

T.C.
İSTANBUL SABAHATTİN ZAİM ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
İSLAM İKTİSADI VE HUKUKU ANABİLİM DALI
İSLAM İKTİSADI VE HUKUKU BİLİM DALI

YEMEN İSLAMİ BANKALARINDA BANKACILIK
HİZMETLERİNİN PERFORMANSININ
İYİLEŞTİRİLMESİNDE BİLGİ VE İLETİŞİM
TEKNOLOJİSİNİN ROLÜ

DOKTORA TEZİ

Tamara Abdunaseer Hamod ALHAKIMI

Tez Danışmanı
Dr. Öğr. Üyesi Mustafa TEMİMİ

İstanbul
Ocak -2024

الجمهورية التركية
جامعة صباح الدين زعيم
معهد الدراسات العليا
قسم فقه الاقتصاد الإسلامي

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين أداء الخدمات المصرفية في
البنوك الإسلامية اليمنية

أطروحة دكتوراة
تمارا عبد الناصر حمود الحكيمي

مشرف الرسالة
د. مصطفى التميمي

إسطنبول
يناير - 2024

TEZ ONEY SAYFASI

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Müdürlüğüne

Bu Çalışma, Jürimiz Tarafından İslam İktisadı ve Hukuku Anabilim Dalı, İslam İktisadı ve Hukuku (Arapça) Bilim Dalında DOKTORA TEZİ Olarak Kabul Edilmiştir.

Danışman Dr. Öğr. Üyesi Mustafa TEMİMİ

Üye Dr. Öğr. Üyesi Eşref DEVABE

Üye Prof. Dr. Heytem HAZNE

Üye Doç. Dr. Ahmad Fayez Ahmad HERSH

Üye Dr. Öğr. Üyesi Zaid Ahmed Mohammed ALAZAKI

Onay

Yukardaki imzaların adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

Enstitü Müdürü
Prof. Dr. Erhan İÇENER

.....

BİLİMSEL ETİK BİLDİRİMİ

Doktora tezi olarak hazırladığım "Yemen İslami Bankalarında Bankacılık Hizmetlerinin Performansının İyileştirilmesinde Bilgi ve İletişim Teknolojisinin Rolü ", adlı çalışmanın öneri aşamasından sonuçlandığı aşamaya kadar geçen süreçte bilimsel etiğe ve akademik kurallara özenle uyduğumu, tez içindeki tüm bilgileri bilimsel ahlak ve gelenek çerçevesinde elde ettiğimi, tez yazım kurallarına uygun olarak hazırladığımı, bu çalışmamda doğrudan veya dolaylı olarak yaptığım her alıntıya kaynak gösterdiğimi ve yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu beyan ederim.

Tamara Abdalnaseer Hamod ALHAKIMI

تعهد بالالتزام بالقواعد العلمية الأخلاقية

لقد التزمت خلال الفترة من مرحلة اقتراح الرسالة المعنونة بـ "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين أداء الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية اليمنية" وحتى نهاية إعدادي هذه الرسالة بالقواعد الأخلاقية العلمية، وأقر بأنني قد قمت بإعداد جميع المعلومات في الرسالة وفقاً لقواعد كتابة الرسالة التي حصلت عليها في إطار الأخلاقيات العلمية والتقاليد وأن جميع الاقتباسات التي استخدمتها في رسالتي بشكل مباشر أو غير مباشر هي كما وثقتها وكما أثبتها في قائمة المراجع.

تمارا عبد الناصر حمود الحكيمي

شُكْرٌ وَتَقْدِيرٌ

قال الله تعالى في كتابه الكريم: { وَمَنْ يَشْكُرْ فَإِنَّمَا يَشْكُرُ لِنَفْسِهِ } سورة لقمان الآية 12. أما بعد، فإني أحمد الله عز وجل حمداً كثيراً طيباً يملأ السماوات والأرض، وأشكره قبل أي شيء على ما أكرمني به من إتمام هذه الدراسة، وأرجو من الله أن تنفعني في ديني ودنياي. يسعدني التقدم بجزيل الشكر والامتنان للدكتور مصطفى التميمي مشرف الرسالة، وللمشرف السابق د. عبد الناصر الجاسم وأعضاء لجنة المناقشة أ.د. أشرف دوابه، د. هيثم خزنة، د. زيد العزكي ود. أحمد الهرش الذين منحوني من علمهم وأكرموني من وقتهم بموافقتهم على تحكيم هذه الدراسة، وإبداء ملاحظاتهم. فكان لهم جميعاً الفضل بعد الله تعالى في إتمامها. كما أشكر أساتذتي الذين نخلت من علمهم وأفادوني من خيراتهم أثناء سنوات الدراسة، ورحم الله من رحل منهم.

ولا أنسى أيضاً أفراد الطاقم الإداري في جامعة صباح الدين زعيم الذين منحوني يد العون والمساعدة وكذلك من تعاون معي من موظفي البنوك اليمنية فجزيل الشكر والعرفان لهم جميعاً. كذلك أتوجه بالشكر والتقدير لكل الذين كانوا معي طول هذه المرحلة سواءً بالدعاء أو التشجيع والنصح جزاهم الله عني كل خير.

تمارا عبد الناصر حمود الحكيمي

إسطنبول - 2024

ÖZET

YEMEN İSLAMİ BANKALARINDA BANKACILIK HİZMETLERİNİN PERFORMANSININ İYİLEŞTİRİLMESİNDE BİLGİ VE İLETİŞİM TEKNOLOJİSİNİN ROLÜ

Tamara Abdalnaseer Hamod ALHAKIMI

Doktora Tezi, İslam İktisadı ve Hukuku

Tez Danışmanı: Dr. Mustafa TEMİMİ

Ocak, 2024-179+ XIV Sayfa

Bu çalışmanın amacı Vurgulayın Yemen İslami bankalarında bankacılık hizmetlerinin performansının iyileştirilmesinde bilgi ve iletişim teknolojisinin rolü, teknik gelişiminin boyutu, departmanlarının bu gelişime ilgisi ve yayılma derecesi; Karşılaştığı zorluklar ve çözüm önerileri, Bu hedeflere ulaşmak ve hipotezlerini test etmek amacıyla, çalışmanın teorik çerçevesini geliştirmek için tanımlayıcı yaklaşıma ve 400 müşteri ögesi ve 50'yi içeren çalışma ögelerine ilişkin verileri toplamak için bir anket tasarlayarak analitik yaklaşıma güvenilmiştir. Spss istatistik programını kullanarak banka çalışanlarını inceleyin.

Çalışmada, örneklem üyelerinin yanıtlarının çalışmanın eksenlerine göre homojen olduğu, banka hesabı sahibi olanların çoğunluğunun çalışanlar olduğu, müşterilerin en fazla işlem yaptığı Al-Kuraimi İslami Mikrofinans Bankası ve ardından İslami Mikrofinans Bankası olduğu sonucuna varılmıştır Dayanışma Bankası. Çalışma ayrıca bankadaki bilgi ve iletişim teknolojisi ile Yemen bankalarındaki bankacılık hizmetlerinin performansı arasında "orta ve güçlü" bir korelasyon olduğu sonucuna vararak şu sıfır hipotezinin reddedilmesine yol açtı: "Bilgi ve iletişim teknolojisinin etkisi yoktur" iletişim teknolojisinin Yemen bankalarındaki bankacılık hizmetlerinin performansına etkisi 0,05 anlamlılık düzeyindedir." Alternatif hipotezin kabul edilmesi: "Yemen bankalarında bilgi ve iletişim teknolojisinin bankacılık hizmetlerinin performansı üzerinde 0,05 anlamlılık düzeyinde etkisi vardır."

Anahtar Kelimeler: Bilgi ve İletişim Teknolojisi, Bankacılık Hizmetleri, Bankacılık Performansı, Yemen Bankaları.

ABSTRACT

**THE ROLE OF INFORMATION AND COMMUNICATIONS
TECHNOLOGY IN IMPROVING THE PERFORMANCE OF
BANKING SERVICES IN YEMENI ISLAMIC BANKS**

Tamara Abdalnaseer Hamod ALHAKIMI

Ph.D. Thesis, Islamic Economics and Law

Thesis Supervisor: Assoc. Dr. Mustafa TEMİMİ

January 2024 -179+ XIV Pages

This study aims to shed light on the role of information and communications technology in improving the performance of banking services in Yemeni Islamic banks, the extent of its technical development, the interest of its management in this development, and the extent of its spread. And the challenges it faces and recommendations for solving them. In order to achieve these goals and test its hypotheses, the study relied on the descriptive approach to develop the theoretical framework of the study, and the analytical approach by designing a questionnaire to collect data on the study items, which this sample included 400 items of customers, and 50 items of employees of the study banks, and with the help of with the statistical program Spss. The study concluded that the responses of the sample members were homogeneous regarding the study's axes, and that the majority of those who owned bank accounts were employees, and the most dealings of customers were with the Al-Kuraimi Islamic Microfinance Bank, followed by the Islamic Solidarity Bank. The study also concluded that there was a "medium and strong" correlation. "Between information and communications technology in the bank and the performance of banking services in Yemeni banks, which resulted in the rejection of the null hypothesis: "There is no effect of information and communications technology on the performance of banking services in Yemeni banks at a significance level of 0.05." Accepting the alternative hypothesis: "There is an impact of information and communications technology on the performance of banking services in Yemeni banks at a significance level of 0.05."

Keywords: Information and Communications Technology, Banking Services, Banking Performance, Yemeni Banks.

