.

التوصيات

1. العمل على حل المشكلة العامة المتعلقة بالبنى التحتية " كهرباء - إنترنت - أمان " وتوحيد الهيئة النقدية، بما يمكن البنوك اليمنية تحسين عملياتها وتعزيز خدمة العملاء والحفاظ على قدرتها التنافسية في المشهد المصرفي الرقمي سريع التطور.
2. التأهيل التكنولوجي ومتابعة كافة التطورات، وكذا تطوير المواقع الإلكترونية للبنوك وتطبيقاتها.
3. تعاون البنوك اليمنية مع البنك المركزي والجهات ذات الصلة بعمل دراسات متخصصة تتعلق بالتطور التكنولوجي في العمل المصرفي لدول تعافت من الحروب ومشابهة بالظروف وذلك بتشخيص المشكلات ووضع الآليات التي تساهم في تعزيز التوجه لتحقيق الشمول المالي بحيث تصل الخدمات المالية إلى أكبر شريحة ممكنة في المناطق المحرومة من الخدمات المصرفية.
4. ضمن المسؤولية المجتمعية للبنوك وشركات ITC اليمنية يجب عليها القيام بالتوعية المصرفية المسبقة برفع مستوى الوعي لدى الأفراد بأهمية ITC عن طريق عمل مؤتمرات تعريفية بهذه وتحسين جودة الخدمات المطروحة وفتح فروع إضافية للبنوك وفقاً لدراسات معدة مسبقاً وإصدار وتفعيل قانون ينظم العمل الإلكتروني ويحمي المتعاملين وكذا توزيع أجهزة الدفع على المحال التجارية وغير ذلك.
5. نشر البيانات والمعلومات التي تعزز من ثقة الفرد وتعزز من وضع القطاعين في التقارير والمؤشرات المحلية والعربية والدولية.
6. توسيع قاعدة العملاء عن طريق تقديم خدمات مصرفية حديثة وتطوير تطبيقات الخدمات المصرفية وتزويد العملاء بوصول مريح إلى هذه الخدمات من خلال منصات الإنترنت المختلفة لتسهيل إجراء المعاملات الإلكترونية للعملاء.
7. تحديث الصورة الرقمية للبنوك، وتعزيز أمن المعلومات وحماية بيانات العملاء من الاختراقات والهجمات الإلكترونية باستخدام أدوات الأمان وتطبيقات المشفرة.

المراجع

أولاً: المراجع العربية:

- "استراتيجيات تشغيل خدمات النقود الإلكترونية عبر الهاتف المحمول". (يناير 2022). مجلة المصارف، ع.19.
- "الأهمية الاقتصادية والاجتماعية لقطاع الاتصالات وتقنية المعلومات في اليمن". (أغسطس 2021). نشرة المستجندات الاقتصادية والاجتماعية في اليمن: ع. 63.
- "تقرير البنك الأهلي اليمني". (2018). البنك الأهلي: N.8. <https://2u.pw/iHPR38>
- "تقرير البنك المركزي اليمني". (2015، 2018). [البنك المركزي](#) اليمني.
- "تقرير بنك الكريمي". (2020).
- "الأهمية الاقتصادية والاجتماعية لقطاع الاتصالات وتقنية المعلومات في اليمن". (أغسطس 2021). نشرة المستجندات الاقتصادية والاجتماعية في اليمن: ع.63.
- "البنك الأهلي اليمني". (مارس 2021). "المساهمة الأبرز في تأسيس قاعدة العمل المصرفي اليمني". مجلة المصارف: ع.14.
- تقارير بنك اليمن الدولي". (2019، 2017، 2014). البنك الدولي اليمني. <https://shortest.link/ilsU>
- تقرير الأمين العام (WTPF). (2009). الاتحاد الدولي للاتصالات: المنتدى العالمي لسياسات الاتصالات، تايلاند.
- التقرير السنوي لبنك التسليف التعاوني والزراعي". (2011، 2019) <https://2u.pw/Yzlecc>
- الجرموزي، أكرم. (مايو 2021). "جمعية البنوك اليمنية تستعرض جهود البنوك في استخدام النقود الإلكترونية لتعزيز التجارة الإلكترونية". مجلة المصارف: ع.15.
- جمعة، هوام، وقاسم، فهمي سعيد. (2010). "أثر توظيف تكنولوجيا نظم المعلومات والاتصالات على عملاء المصارف التجارية اليمنية". مجلة جامعة الملكة أروى: م1، ع5.
- الحداد، وسيم، وآخرون. (2012). [الخدمات المصرفية الإلكترونية](#). ط4. دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة. عمان.
- رمادة، قائد. (يونيو 2020). البنوك اليمنية وتجربة وسائل الدفع الإلكترونية". مجلة المصارف: ع.10.
- زياد أحمد، "البنوك في اليمن". (26/06/2022). <https://shortest.link/eAon>
- السادة، وديع. (11 أكتوبر 2022). "الرقابة المصرفية على التكنولوجيا المالية". المؤتمر الأول للتحويل الرقمي في اليمن: تعزيز الشمول المالي. صنعاء.
- شرهان، أرفق محمد. (أغسطس 2020). "تطور النشاط المصرفي في البنوك اليمنية خلال الفترة 2000-2017". مجلة جامعة البيضاء: م.2، ع.2.

الفسيل، بلقيس، وآخرون. (2020). "خدمات الدفع الإلكترونية في اليمن: التحديات وفرص النجاح". معهد الدراسات المصرفية: صنعاء.