الملخص

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين أداء الخدمات المصرفية في البنوك

الإسلامية اليمنية

تمارا عبد الناصر حمود الحكيمي

أطروحة دكتوراه، قسم الاقتصاد الإسلامي والقانون

مشرف الرسالة: د. مصطفى التميمي

يناير 2024-179-XIV+ صفحة

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين أداء الخدمات المصرفية في البنوك اليمنية الإسلامية، ومدى تطورها التقني واهتمام إدارتها بهذا التطور، ومدى انتشارها؛ والتحديات التي تواجهها والتوصيات لحلها، ومن أجل تحقيق هذه الأهداف واختبار فرضياتها اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي لوضع الإطار النظري للدراسة، والمنهج التحليلي من خلال تصميم استبانة لجمع بيانات عن مفردات الدراسة والتي اشتملت هذه العينة على 400 مفردة عملاء، و 50 مفردة موظفي بنوك الدراسة وبالاستعانة بالبرنامج الإحصائي Spss. حيث خلصت الدراسة إلى تجانس إجابات أفراد العينة تجاه محاور الدراسة، وأن غالبية الذين يمتلكون حسابات مصرفية من العملاء هم من الموظفين وكان التعامل الأكثر للعملاء مع بنك الكريمي الإسلامي للتمويل الأصغر يليه مع بنك التضامن الإسلامي كما خلصت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية "متوسطة وقوية" بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنك وأداء الخدمات المصرفية في البنوك اليمنية، ونتج عنها إجمالاً رفض فرضية العدم " لا يوجد أثر لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء الخدمات المصرفية في البنوك اليمنية عند مستوى معنوية 0.05." وقبول الفرضية البديلة " يوجد أثر لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء الخدمات المصرفية في البنوك اليمنية عند مستوى معنوية 0.05.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الخدمات المصرفية، الأداء المصرفي، البنوك اليمنية.

فهرس المحتويات

i	TEZ ONEY SAYFASI
ii	BİLİMSEL ETİK BİLDİRİMİ
iii	شُكر و تَقْدِير
iv	ÖZET
v	ABSTRACT
vi	الملخص
vii	فهرس المحتويات
xi	فهرس الجداول
xiii	فهرس الأشكال
1	المقدمة
3	أهداف الدراسة
3	مشكلة الدراسة
4	فرضيات الدراسة
6	أهمية الدراسة
6	منهجية الدراسة
9	الدراسات السابقة
18	هيكل الدراسة
19	الفصل الأول
19	الإطار العام لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات
19	1.1. تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
19	1.1.1. مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
22	2.1.1. دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومبررات اللجوء إليها
24	3.1.1. تحديات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

25.....	4.1.1. البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات
2.1	الخدمات المصرفية الإلكترونية Electronic Banking Services
28.....	
28.....	1.2.1. مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية
30.....	2.2.1. أشكال الخدمات المصرفية الإلكترونية
35.....	3.2.1. أهمية الخدمات المصرفية الحديثة (الإلكترونية)
36.....	4.2.1. جودة الخدمة المصرفية
37.....	3.1. الأداء المصرفي Banking Performance
37.....	1.3.1 مفهوم الأداء المصرفي Banking Performance
38.....	2.3.1. العوامل المؤثرة في الأداء المصرفي
38.....	3.3.1. مؤشرات تقييم الأداء المصرفي
43.....	4.3.1. علاقة تكنولوجيا المعلومات بالأداء المصرفي
45.....	الفصل الثاني
45.....	قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في اليمن
45.....	1.2. واقع قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في اليمن
46.....	1.1.2. مكونات قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
49.....	2.1.2. مؤشرات البنية التحتية للاتصالات
54.....	3.1.2. الأهمية الاقتصادية لقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في اليمن
55.....	4.1.2. المسؤولية الاجتماعية لشركات الاتصالات
55.....	2.2. تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في اليمن
55.....	1.2.2. الحكومة الإلكترونية
56.....	2.2.2. الصحة الإلكترونية
56.....	3.2.2. التعليم الإلكتروني
57.....	4.2.2. التجارة الإلكترونية
58.....	3.2. تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنوك اليمنية

60	الفصل الثالث
60	القطاع المصرفي اليمني
61	1.3. واقع القطاع المصرفي اليمني
64	1.1.3. مكونات القطاع المصرفي في اليمن
68	2.1.3. تقييم أداء البنوك اليمنية
71	2.3. بنوك الدراسة الميدانية
71	1.2.3. بنك الكرمي للتمويل الأصغر الإسلامي
74	2.2.3. البنك الأهلي اليمني
77	3.2.3. بنك اليمن الدولي
79	4.2.3. بنك التضامن الإسلامي
83	5.2.3. بنك التسليف التعاوني الزراعي - كاك بنك
88	6.2.3. المسؤولية المجتمعية للبنوك
89	3.3. التحول نحو الخدمات المصرفية الإلكترونية
91	1.3.3. وكلاء البنوك في اليمن
92	2.3.3. الأمن المصرفي
93	3.3.3. التحديات التي تواجه البنوك اليمنية في تطبيق ITC
95	الفصل الرابع
95	تحليل نتائج الدراسة الميدانية
95	1.4. خصائص عينة الدراسة
95	1.1.4. مجتمع الدراسة وعينته
96	2.1.4. مصادر جمع البيانات والمعلومات
96	3.1.4. أداة الدراسة
97	4.1.4. اختبار ثبات صدق أداة الدراسة
101	2.4. الأساليب الإحصائية
101	1.2.4. توزيع عينة لدراسة حسب خصائص العينة

111	3.4. التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة
111	1.3.4. عينة الموظفين في البنوك اليمنية
119	2.3.4. عينة عملاء البنوك اليمنية
125	4.4. اختبار فرضيات الدراسة
126	1.4.4. الفرضية الرئيسية الأولى
128	2.4.4. الفرضية الرئيسية الثانية
130	3.4.4. الفرضية الرئيسية الثالثة
137	الخاتمة
137	أولاً: النتائج
139	ثانياً: التوصيات
141	المراجع
155	الملاحق
178	السيرة الذاتية

فهرس الجداول

- جدول (1.2): شركات الاتصالات في اليمن حتى 2020 47
- جدول (2.2): حصة شركات الاتصالات 2014-2020 (مليون خط) 50
- جدول (3.2): مؤسسات المعلوماتية في اليمن التي تمارس جانب أو أكثر من الأنشطة المعلوماتية 56
- جدول (1.3): خدمات قطاع البنوك خلال الفترة 2014-2019 63
- جدول (2.3): خدمات بنك الكريمي 72
- جدول (3.3): تأهيل موظفي بنك الكريمي 74
- جدول (4.3): خدمات البنك الأهلي 75
- جدول (5.3): الخدمات التي يقدمها بنك اليمن الدولي 78
- جدول (6.3): خدمات بنك التضامن 80
- جدول (7.3): خدمات كاك بنك 84
- جدول (1.4): طول الخلية 95
- جدول (2.4): توزيع الاستبيان على العينات 96
- جدول (3.4): توزيع فقرات الاستبيان على أبعاد العينات 96
- جدول (4.4): نتائج قيم معامل الثبات (الفاكرونباخ) لعبارات، ومحاور الاستبيان 97
- جدول (5.4): مقاييس الصدق البنائي لأبعاد الدراسة 98
- جدول (6.4): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس للموظفين والعملاء 101
- جدول (7.4): توزيع عينة الدراسة حسب العمر لموظفين وعملاء 102
- جدول (8.4): توزيع عينة الدراسة حسب المحافظة 103
- جدول (9.4): توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي 104
- جدول (10.4): توزيع عينة الدراسة حسب القسم 105
- جدول (11.4): توزيع عينة الدراسة حسب البنك 105
- جدول (12.4): توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة 106
- جدول (13.4): توزيع عينة الدراسة حسب نوع التكنولوجيا المستخدمة 107

107	جدول (14.4): توزيع عينة الدراسة حسب المهنة.....
108	جدول (15.4): توزيع عينة الدراسة حسب البنك الذي يتم التعامل معه.....
109	جدول (16.4): توزيع عينة الدراسة حسب مدة التعامل مع البنك.....
110	جدول (17.4): توزيع عينة الدراسة حسب نوع التكنولوجيا المستخدمة.....
111	جدول (18.4): المتوسطات العامة والانحرافات المعيارية والرتبة والأهمية النسبية لمحاور الدراسة- الموظفين.....
112	جدول (19.4): نقاط القوة والضعف لأبعاد محور تكنولوجيا المعلومات في عينة الموظفين.....
115	جدول (20.4): نقاط القوة والضعف لأبعاد محور أداء البنوك اليمينية في عينة الموظفين.....
119	جدول (21.4): المتوسطات العامة والانحرافات المعيارية والرتبة والأهمية النسبية لمحاور الدراسة- عملاء.....
120	جدول (22.4): نقاط القوة والضعف لأبعاد محور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عينة العملاء.....
123	جدول (23.4): نقاط القوة والضعف لأبعاد محور أداء البنوك اليمينية في عينة العملاء.....
126	جدول (24.4): نتائج اختبار T لعينة واحدة تجاه متغير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.....
127	جدول (25.4): نتائج اختبار T لعينة واحدة تجاه متغيرات تكنولوجيا المعلومات في البنوك اليمينية.....
128	جدول (26.4): نتائج اختبار T لعينة واحدة تجاه متغير الأداء البنكي.....
129	جدول (27.4): نتائج اختبار T لعينة واحدة تجاه متغيرات أداء البنوك اليمينية.....
130	جدول (28.4): نتائج الانحدار للعلاقة بين المتغيرات وأداء البنوك اليمينية.....
133	جدول (29.4): نتائج الانحدار للعلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنك وأداء البنوك اليمينية.....

فهرس الأشكال

- الشكل (1.0): متغيرات الدراسة 7
- الشكل (1.1): مكونات التكنولوجيا..... 26
- الشكل (2.1): عملية الخدمات المصرفية 31
- الشكل (3.1): أبعاد جودة الخدمات المصرفية..... 36
- الشكل (1.2): حصة شركات الاتصالات اليمنية 50
- الشكل (2.2): خلاصة مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات 52
- الشكل (1.3): خدمات النقود الإلكترونية في بنك الكرمي 73
- الشكل (2.3): عدد حسابات ووكلاء خدمة النقود الإلكترونية 81
- الشكل (1.4): تشعبات فقرات لأبعاد متغير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات-عينة الموظفين 99
- الشكل (2.4): تشعبات فقرات أبعاد المتغير التابع الأداء المصرفي - عينة الموظفين 99
- الشكل (3.4): تشعبات فقرات لأبعاد متغير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات - عينة العملاء 100
- 100
- الشكل (4.4): تشعبات فقرات لأبعاد متغير الأداء المصرفي - عينة العملاء 101
- الشكل (5.4): التوزيع النسبي لعينة الدراسة حسب الجنس 102
- الشكل (6.4): التوزيع النسبي لعينة الدراسة حسب العمر 103
- الشكل (7.4): التوزيع النسبي لعينة الدراسة حسب المحافظة 104
- الشكل (8.5): التوزيع النسبي لعينة الدراسة حسب المستوى التعليمي 104
- الشكل (9.4): التوزيع النسبي لعينة الدراسة حسب القسم.....,..... 105
- الشكل (10.4): التوزيع النسبي لعينة الدراسة حسب البنك 106
- الشكل (11.4): التوزيع النسبي لعينة الدراسة حسب الخبرة 106
- الشكل (12.4): التوزيع النسبي لعينة الدراسة حسب نوع التكنولوجيا المستخدمة ... 107
- الشكل (13.4): التوزيع النسبي لعينة الدراسة حسب المهنة..... 108

الشكل (14.4): التوزيع النسبي لعينة الدراسة حسب البنك الذي يتم التعامل معه .. 109
الشكل (15.4): التوزيع النسبي لعينة الدراسة حسب مدة التعامل مع البنك 109
الشكل (16.4): التوزيع النسبي لعينة الدراسة حسب نوع التكنولوجيا المستخدمة ... 110
الشكل (17.4): محططات علاقة المسار بين أبعاد المتغير المستقل ITC وأبعاد أداء البنوك
اليمنية..... 132



المقدمة

عرفت السنوات الأخيرة تغيرات مختلفة في شتى الميادين بما فيها البنوك، نتيجة ولوح تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مستوى عالي التأثير، وعلى نوعية ومستوى أداء هذه التكنولوجيا في قطاع الصيرفة العالمية، فهي مورد مكافئ من حيث الأهمية للإنسان والمال والموارد¹. أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ICT: Information and communication technology قوة تتحكم في أداء ونمو قطاعات مختلفة على حساب قطاعات أخرى²، فالتغيرات التي أحدثتها العولمة والمنافسة والابتكار في الصناعة المصرفية يتطلب كل تلك الاستجابة السريعة لتقديم خدمات ترضي العملاء³. خاصة أن الخدمات المصرفية الإلكترونية أحدثت تحولاً في عمل البنوك، حيث إنها 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 الجديد⁴.

تُعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ICT أحد الموارد اللازمة في القطاع المصرفي للإدارة الفاعلة حيث حسّنت بشكل كبير من قدرة المدير على مراقبة الأداء الفردي أو الجماعي وسمحت للموظفين بالحصول على معلومات أكثر اكتمالاً لاتخاذ قرارات أسرع، كما قدمت لمستخدمي التكنولوجيا الجديدة ميزة تنافسية على منافسيهم في هذا القطاع، حيث أصبح

¹ Pankaj Thanvi, "Role of Information Technology in Banking Sector," *IRJMST*, Jodhpur, India, Vol. 8, Issue .11, (2017):292.

² Adesola M.A, Moradeyo O. A & Oyeniyi K.O, "Impact of Information and Communication Technology on Nigerian Banks Operations A Study of United Bank for Africa (UBA) Plc", *International Journal of Business and Management Invention*, Iree, Nigeria, Vol. 2, Issue .9, (September 2013):7.

³ Yankari Ishaku, "Nigerian Banks and Information Technology: Stakeholders' Perspective towards Improved Performance", *M. Sc, CAN, Office of the State Auditor General, Bauchi State, Nigeria*. (2015): 2.

⁴ Mensah Chery, Adwoa Asemanyiwaa, "Electronic Banking Adoption in Ghana a Case Study of Guaranty Trust Bank (GHANA) Limited" (A Thesis submitted to the Institute of Distance Learning. University of Science and Technology. Kwame Nkrumah. Sep 2012),2.

النظام المصرفي الإلكتروني هو الثورة الرئيسية التي تحركها التكنولوجيا في إجراء المعاملات المالية⁵. شهد القطاع المصرفي تطورًا متسارعًا 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 إلكترونيًا.

يعتبر القطاع المصرفي في اليمن من أهم القطاعات في هيكل الاقتصاد اليمني، والأكثر تأثرًا بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتشكل أصول هذا القطاع 57.8% من إجمالي الناتج المحلي الإجمالي Total Gross Domestic Product نهاية عام 2019⁶، لكن لم يصل بعد إلى ما وصل إليه القطاع المصرفي في الدول المجاورة، ويعود ذلك إلى ما تشهده اليمن من حرب أهلية وفسادٍ ماليٍّ وإداريٍّ.

ووفقاً لدور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطور العمليات المصرفية، فإن إعادة تطوير الأعمال المصرفية للمؤسسات المصرفية اليمنية بات من الضرورة بمكان زيادة الدور المحتمل لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين أداء البنوك اليمنية للالتحاق بركب التطور الحاصل في العالم اليوم، بالإضافة إلى ما تحدثه التكنولوجيا من إصلاحات في القطاع المالي وزيادة سرعة ووثوقية العمليات المالية وغيره، ويعتبر 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.

⁵ Alhaji Abubakar Aliyu, "Information and Communication Technology in Nigerian Banks: analysis of services and consumer reactions" 3rd international conference on business and economic research 3rd ICBER 2012, proceeding 12 - 13 March 2012, (Bandung: Indonesia.2012):80.

⁶ Abdulghani Mohamed AlSamawi & others, "Electronic Payments Services in Yemen: Challenges and Opportunities for Success", *Institute of Banking Studies*, (2020):6.

أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف تتمثل بما يلي:

1. تقديم إطار نظري لموضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأداء البنوك اليمنية.
2. معرفة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين أداء الخدمات المصرفية في البنوك اليمنية انطلاقاً من:
 - أ. التعرف على قاعدة البيانات والمعلومات التي تمتلكها البنوك اليمنية، ومدى تفصيلها وسهولة الوصول إليها.
 - ب. معرفة مدى توفر شبكات الاتصالات والبرمجيات المتطورة في البنوك اليمنية، التي تحقق أهداف هذه البنوك.
 - ج. التعرف على الأجهزة والمعدات التي تمتلكها البنوك اليمنية للقيام بعملياتها.
 - د. التعرف على مهارات الأفراد العاملين في البنوك اليمنية وقدراتهم على التعامل مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقديم الخدمات المصرفية.
3. معرفة مستوى الأداء المصرفي في البنوك اليمنية، كما يلي:
 - أ. تحديد مدى تطور ICT لتقديم الخدمات المصرفية من قبل البنوك اليمنية، ومساحتها على الأراضي اليمنية.
 - ب. معرفة مدى اهتمام إدارة البنوك بالتطوير التكنولوجي ودعمها للإبداع ومعرفة ما تحقّقه من ربحية كمؤشر للأداء.
 - ج. التعرف على المساهمة المجتمعية للبنوك اليمنية.
4. دراسة التحديات التي تحول دون نمو نظام تكنولوجيا المعلومات داخل البنوك، ووضع الحلول المناسبة لها.

مشكلة الدراسة

نظراً للدور المتزايد لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وما أفرزته تطبيقاتها من تأثيرات على القطاعات المختلفة منها قطاع البنوك، الذي يُعد من أهم القطاعات الاقتصادية في الاقتصاد الوطني، إذ يتعامل مع شريحة واسعة من أفراد ومؤسسات في الداخل والخارج، فتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تلعب دوراً محورياً في إستراتيجية بقاء البنوك في جميع أنحاء العالم، بما في ذلك اليمن.

في الواقع نجد أن البنوك اليمنية بحاجة إلى مواكبة التطورات المحيطة بها في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فهي تمتلك مواقع إلكترونية، ولكن عمليات نشر المعلومات وتطوير الخدمات المختلفة المقدمة للعملاء لا ترتقي إلى مثل تلك الخدمات المقدمة للعملاء في دول الجوار.

ومن هنا تظهر معالم إشكالية الدراسة التي نعالجها بواسطة التساؤلات التالية:

1. ما دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين أداء الخدمات المصرفية في البنوك اليمنية؟ وتنبثق عنه الأسئلة الفرعية التالية:

أ. هل توجد قاعدة بيانات ومعلومات لدى البنوك اليمنية يمكن الوصول إليها؟

ب. هل تتوفر شبكات للاتصالات والبرمجيات المتطورة في البنوك اليمنية، والتي تحقق أهداف هذه البنوك؟

ج. هل تمتلك البنوك اليمنية الأجهزة والمعدات اللازمة للقيام بعملياتها؟

د. هل يوجد مستوى عالٍ من القدرات لدى الأفراد العاملين في البنوك اليمنية للتعامل مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقديم الخدمات المصرفية اللازمة؟

2. ما مستوى الأداء المصرفي للبنوك اليمنية؟ وتنبثق عنه الأسئلة الفرعية التالية:

أ. هل ICT المستخدمة تم تطويرها لتقديم الخدمات المصرفية من قبل البنوك اليمنية، وما مساحتها على الأراضي اليمنية؟

ب. ما مستوى أداء الأفراد العاملين في البنوك اليمنية، وما مدى اهتمام هذه البنوك بالعاملين فيها، ومدى رضا العملاء عن هذا الأداء؟

ج. ما مدى اهتمام إدارة البنوك بالتطوير ودعمها للإبداع، ومعرفة ما تحقّقه من ربحية كمؤشر للأداء؟

د. هل للبنوك اليمنية مساهمة مجتمعية؟

3. ما هي أهم التحديات التي تحول دون نمو نظام تكنولوجيا المعلومات داخل البنوك، وماهي الحلول المناسبة لها؟

فرضيات الدراسة

من أجل التساؤلات المطروحة، تم وضع الفرضيات التالية:

1. لا يوجد مستوى عالٍ لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنوك اليمنية عند

- مستوى معنوية 0.05، وتتفرع عن هذه الفرضية الفرضيات التالية:
- أ. لا يوجد مستوى عالٍ لاستخدام قواعد البيانات والمعلومات في البنوك اليمنية عند مستوى معنوية 0.05.
- ب. لا يوجد مستوى عالٍ لاستخدام الأجهزة والمعدات في البنوك اليمنية عند مستوى معنوية 0.05.
- ج. لا يوجد مستوى أداء عالٍ للأفراد العاملين في البنوك اليمنية، ولا يوجد اهتمام عالٍ بهم عند مستوى معنوية $\alpha=5\%$.
- د. لا يوجد مستوى عالٍ لاستخدام شبكة الاتصالات والبرمجيات في البنوك اليمنية عند مستوى معنوية $\alpha=5\%$.
2. لا يوجد مستوى عالٍ للأداء المصرفي في البنوك اليمنية عند مستوى معنوية 0.05، وتتفرع عن هذه الفرضية الفرضيات التالية:
- أ. لا تقدم البنوك اليمنية خدمات مصرفية بجودة عالية، ولا تغطي كافة مناطق اليمن عند مستوى معنوية 0.05.
- ب. لا يوجد اهتمام من إدارة البنك بالتطوير والإبداع في البنوك اليمنية عند مستوى معنوية 0.05.
- ج. لا يوجد رضا للعملاء عن أداء البنوك اليمنية عند مستوى معنوية $\alpha=5\%$.
- د. لا توجد معرفة لما تحققه البنوك اليمنية من ربحية كمؤشر للأداء عند مستوى معنوية $\alpha=5\%$.
- هـ. لا توجد مساهمة مجتمعية للبنوك اليمنية عند مستوى معنوية $\alpha=5\%$.
3. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أداء البنوك اليمنية لدى العاملين فيها عند مستوى معنوية 0.05، وتتفرع عن هذه الفرضية ما يلي:
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ممثلة في الأبعاد التالية: الأجهزة والمعدات، قواعد البيانات والمعلومات، الأفراد العاملين، شبكة الاتصالات والبرمجيات في أداء البنوك اليمنية عند مستوى 0.05.