القاضي، فؤاد. (يناير 2021). "نشأة وتطور القطاع المصرفي اليمني". مجلة مصارف: ع 13.
لرضي، سالم يسلم. (2019). "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المصرفي دراسة ميدانية على المصارف اليمنية العاملة في وادي حضرموت". مجلة الأندلس مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية: م 6، ع 25.

مجموعة البنك الدولي. (23 مايو 2017). "مذكرة سياسة اليمن رقم 3 جاهزية القطاع الخاص للمساهمة في إعادة الإعمار والتعافي في اليمن".

المقطري، بشير. نائب مدير عام بنك التضامن. (سبتمبر 2022) مقابلة: مجلة المصارف: ع 23.
النصيف، علاء. (29 أكتوبر – 1 نوفمبر 2022). "الوكلاء المصرفيون: تقديم الخدمات المالية المصرفية عبر وكلاء التجزئة". المؤتمر الوطني الأول لتكنولوجيا المالية.

ثانياً: المراجع الإنجليزية:

Al-Bashiri, Mansoor. (January 11, 2021). "Impacts of The War on The Telecommunications SECTOR IN Yemen. This Policy Brief Was Prepared by Deep root Consulting. In Coordination with The Project Partners Sana'a Center for Strategic Studies and Carpo". Center for Applied Research in Partnership with The Orient. No 21.

Al-Madhagy, Taufiq Hail Ghilan. (2013). "ICT Policy in Yemen". Faculty of Information and Communication Technology. University Utara Malaysia.

A Bedair, Ramez. (2006). "The role of information technology in supporting decision-making in the Jordanian firms", Degree of Doctor. faculty of information systems and Technology, Jordan.

Berdu, Alain, & Mahl, Robert & Jean Gérard. (2002). "Guide du management des systèmes d'informations: thèmes et termes essentiels". Herme-Sciences publications. Paris.

Business Studies. (31.07.2020). Banking Services, Chapter: 9. National Institute of open schooling. India.

Balachandher K. G. Et Al. (2001). "Electronic Banking in Malaysia: A Note on Evolution of Services and Consumer Reactions". Vieweg+Teubner Verlag.

CAK BANK, Aden, <https://shortest.link/eoM4> , Sanaa, <https://2u.pw/gBCwQ4>

CBY, <https://english.cby-ye.com/aboutbank>

- Celebic, Gorana & Dario Ilija Rendulic. (2011). Basic Concepts of Information and Communication Technology. handbook, Open Society for Idea Exchange. ODRAZI, Zagreb.
- Gokhe, Megha. (2000). “Concept of ICT”. TSCER.
- “National Profile of The Information Society in Yemen”. (2007). United Nations. Economic and Social Commission for Western Asia: Escwa.
- O, Ige. (Nov 1995). "Information Technology in Deregulated Telecommunications Environment Keynote Address". Infotech 95: First International Conference on Information Technology Management, Lagos.
- Patrick. Gilbert et Géraldine Schmiot. (1999). “évaluation des compétences et situations de gestion”. economica edition.
- Rajan, Pappu & D. Allen Rose Shamini (2018).” Information Technology plays a vital role in banking sector: Future Banking Services”. JETIR: Vol. 5, Issue .11.
- "Report The Yemeni Financial Sector. (26 July 2022). Challenges and Opportunities for Recovery". Acaps Analysis Hub.
- Sherillyn Raga Et Al. (December 2021). "Impact of conflict on the financial sector in Yemen: implications for food security”. Working paper. ACAPS. London: ODI.
- Tiwari, Rajesh & Rakesh Kumar. (September 2012). "Information Technology in Banking Sector". Asia Pacific Journal of Marketing and Management Review: Vol. 1 Issue 1.
- YBA: Yemen Banks Association, <https://shortest.link/iH5m>
- YEA: Yemeni Exchangers Association, <https://www.yeayemen.org/>

"The role of information and communications technology in improving the performance of Yemeni banks from the customers' point of view"

Prepared by the researcher/
Tamara Al-Hakimi

Economics//Faculty of Graduate Studies/Istanbul Zaim University-Türkiye

Abstract

This study aims to measure the performance of information and communications technology in Yemeni banks from the point of view of customers, based on the role that technology plays in improving the work of these banks to provide banking services with a quality that satisfies customers, and to know this through various technology variables, and in order to achieve these goals and test their hypotheses by adopting The study relied on the descriptive approach and the analytical approach by designing a questionnaire to collect data on the study items, as this sample included 450 bank customer items, using the statistical program Spss. The study concluded that the clients of the study banks are concentrated in Taiz Governorate at a rate of 48.4%, followed by the other governorates, and the majority of these clients deal more with Al-Kuraimi Islamic Microfinance Bank, and the majority of them use ATMs, and that there is a moderate positive correlation between the dimensions of information and communications technology and the performance of banks. Yemeni. Therefore, the alternative hypothesis was accepted: There is a statistically significant effect of information technology variables on the performance of Yemeni banks at the level of 0.05. The hypothesis which states that there is a statistically significant effect of information and communications technology on the performance of Yemeni banks is accepted at the level of 0.05. The study also concluded that there is high agreement and statistical significance between the averages of the sample members' answers regarding the dimension of the information and communications technology variable. Therefore, the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted: There is a high level of use of information and communications technology in Yemeni banks and a high level of banking performance in Yemeni banks at a significant level. 0.05.

Keywords: information and communications technology, bank performance, Yemeni bank customers.