أهمية الدراسة

تتبع أهمية هذه الدراسة 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 بنوك الدراسة، وتحسين جودة خدماتها لتطوير قدرتها 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.

يعتبر موضوع دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين أداء الخدمات المصرفية في البنوك اليمنية من الموضوعات الهامة التي تستحق الدراسة، وذلك لما له من آثار إيجابية على أداء البنوك ورضا العملاء، وتوسيع نطاق الأعمال المصرفية.

فالأهمية المتزايدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القطاع المصرفي؛ تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دوراً محورياً فيه، حيث أصبحت جزءاً أساسياً من العملية المصرفية، ولا تزال الدراسات حول تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء الخدمات المصرفية في البنوك اليمنية محدودة، مما يتطلب إجراء المزيد من الدراسات لفهم هذا التأثير بشكل أفضل، والرغبة في المساهمة العلمية والعملية والتي يمكن أن تستند إليها البنوك في تحديد الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين أداء خدمات البنوك اليمنية وخاصة الإسلامية، من خلال تقديم توصيات تساهم في تحسين أداء الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية اليمنية.

يتوقع أن تكون هذه الدراسة إضافة جديدة للمكتبة العلمية عامة واليمنية خاصة، ومساهمة في تدعيم الباحثين اليمنيين للقيام بالدراسات ذات الصلة.

منهجية الدراسة

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي لوضع الإطار النظري للدراسة، بوصف دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين أداء الخدمات المصرفية في 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 .

● مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من البنوك المحدد في عينة الدراسة في خمسة مصارف يمنية تتمثل في: بنك التضامن الإسلامي الدولي، البنك الأهلي اليمني، وبنك التسليف التعاوني الزراعي "كاك بنك"، ومصرف الكريمي الإسلامي للتمويل الأصغر، وبنك اليمن الدولي، وتم اختيار هذه البنوك وفقا لمحددات عدد فروعها، وعدد الصرافات الآلية النشاطات المقدمة أثناء الأزمة الراهنة وغير ذلك. وستعتمد الدراسة على هذه البنوك اليمنية المكونة لمجتمع الدراسة، وسيتم الحصول على البيانات اللازمة لدراسة المتغيرات من خلال الاستبيانات التي سيتم توزيعها على موظفي هذه البنوك وعمالها، والمراجع المختلفة.

● متغيرات الدراسة

ويمكن تلخيص نموذج الدراسة كما يلي:

الشكل (1.0): متغيرات الدراسة



المصدر: إعداد الباحثة

وهذه المتغيرات يمكن وصفها كما يلي:

1. المتغير المستقل: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ويندرج تحت هذا المتغير المتغيرات

التالية:

أ. قاعدة البيانات والمعلومات: Information and Database وهي مجموع البيانات والمعلومات المرتبطة مع بعضها على أجهزة خزن البيانات والمعلومات مثل الأقراص الصلبة

والأقراص المرنة، والدرافيف وغيرها من وسائل الحفظ، بحيث يمكن البحث فيها وتحديثها بسهولة ويتم فيها تحاشي تكرار البيانات⁷.

ب. الأجهزة والمعدات: Hardware ويتضمن هذا المتغير جميع الوسائل والأدوات المستخدمة في معالجة البيانات والمتمثلة في وسائل الإدخال، ووحدة المعالجة المركزية، كذلك وسائل الإخراج والوسائل الأخرى ذات الصلة بربط الأجزاء مع بعضها البعض.

ج. الأفراد العاملون: people وتضم العنصر البشري القائم على تشغيل الأنظمة، وهو عنصر أساسي في استخدام أجهزة الحاسوب المعتمد على نظام المعلومات.

د. شبكات الاتصال والبرمجيات: Networks Communication and Software : شبكة الاتصال تتمثل ب: أجهزة ووسائل الاتصال عن بُعد كالفاكس والهاتف وشبكات الإنترنت والإكسترنات. أمّا البرمجيات: وهي الأنظمة والتعليمات التفصيلية التي تساعد الحاسوب على تنفيذ المهام المطلوبة ومعالجة البيانات وتوثيقها وتسجيلها وعرضها كمخرجات نهائية لتنفيذ الأعمال⁸.

2. المتغير التابع: الأداء المصرفي، ويندرج تحت هذا المتغير المتغيرات التالية:

أ. جودة الخدمات: Quality of services يُعد تقيس فيه البنوك مستوى الخدمة المقدمة للعملاء، وقدرة هذه الخدمات على تحقيق توقعات العملاء في ضوء مجموعة من الأسس أو المؤشرات التي يعتمد عليها هؤلاء العملاء بناءً على الحكم على جودة الخدمات، بما في ذلك الموثوقية والأمان وغير ذلك⁹.

ب. الإبداع والتطوير: يعني تحديد وتشخيص البنية التحتية التي تبنى عليها المؤسسات لخلق وتطوير طويل الآجل، وأن أيًا من البنوك تحتاج إلى الأنظمة اللازمة للتسهيل والمساندة في إنجاز الأهداف، فبدون الإبداع والتطوير فإن المؤسسة غير قادرة على التكيف مع المحيط المتغير بشكل سريع، ومن أجل التكيف مع المحيط على المؤسسة دعم المبدعين وتدريبهم على

⁷ محمد محمود زين الدين، "قواعد البيانات الرقمية وأهميتها في بناء محركات البحث"، مجلة المعلوماتية، ع. 29 (صفر 1431 هـ): 53.

⁸ المرجع السابق، 55.

⁹ Masoud Qasim Mohammed, "The Effect of Banking Services Quality in Achieving the Customer's Satisfaction: An Exploratory Study at Some Commercial Banks in Duhok City" (Master's Thesis. Nicosia. Near East University, 2020), 13.

التكنولوجيا وأنظمتها المختلفة لمواكبة العصر وتقديم خدمة متميزة وإرضاء العميل¹⁰.
ج. العملاء Customer: تأتي أهمية العملاء في المؤسسات المصرفية في أن العميل هو: الذي يولد الربح والمصدر المهم لذلك. لذا يتوجب على البنوك تقديم خدمة ممتازة للحفاظ على عملائها¹¹، ويحتوي هذا البعد على مقاييس (ولاء العملاء، رضا العملاء، والحصة التسويقية واكتساب عملاء جدد).

د. البعد المالي Financial Perspective: يمثل هذا البعد مقدار الربحية المستقبلية من خلال تخفيض التكاليف وزيادة القدرة التنافسية والنمو أمام المؤسسات الأخرى¹².
هـ. البعد الاجتماعي: يتمثل بالمسؤولية الاجتماعية للبنوك تجاه المجتمع الذي تعمل فيه عن طريق المساهمة بمجموعة من الأنشطة الاجتماعية؛ والتي تساهم في تطوير المجتمع والوفاء بمتطلباته المختلفة¹³.

الدراسات السابقة

هناك العديد من الدراسات ذات الصلة بموضوع الدراسة، والتي تشكل أحد المرتكزات الرئيسية لأي دراسة؛ ويمكن حصرها على النحو التالي:
1. دراسة بلقيس أحمد الفسيل وآخرون (2020) بعنوان: خدمات الدفع الإلكترونية في اليمن: التحديات وفرص النجاح"، معهد الدراسات المصرفية، 22/08/2020 صنعاء. 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

¹⁰ Suleiman A, Al-Basir, "The Relationship between the Quality of Banking Services and Marketing Performance Indicators: An Empirical Study on a Sample of Saudi Banks Operating in the Qassim Region", *Journal of Administrative and Economic Sciences*, Qassim University, Vol. 6, Issue. 2 (2013):0.

¹¹ Fleisher, C & Mahaffy. D, "A Balanced scorecard A approach to public relation Management A assessment," *public relation review*, 23(3) (1997):135.

¹² Zimmerman, Jerald, McWaters, Cheryl & Morse, Dale, "transforming The Balanced Scorecard from Performance Measurement to Strategic Management", Part I (American Accounting Association: March 2001):441.

¹³ معيوف السبيعي، "خدمة المجتمع في المصارف الكويتية"، جريدة الرؤية الكويتية، شباط 2001.

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 E.M.S 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. دراسة سالم يسلم لرضي (2019)، بعنوان: " أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المصرفي دراسة ميدانية على المصارف اليمنية العاملة في وادي حضرموت"، مجلة الأندلس للعلوم الإنسانية والاجتماعية، ع 25، م 6.

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، واستخدمت الاستبانة كأسلوب لجمع البيانات لآراء عينة من العاملين في المصارف المبحوثة. وتوصلت الدراسة إلى 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 الإلكترونية) وتحسين الأداء المصرفي في المصارف اليمنية العاملة بوادي حضرموت.

3. Leela Kumari v.v, B. Suresh Kumar (2018) titled: Role of Information Technology in Banking Sector: A Review, International Journal of Research in Social Sciences, India, Vol. 8 Issue. 8.

هدفت هذه الدراسة إلى مراجعة تطبيق تكنولوجيا المعلومات في القطاع المصرفي، والتعرف على مدى توفر تقنية المعلومات كحلول للبنوك لرعاية متطلباتها المحاسبية والمكتبية، مستخدمة بذلك منهج تحليلي لدراسة تطبيق ITC في القطاع المصرفي الهندي. توصلت الدراسة إلى أن تكنولوجيا المعلومات تسهل إدخال قنوات توصيل جديدة - في شكل ماكينات الصراف الآلي، والخدمات المصرفية الصافية، والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول لتقديم خدمات كبيرة للعملاء، والاستعانة بتقنية المعلومات لمواجهة التحديات التي تفرضها التغيرات الاقتصادية الجديدة والتطورات الأخيرة في القطاع المصرفي، وإن تكنولوجيا المعلومات تمكن البنوك من تلبية التوقعات العالية للعملاء الذين هم أكثر تطلبًا وأكثر ذكاءً من الناحية التقنية مقارنة بنظرائهم في السنوات الماضية.

4. A. Pappu Rajan, and D. Allen Rose Shamini (2018): Information Technology plays a vital role in banking sector: Future Banking Services” , JETIR, India, Vol. 5, Issue .11.

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 مستجيبًا هم عملاء بنوك مختلفة في مدينة تيروتشيرا بالي، تاميل نادو - الهند. توصلت الدراسة إلى أن جميع قنوات تقديم الخدمات المصرفية معروفة تقريبًا 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.

5. Aswin Raj. T, Bala Nageshara Rao (2018) :A Study on Role of Information Technology in Indian Banking Sector”, International Journal of Trend in Scientific Research and Development (IJTSRD) International Open Access Journal, V. 2, Issue. 6.

تهدف هذه الدراسة إلى دراسة العلاقة بين تطبيق التكنولوجيا الجديدة في القطاع المصرفي والعملاء. ودراسة دور هذه التكنولوجيا في البنوك لتحديد التكنولوجيا المستخدمة في البنوك من قبل العملاء، كذلك تركز الدراسة على تطوير الصناعة المصرفية. تم جمع بيانات هذه الدراسة من عملاء مختلف القطاعات المصرفية في إطار مصرف الاحتياطي الهندي. وتم إجراء تحليل بسيط للنسبة المئوية ومخطط دائري، ووفقاً للمستجيبين تم جمع 30 عينة وتقديم التفسيرات. تشير النتائج التي توصلت لها الدراسة أن معظم عملاء البنك يستخدمون تسهيلات الصراف الآلي، لذلك تحتاج البنوك إلى نشر الوعي حول الخدمات المصرفية الإلكترونية.

6. Rakhi Sharma and Ajit Mittal (2018): Role of IT in Banking Sector & Challenges”, Indian Journal of Economics & Business, Vol. 17, No. 3.

تهدف الدراسة إلى استكشاف بعض الخدمات الهامة والشائعة القائمة على تكنولوجيا المعلومات للمؤسسات البنكية وفوائدها وتحدياتها، وتستكشف الدراسة دور التكنولوجيا في القطاع المصرفي من خلال مراجعة الأدبيات ذات الصلة من الدراسات السابقة. وكانت من نتائج الدراسة أن تكنولوجيا المعلومات توفر إمكانات هائلة وفرصاً مختلفة للقطاع المصرفي الهندي. وأن الصناعة المصرفية الهندية تستفيد بشكل كبير من ثورة تكنولوجيا المعلومات في جميع أنحاء العالم. وستحمل التكنولوجيا مفاتيح مستقبل الخدمات المصرفية. لذا يجب على البنوك أن تحاول معرفة دوافع التغيير. وتحتاج البنوك الهندية إلى التركيز على التسريب السريع والمستمر للتكنولوجيا.

7. رحمن محمود شحادة، وآخرون، (2018) بعنوان: دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير الخدمة المصرفية: دراسة تطبيقية في مصرف الرشيد فرع ديالي "عدد خاص بالمؤتمر الثاني لجامعة جيهان، 27 - 28 حزيران 2018" (أربيل: العلوم المالية والإدارية، 2018).

تهدف الدراسة إلى توضيح علاقة الارتباط والأثر بين تكنولوجيا المعلومات وتطوير الخدمات المصرفية، وقد استخدمت استمارة الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وتم توزيع 52 استمارة

لعينة البحث، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS، واستخدمت عددًا من الأساليب الإحصائية لاختبار فرضيات الدراسة. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات كان أهمها وجود علاقة ارتباط وتأثير بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وتطوير الخدمات المصرفية وانتهى البحث بمجموعة من التوصيات المناسبة.

**8. Madhushree L. M. Revathi Radhakrishnan, & P. S. Aithal (October 2018):
Impact Act of Information Technology (IT) on Banking Sector”, Srinivas
University, Mangalore – India.**

هدفت الدراسة إلى تحليل دور تكنولوجيا المعلومات في الصناعة المصرفية الهندية، وفحص مدى استخدام الخدمات وخاصة الخدمات التي تدعم تكنولوجيا المعلومات في البنوك. إضافة إلى تقييم مختلف جوانب خدمات تكنولوجيا المعلومات التي تقدمها البنوك، ومعرفة تطبيق تكنولوجيا المعلومات في الصناعة المصرفية الهندية. وتوصلت الدراسة إلى أن تقنية المعلومات توفر إمكانيات هائلة وفرص مختلفة للقطاع المصرفي الهندي، وتوفر خدمات فعالة من حيث التكلفة وسريعة ومنهجية للعملاء، ووجود مستوى من العلاقة لتطوير قطاع الأعمال.

**9. Nurdin Nurdin, (2016) The Roles of Information Technology in Islamic Bank
Knowledge Management A study of Two Syariah Banks in Palu, Hunafa”:
Jurnal Studia Islamika, Vol. 13, No. 2.**

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على كيفية توجيه إدارة المعرفة داخل البنوك الإسلامية من خلال البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات لدعم عملية تطبيقها في البنوك الإسلامية. استخدمت هذه الدراسة دراسة حالة متعددة النماذج. تم اختيار مصرفين إسلاميين في بالو لفهم دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة المعرفة ضمن سياقات البنوك الإسلامية، دراسة الحالة هي مصرف Mandiri Syariah و Bank BNI Syariah في بالو. تم جمع البيانات من خلال الملاحظة والمقابلات والمواد المكتوبة والسجلات الأرشيفية، والمواقع الإلكترونية والملاحظة والمقابلات.

تظهر نتائج هذه الدراسة أن كلاً من البنكين يمتلكان بنية تحتية مختلفة لتكنولوجيا المعلومات لدعم إدارة المعرفة الخاصة بهما. وتشمل البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات الإنترنت، وإدارة نظام المعلومات الداخلية، والبريد الإلكتروني، والمواقع الإلكترونية، ومواقع التواصل الاجتماعي كما تظهر النتيجة أنّ البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات أدت أدوارًا في دعم تخزين المعرفة

ونقل المعرفة ومشاركتها بين الموظفين داخل الفروع المحلية ومع الفروع الأخرى في جميع أنحاء إندونيسيا.

10. Yankari Ishaku, (2015): Nigerian Banks and Information Technology: Stakeholders' Perspective towards Improved Performance” , M. Sc, CAN, Office of the State Auditor General, Nigeria, Bauchi State.

تهدف الدراسة لمعرفة العلاقة بين الاستثمار في تقنية المعلومات وأداء البنوك، مستخدمة الاستبيان وتقارير منشورة مؤخرًا للبنوك التي تم أخذ عينات منها، من خلال الاستخدام النقدي للأدبيات العلمية والتنظيمية التي راجعها النظراء فيما يتعلق بتأثير تكنولوجيا المعلومات على ربحية البنوك وإنتاجيتها وعمالائها. ومؤشرات الرضا للأداء التي فحصت ما إذا كانت البنوك قد نجحت في تحقيق النمو المتوقع في العوائد بما يتناسب مع الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات من أجل تقديم خدمة العملاء بشكل فعال، إلى جانب تقليل تكاليف التشغيل وتعظيم الإيرادات. استخدم هذا العمل انحدار المربع الأصغر العادي عبر SPSS 20.0 و-chi-square لتحليل البيانات بمساعدة النسب المئوية لوصف العينات التي تمت ملاحظتها، تم اختبار ثلاث فرضيات.

وكانت النتائج وجدت الدراسة أن استخدام تكنولوجيا المعلومات في البنوك يمكن أن يؤدي إلى انخفاض تكاليف التشغيل، ولكن التأثير على الربحية لا يزال غير حاسم، بسبب احتمالية تأثيرات تكنولوجيا المعلومات التي تنشأ نتيجة الطلب المرتفع المستمر للقوى العاملة الماهرة.

11. G. Tulasi Rao, T. Lokeswara Rao (2015) :Role of Information Technology in Indian Banking Sector”, IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM) Vol. 17, Issue. 5, Ver. I.

تهدف الدراسة إلى تحليل دور تكنولوجيا المعلومات (IT) في الصناعة المصرفية وأخذت في الاعتبار كلاً من البيانات الأولية والثانوية في منهجها، حيث تم جمع البيانات الأولية للدراسة من خلال مسح عينة 120 من العملاء و60 موظفًا في ثلاثة بنوك (SBI وAXIS وICICI). وخرجت الدراسة بنتيجة أن الخدمات المصرفية تمكن قيادة التحول في الصناعة المصرفية، وأن دورة تكنولوجيا المعلومات تغير وتيرة العمل المصرفي في السنوات القليلة المقبلة، واتخذت بنوك القطاع العام الهندية التي تمتلك حوالي 75% من حصة السوق مبادرة في مجال تكنولوجيا المعلومات. إنهم يتجهون نحو قاعدة البيانات المركزية واللامركزية عملية صنع القرار. وأن هناك

الكثير من الوعي والتقدير لتكنولوجيا المعلومات.

12. Mgbeze Vincent Azubuike (2015): The Impact of Information Technology on the Performance of Staff in Nigeria Banking Sector: A Case Study of Keystone Bank Limited"(Master's thesis, Obafemi Awolowo University.

هدفت هذه الدراسة هو تحديد تأثير تكنولوجيا المعلومات على أداء الموظفين في القطاع المصرفي النيجيري واستخدام Keystone Bank Limited كدراسة حالة. تم جمع البيانات باستخدام أسلوب التسليم اليدوي للاستبيان، وهي البيانات الأولية. استخدمت الدراسة إجراءات أخذ العينات العشوائية غير المنتظمة في اختيار المستجيبين كعينة. أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأداء الموظفين في بنوك نيجيريا. وهذا يعني أن إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واعتمادها في الصناعة المصرفية قد أدى إلى زيادة متناسبة في الأداء العام للموظفين على أساس العوامل التكنولوجية التي أدت إلى زيادة مهارات العمال وإنتاجية الموظفين ومعدلات الاتصال وتساعد أيضاً على تقليل الضغط وعبء العمل داخل البنك.

13. Yalaw Nigussie (May 2015): The Impact of Information & Communication Technology on Ethiopian Private Banks, Performance: The Case of Two Selected Ethiopian Private Banks" (Master's thesis. Ethiopia.

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) على أداء البنوك الإثيوبية الخاصة في Dashen Bank S. و united Bank S.C كدراسة حالة. والتعرف على رضا العملاء وأداء / كفاءة الموظفين كمتغيرات مستقلة لقياس أداء البنوك. بالإضافة إلى ذلك، ناقشت الدراسة التحديات الرئيسية التي يواجهها العملاء في استخدام الخدمات/ المنتجات القائمة على التكنولوجيا. تم استخدام المنهج التحليلي بعمل استبيان منظم لجمع البيانات ذات الصلة بالدراسة، وتم تحليل الاستبيان بواسطة الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

توصلت الدراسة إلى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لها بالفعل تأثير إيجابي مهم على أداء البنوك الإثيوبية الخاصة فيما يتعلق بإرضاء عملائها وتحسين أداء موظفيها. وأظهر التحليل أن هناك علاقة إيجابية قوية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ورضا العملاء وأداء الموظفين في البنوك.

14. Imran Naseem, and Others, (2012): The Impact of Information Technology on the Efficiency of Banks: (An Empirical Investigation from Pakistan)", Innova Ciancia, Vol .4, No. 2.

تهدف هذه الدراسة التجريبية إلى معرفة مساهمة ودور تكنولوجيا المعلومات في كفاءة البنك كما تدرس وجود علاقة بين الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات وإجراءات كفاءة البنوك. تم إجراء هذه الدراسة لمعرفة كيفية استخدام البنوك لتكنولوجيا المعلومات كأداة مفيدة للحصول على حصتها في السوق، وتقليل التكلفة التشغيلية وتقديم منتجات وخدمات جديدة لعملائها ولتقييم مساهمة نظام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الأهداف والغايات الأوسع للبنوك. تستخدم الدراسة استبياناً لجمع البيانات من البنوك في KPK. كانت جميع الأسئلة مغلقة. علاوة على ذلك، يتم استخدام مقياس ليكرت المكون من 5 نقاط في بعض الأسئلة وكانت جميعها ذات صلة بالدراسة. لم يكن المجيبون هم المستخدمون النهائيون للتكنولوجيا ولا العملاء بدلاً من ذلك تم اختيار ISM (مدير نظام المعلومات) أو CIO (رئيس موظفي المعلومات) كمستجيب للدراسة لأنهم أكثر صلة بما لديهم من معرفة وفهم مناسب للنظام. غطت الأسئلة في الاستبيان جميع الجوانب المتعلقة بالتكنولوجيا بما في ذلك ملف تعريف التكنولوجيا والاستخدام، والإدراك وما إلى ذلك.

وأظهرت الدراسة أن لتكنولوجيا المعلومات تأثيراً إيجابياً على أداء البنوك، فالبنوك التي تستثمر في أنظمة المعلومات سوف يقود ذلك إلى زيادة الربحية والإنتاجية ورضا العملاء. تستخدم البنوك تكنولوجيا المعلومات من أجل تقديم منتجات مبتكرة وزيادة حصتها في السوق وتحسين خدمات العملاء. ومع ذلك، لا تزال هناك حاجة لمزيد من الاستثمار وتطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في القطاع المصرفي في مقاطعة KPK في باكستان. وخلصت الدراسة إلى أن الاستثمار في نظام المعلومات يساهم بالإضافة إلى زيادة حصة البنوك في السوق وخفض تكلفة التشغيل، وتحسين خدمات العملاء ومساعدة البنوك في تقديم منتجات وخدمات جديدة.

15. Aluonzi Burani (2012): The extent of technological use in some selected commercial banks in Central Uganda: an empirical survey of bank customers” Uganda, International Trade & Academic Research Conference (ITARC), 7 – 8th November 2012 (London. UK: Kampala International University.

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مدى الاستخدام التكنولوجي في البنوك التجارية في وسط أوغندا، وتحديد الخصائص الديموغرافية للمستجيبين ومدى الاستخدام التكنولوجي للتمييز فيما إذا كانت هناك اختلافات كبيرة في مدى الاستخدام التكنولوجي. اعتمدت الدراسة المسح المقطعي وتصميم الارتباط والنموذج الكمي. كان عدد المستجيبين 600 مستجيبًا. باستخدام صيغة Slovene، تم جمع البيانات باستخدام الاستبيانات ذاتية الإدارة، وتحليل البيانات باستخدام الإحصاء الوصفي واختبار t.

خلصت الدراسة إلى أن الاستخدام التكنولوجي له فوائد (استخدام أجهزة الصراف الآلي) مرضيه، ولا يواجه العملاء مشاكل من استخدام أجهزة الصراف الآلي، والاستخدام النادر لأجهزة الصراف الآلي كان في حالة إيداع العملات، ودفع الفواتير الروتينية، والوصول إلى كشوف الحساب المصغرة، موثوقة وأجهزة الصراف الآلي، كذلك أظهرت الدراسة أن هناك فرقًا كبيرًا بين البنوك التجارية المختارة من حيث مدى الاستخدام التكنولوجي مع قيمته $t = 4.231$ وقيمة سيغ = 0.000 .

تم عرض الدراسات السابقة والتي تطرقت لموضوع دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنوك مع تنوع واختلاف الأهداف والنتائج لهذه الدراسات، والتي تم استخدامها كمراجع مبدئية في الدراسة الحالية لبناء الإطار النظري للدراسة.

إلا أن ما يميز هذه الدراسة عن سابقتها هو أنها تطرقت لجانب تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين أداء خدمات البنوك اليمينية، وكيف يتم تعامل هذه البنوك مع عملائها، خاصة في ظل الحرب القائمة، إضافة إلى ما سوف تقدمه الدراسة من تحليل للواقع وتقديم المعالجات المناسبة.

أيضًا الدراسات التي أجريت على البنوك اليمينية قليلة ولم تتطرق لجوانب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تحسين أداء هذه البنوك، لذلك ستكون هذه الدراسة مهمة كدراسة تطبيقية لهذا الموضوع.

هيكل الدراسة

لتحقيق هدف الدراسة قُسمت الدراسة إلى أربعة فصول ومقدمة وخاتمة، جاء الفصل الأول: الإطار العام لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات متضمناً (مفهوم ودور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات- البنية التحتية للاتصالات - الخدمات المصرفية الحديثة مفهومها وأشكالها وأهميتها، -الأداء المصرفي مفهومه والعوامل المؤثرة فيه ومؤشرات تقييمه وعلاقته بالتكنولوجيا). أما الفصل الثاني فتضمن: قطاع تكنولوجيا المعلومات والبنوك في اليمن (مكونات ITC، ومؤشرات البنية التحتية للاتصالات والأهمية الاقتصادية للقطاع، وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنوك اليمنية واليمن. ويحتوي الفصل الثالث على: القطاع المصرفي اليمني وواقعه ومكوناته وتقييم أداء البنوك اليمنية، بالإضافة إلى بنوك الدراسة، والتحول نحو الخدمات المصرفية الإلكترونية والتحديات التي تواجه البنوك اليمنية في تطبيق ITC. ويتضمن الفصل الرابع: الدراسة الميدانية، واستعراض نتائجها وتحليلها. وأخيراً الخاتمة (النتائج والتوصيات) والمراجع والملاحق.

الفصل الأول

الإطار العام لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

إن الاتجاهات المعاصرة لنظم المعلومات تؤكد على أهمية دورها الإستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مختلف المجالات وخاصة المجال المصرفي، فمن الصعب على أي دولة أو أي قطاع أو أي مؤسسة سواء في دولة متقدمة أو نامية، أن تظل معزولة عما يحدث حولها¹⁴، فتكنولوجيا المعلومات أصبحت جزءاً لا يتجزأ من أدوات الإدارة ومورد أساسي تعتمد عليه في تدعيم العملية الإدارية لأي مؤسسة بما فيها البنوك التي تعتبر العمود الفقري للاقتصاد، حيث إن تطبيق تكنولوجيا المعلومات في البنوك أدى إلى تقليص نطاق الأعمال المصرفية التقليدية في الوقت الحاضر، وأصبحت البنوك تستخدم أدوات وتقنيات جديدة لمعرفة احتياجات عملائها وتقديم منتجات وخدمات مصممة خصيصاً لهم¹⁵.

وفي سياق ذلك يعرض هذا الفصل الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والأداء المصرفي والخدمات المصرفية الحديثة.

1.1. تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

يعد مصطلح تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من المفاهيم الحديثة نسبياً الذي يهتم بإقحام التكنولوجيا الحديثة في جميع المجالات بما فيها البنوك، فقد تعددت مفاهيم تكنولوجيا المعلومات بسبب تطورها من ناحية، ودخولها مفاصل الحياة اليومية من ناحية أخرى.

1.1.1. مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

مفهوم التكنولوجيا يتعلق بالأدوات والآلات وعقل الإنسان الذي يفكر في كيفية إدارتها وتطويرها وتطبيقها.

¹⁴ K. Suryanarayana, M. Manjusha, "Sk. Mabunni, "Role of Information Technology in Banking", (February 2021): 2.

¹⁵ Aditi Pandey, "Role of Information Technology in Indian banking sector: RESEARCH REVIEW", *International Journal of Multidisciplinary*, Volume.02 ISSN: 2455-3085 Issue.12 (December-2017):36.

● مفهوم التكنولوجيا **Concept of Technology**:

إن مصطلح تكنولوجيا Technology أصله كلمة لاتينية تتكون من مقطعين هما: Techno تعني التشغيل الصناعي أو المهارة الفنية، و Log أي العلم والمنهج أو الدراسة؛ وعليه فمصطلح التكنولوجيا يعني علم التشغيل/ التنظيم الصناعي/ الفني¹⁶. ويعرف آخر التكنولوجيا بأنها: عبارة عن الوسائل والأجهزة والمعدات التي اخترعها الإنسان وسخرها لخدمته، والتي تستند على المعرفة والخبرات والمبادئ¹⁷.

● مفهوم المعلومات **Concept of Information**

المعلومات هي عبارة عن البيانات المعالجة، أي: البيانات التي تم إعدادها ومعالجتها في شكل جداول أو مؤشرات أو رسومات بيانية، وتكون غالبًا ناتجة عن عمليات حسابية حيث تتحدد جودة المعلومة بقدرتها على تحفيز متخذي القرار ليتخذوا موقفًا معينًا¹⁸.

● مفهوم الاتصال **Concept of Communication**

عُرف الاتصال بأنه عملية مستمرة والنشاط الذي يستهدف تحقيق الانتشار لفكرة، أو موضوع ما عن طريق انتقال المعلومات أو الأفكار من شخص أو مجموعة أشخاص إلى آخرين باستخدام رموز ذات معنى واحد ومفهوم بالدرجة نفسها لِكِلَا الطرفين¹⁹.

● تكنولوجيا المعلومات **Information Technology**

تقنية المعلومات IT هي استخدام أي أجهزة كمبيوتر، ووحدات تخزين، وشبكات، وأجهزة مادية أخرى، وبنية تحتية وعمليات لإنشاء جميع أشكال البيانات الإلكترونية ومعالجتها وتخزينها وتأمينها وتبادلها. عادة، يتم استخدام تكنولوجيا المعلومات في سياق العمليات التجارية، على

¹⁶ عامر قنديل، المعجم الموسوعي لتكنولوجيا المعلومات والإنترنت، (الأردن: دار المسيرة للطباعة والنشر، 2003)، 53.

¹⁷ Ramez A Bedair, "the role of information technology in supporting decision- making in the Jordanian firms" (PhD. Degree of Doctor. faculty of information systems and Technology. Jordan, 2006), 7.

¹⁸ محمد صالح سالم، العصر الرقمي وثورة المعلومات مذاكرة في نظم المعلومات وتحديث المجتمع، ط1. (مصر: عين للدراسات والبحوث الإنسانية والاجتماعية، 2002)، 51.

¹⁹ حسن عماد مكاوي، وليلى حسين، الاتصال ونظرياته المعاصرة، ط1. (القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2003)، 23.

عكس التكنولوجيا المستخدمة للأغراض الشخصية أو الترفيهية. يشمل الاستخدام التجاري لتكنولوجيا المعلومات كلاً من تكنولوجيا الكمبيوتر والاتصالات.

● **تكنولوجيا الاتصال Communication technology**

عرف المعجم الإعلامي تكنولوجيا الاتصال بأنها: مجمل الخبرات والمعارف المتراكمة، والأدوات والوسائل المادية المتاحة والإدارية المستخدمة في جمع المعلومات ومعالجة نتائجها، وتخزينها واسترجاعها، ونشرها إلى الأفراد والمجتمع.

وهي أيضاً وسيلة تساعد على إنتاج وتوزيع، أو تخزين واستقبال، وعرض البيانات²⁰.

● **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 إلكتروني²¹ وتشمل تكنولوجيا المعلومات الحاسبات الآلية، ووسائل الاتصال، وشبكات الربط، وغيرها من الأجهزة والمعدات²². أي: إن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مزيج من تكنولوجيا المعلومات مع التقنيات الأخرى ذات الصلة، وتحديدًا تكنولوجيا الاتصالات²³.

هي 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 الخدمات²⁴.

²⁰ محمد منير حجاب، المعجم الإعلامي، (القاهرة: دار الفجر، 2004)، 166.

²¹ Alain Berduquo, Robert Mahl, and Gérard Jean, "Guide du management des systèmes d'informations: thèmes et termes essentiels", *Herme-Sciences publications*, Paris, (2002):389.

²² Ramez A Bedair, " op.cit, ".21.

²³ Megha Gokhe, Concept of ICT, TSCER, 2000. 3.

²⁴ Ige, O. "Information Technology in Deregulated Telecommunications Environment Keynote Address" Infotech 95, First International Conference on Information Technology Management, Nov 1995 (Lagos: Nov 1995), 16-17.

2.1.1. دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومبررات اللجوء إليها

في الوقت الحالي تعاضم اعتماد البنوك على التكنولوجيا بكل أنواعها، وأصبحت ضرورة للقيام بالعمليات المالية، ونجد مع زيادة عدد العملاء في البنوك وزيادة احتياجاتهم، فإن البنوك أصبحت بحاجة إلى زيادة استخدام التكنولوجيا وتطويرها لتقديم الخدمات المصرفية اللازمة لعملائها.

ويتمثل دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنوك فيما يلي:

شهدت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات خلال السنوات الأخيرة تطورات سريعة وتأثيرات مباشرة للثورة الرقمية على نمط الحياة في كافة الأصعدة، هذه التطورات تجعل تطور البنوك مرتبطاً إلى حد كبير بمدى قدرة الجهاز المصرفي على مسايرة واستيعاب هذه التحولات والتحكم فيها قصد استغلال الإمكانيات المتوفرة والمتجددة²⁵.

تغطي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أي منتج يقوم بتخزين المعلومات - استردادها - معالجتها - نقلها واستقبالها إلكترونياً في شكل رقمي، عن طريق أجهزة الكمبيوتر الشخصية والتلفزيون الرقمي والبريد الإلكتروني والروبوتات²⁶.

● يتمثل دور تكنولوجيا المعلومات التي تعتمد عليها المؤسسات المالية بشكل أكبر على جمع المعلومات ومعالجتها وتحليلها وتوفيرها من أجل تلبية احتياجات عملائها، مما يعني أن البنوك أول من بدأ بتقنية معالجة المعلومات الآلية. وفقاً لروجر دبليو فيرجسون، نائب رئيس مجلس الاحتياطي الفيدرالي، هناك ثلاثة أسباب وراء قيام المؤسسات المالية بالاستثمار المكثف في التكنولوجيا:

1. توقع المؤسسات المالية انخفاضاً في تكاليف التشغيل كتبسيط معالجة العمل التقليدي وإلغاء العمل على الإدخال اليدوي للبيانات المعرضة للخطأ.
2. تجد المؤسسات طرقاً لخدمة عملائها الحاليين وجذب عملاء جدد من خلال تقديم منتجات وخدمات جديدة وفي نفس الوقت تعزيز جودة وقيمة المنتجات والخدمات الحالية.

²⁵ شروق سامي فوزي، تكنولوجيا الإعلام الحديث، المنهل للنشر، القاهرة، 2015، 5.

²⁶ Gorana Celebic, Dario Ilija Rendulic, *Basic Concepts of Information and Communication Technology*, handbook, Open Society for Idea Exchange (ODRAZI), Zagreb: 2011)17.

3. مع التكنولوجيا الجديدة، تمكنت المؤسسات من تنفيذ أنظمة وتقنيات إدارة المخاطر والمعلومات المعقدة.

مع التغيرات الحاصلة في عالم تكنولوجيا البنوك كان عليها والمؤسسات المالية أن تتعامل مع التغيير السريع، حيث أصبحت البيئة المصرفية تنافسية للغاية، ولتكون قادرة على البقاء والنمو في بيئة السوق المتغيرة. تتجه البنوك إلى أحدث التقنيات، والتي يُنظر إليها على أنها مورد تمكيني يمكن أن يساعد في تطوير هيكلها وجعلها أكثر مرونة بحيث يمكنه الاستجابة بسرعة لديناميكيات السوق سريع التغيير، كما يُنظر إليه على أنه أداة لخفض التكاليف والتواصل الفعال مع الأشخاص والمؤسسات المرتبطة بالأعمال المصرفية.

● أدت التكنولوجيا دوراً مهماً في عمل المؤسسات المصرفية والخدمات التي تقدمها والمتمثل في حفظ الأموال العامة وتحويلها وإصدار الكمبيالات واستكشاف فرص الاستثمار وإقراض الكمبيالات واستكشاف الاستثمار الجاري توفيره، حيث أثر الإنترنت بشكل كبير على قنوات التسليم للبنوك، وبرز الإنترنت كوسيلة مهمة لتقديم المنتجات والخدمات المصرفية مما أتاح لتكنولوجيا المعلومات تطوير المنتجات، وهيئة بنية تحتية أفضل للسوق، وتنفيذ تكنولوجيا موثوقة للتحكم في المخاطر وتساعد الوسطاء الماليين على الوصول إلى أسواق بعيدة ومتنوعة جغرافياً.

● تلعب تكنولوجيا المعلومات دوراً في تمكين العملاء من عرض الحسابات والحصول على كشوفات الحساب وتحويل الأموال والشراء بمجرد الضغط على بعض المفاتيح²⁷.

● لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات دور في تطوير الخدمات المصرفية، فقد أضافت البطاقات الذكية المزودة بشريحة معالج ميكرو بـعداً جديداً لتلبية احتياجات العملاء، وأصبح تحصيل الفواتير أمراً سهلاً لتكنولوجيا الإنترنت، ويعد فرصة غير مسبقة للبنوك للوصول إلى عملائها.

مع مرور الوقت تنتقل تكنولوجيا المعلومات بشكل واسع وتقوم بتعزيز وتوحيد البنية التحتية للبنوك فيما يتعلق بالأمن والاتصالات والشبكات، وتحقيق الاتصال بين البنوك والفروع. ومع التطور المتزايد في التكنولوجيا قاد إلى التحول من الخدمات المصرفية التقليدية إلى الخدمات

²⁷ Cornelia, op.cit, 4.

المصرفية الإلكترونية وإلى تغيير توقعات العملاء²⁸.

● كما تؤدي دورًا حيويًا في مجال أعمال البنوك ويظهر ذلك من إمكانية استخدام هذه التكنولوجيا في توفير الاتصال بكل أقسام وفروع البنك عن طريق شبكة اتصالات داخلية توفر قاعدة بيانات لأقسام وفروع البنك تساعد على سرعة الحصول على البيانات ودقتها مما يساعد على سلاسة وتنظيم أداء العاملين في البنك، وسرعة اتخاذ القرارات وعدم تضاربها وبالتالي الحصول على أفضل النتائج والمخرجات، كذلك تزيد الفعالية التشغيلية من خلال تسهيل تبادل المعلومات بكلفة ووقت أقل وبالتالي إنجاز المعاملات وتسليمها للعملاء يصبح أسرع²⁹.

● تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التنمية الاقتصادية، وتعتبر قوة حقيقية للتغلب على الفوارق الإنمائية بين الدولة، وما رافقها من كسر للحواجز التقليدية بين الأسواق عامةً والمالية خاصةً، ومن تعميم لبعض أنماط السلوك الاستهلاكي والاستثماري على المجتمعات كافة، كما تعمل التكنولوجيا على تحسين كفاءة الأدوات الأساسية للاقتصاد من خلال الوصول إلى المعلومات والشفافية³⁰.
وخلاصة لما سبق فإن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تتمتع بسرعة في معالجة البيانات إلكترونيًا وإمكانية توصيلها إلى جميع المستخدمين في جميع أنحاء العالم بالوقت المناسب لاتخاذ القرارات المناسبة.

3.1.1. تحديات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

بالرغم من كل ما تمنحه تكنولوجيا المعلومات للبنوك والمؤسسات الأخرى من خصائص، إلا أنها تواجه تحديات منها:

-أدخلت تكنولوجيا المعلومات حياة الأفراد ما يسمى بالواقع الافتراضي الذي فرض على المجتمعات واقعًا جديدًا في أحيانٍ كثيرةٍ لا يتناسب مع هذه المجتمعات، وسمح هذا الواقع بظهور مستثمرين ومنتفعين من التكنولوجيا يتلاعبون بالحقائق، وظهرت فئات في المجتمع بين

²⁸ Rao, op.cit, 81.

²⁹ Turban, F., Mclean, Ephraim, & James E, "Information Technology for Strata Advantage"
2ed Ed, John Wiley & Son INC, USA, 1999, 14.

³⁰ عاصم، مرجع سابق، 234.

فقير وغني في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. كما أثرت التكنولوجيا على الأجيال الجديدة والقديمة، حيث أصبح الفرد يقضي معظم وقته أمام شبكات الاتصال بعيداً عن الواقع الذي يعيش فيه.

وأصبحت التكنولوجيا خرقاً لحرمة وحرية الأفراد والمؤسسات، وأحياناً تعتبر تهديداً لأمن الدول والمجتمعات؛ إضافة إلى ما نتج عنها من حروب تكنولوجيا، وظهور جرائم إلكترونية، ومشاكل صحية وغيرها.³¹

- يُعد الأفراد القوى العاملة وأهم عوامل الإنتاج لأي مؤسسة، ومع دخول التكنولوجيا لهذه المؤسسات أحدثت تغييراً في المهام والمسؤوليات للأفراد العاملين في الإدارات المختلفة، مما ينعكس على طبيعة الوظائف وإعادة بناء الهيكل التنظيمي من حيث التخلي عن بعض الأفراد العاملين ودمج بعض الوظائف والوحدات الإدارية، وخلق فرص عمل جديدة تعتمد على التكنولوجيا من جانب، وإحداث بطالة من جانب آخر.³²

4.1.1. البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

اكتسبت التكنولوجيا الجديدة والابتكار زخماً مع بروز الثورة الصناعية الرابعة، والاستخدام المتزايد للذكاء الاصطناعي والروبوتات وإنترنت الأشياء والمركبات المستقلة والطابعات ثلاثية الأبعاد والتكنولوجيا النانوية والتكنولوجيا الحيوية وعلوم المواد وتخزين الطاقة وغيرها. وللا ابتكار تأثير قوي على المهن والمهارات وتعزيز القدرات، حيث إن الذكاء الاصطناعي سيعزز نمواً GDP: Gross Domestic Product بنسبة 26% عالمياً في عام 2030، مما يدفع بـ 14% من القوى العاملة لتطوير مهاراتها أو التحويل لمهن جديدة.³³

● مفهوم البنية التحتية لـ ITC

في إطار تكنولوجيا المعلومات يشير مصطلح البنية التحتية إلى الموارد التكنولوجية المشتركة الضرورية والأساسية للمؤسسات والقطاعات المختلفة والتي تتضمن الأجهزة والبرمجيات

³¹ Kenneth C Laudon & Laudon Jams P, *Management Information Systems: Organization and Technology in the net worked enterprise*, Managing the Digital Firm, Thirteenth Edition, Global Edition. (England, 2014),311.

³² Daft, R., *Organization Theory and Design*, 7th edition, (Southwestern: USA, 2001), 246.

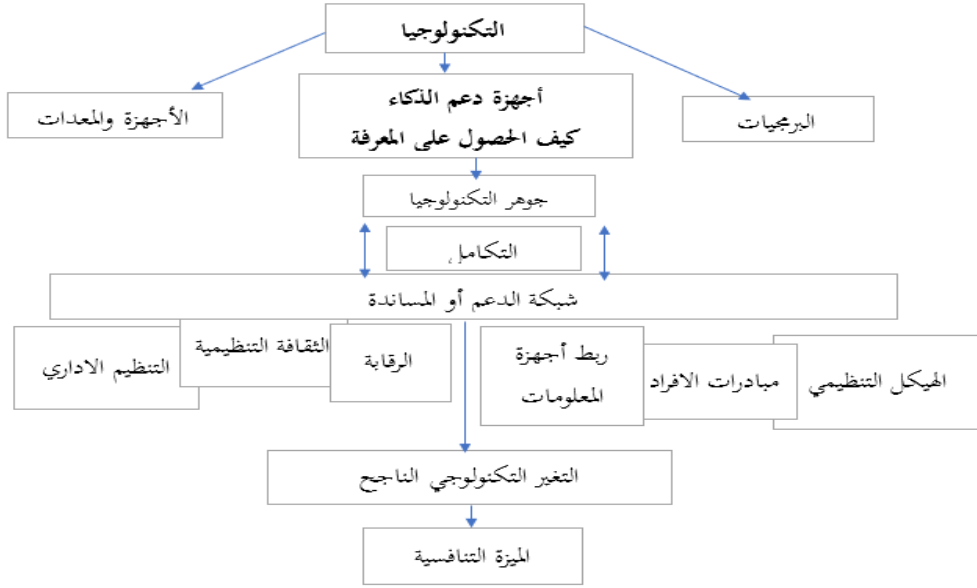
³³ "نشرة التكنولوجيا من أجل التنمية في المنطقة العربية 2019 آفاق عالمية وتوجهات إقليمية"، الأمم المتحدة: اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا: الإسكوا، 2019/4، 98.

والمعدات الحديثة ووسائل الاتصال السريعة وذات الكفاءة العالية³⁴.

• مكونات البنية التحتية لـ ITC

اختلفت الدراسات في عرض مكونات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ويمكن تلخيصها في الشكل التالي:

الشكل (1.1): مكونات التكنولوجيا



المصدر: كريمة فتحي، 2012.³⁵

عرضت الدراسة الحالية "دور ITC في تحسين أداء الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية اليمنية" أهم المكونات لتكنولوجيا المعلومات: الأجهزة والبرمجيات وقواعد البيانات والشبكات والاتصالات والعاملون في مجال ITC.

وسوف نتناول أهم هذه المكونات بأبعادها المختلفة، وتعتبر المتغير المستقل للدراسة.

1. المكونات المادية أو الأجهزة (Hardware): هي عبارة عن جميع المعدات المستخدمة لإدخال المعلومات، وتخزينها ونقلها واسترجاعها واستقبالها ونشرها للمستخدمين. وتنقسم هذه المكونات إلى: الأجهزة CPU، أجهزة الإدخال، أجهزة الإخراج³⁶.

³⁴ تقرير الأمين العام لـ (WTPF) التابع للاتحاد الدولي للاتصالات، المنتدى العالمي لسياسات الاتصالات، تايلاند، 2009، 22.

³⁵ كريمة فتحي، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على رضا زبائن المؤسسة المصرفية (دراسة عينة من المصارف التجارية في ورقلة. جامعة قاصدي مرباح. الجزائر، 2012).

³⁶ Kenneth C Laudon & Laudon Jams P, Op. Cit, 12.

2. البرمجيات: (Software) هي البرامج التي تعمل على إدارة المكونات المادية وتشغيلها وتمثل في جميع أنواع البرامج اللازمة لتشغيل الكمبيوتر، وتنظيم وحدات العمل، وتشمل نوعين: (أنظمة التشغيل والتطبيقات، برمجيات النظام)، وهذه البرمجيات قادرة على الحزن وتعالج البيانات بصورة يستفيد منها الجميع وخاصة صانعي القرار³⁷.

3. الشبكات والاتصالات: (Networking and Communication) وهما عنصران ضروريان ومترابطان مع بعضهما البعض ويكمل أحدهما الآخر، فلا يمكن بناء شبكات دون توفير بيئة جديدة للاتصالات لخدمة هذه الشبكات³⁸. وللشبكات أنواع منها: شبكة الإنترنت (Internet Network) - شبكة الإنترنت (Intranet Network) شبكة خاصة بمنظمة معينة تستخدم فيه تكنولوجيا الإنترنت وتصمم بشكل تلي احتياجات العاملين بالمنظمة - شبكة الإكسترنات Extranet Network شبكة لربط أكثر من شبكة إنترنت معاً³⁹

4. قاعدة البيانات: (Database) هي مجموعة منظمة من البيانات أو المعلومات مرتبطة مع بعضها البعض بنسق معين بغرض تأمين حاجات محددة من متطلبات المستخدمين، ومنها: قواعد البيانات الهرمية، الشبكية، الموجهة نحو الهدف، استنتاجية، وهجينة متعددة الوسائط⁴⁰.

5. العاملون في مجال ITC: العاملون في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هم الأشخاص العاملون على النظام سواء كانوا مستخدمين أو مسؤولين عن حلّ مشاكل النظام فمنهم المصممون، والمبرمجون والمشغلون والمستخدمون لهذه التكنولوجيا، ونجاح أو فشل المنظمات يعتمد بشكل أساسي على نوعية الأفراد الذين يشتغلون في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات⁴¹.

³⁷ Lee and Ritzman, Larry P., op.cit ,513.

³⁸ What is the IT infrastructure? IBM, <https://shortest.link/juzO> (12.12.2022).

³⁹ Laudon C., Kenneth & P. Laudon, Jane, *Management Information Systems*, 6th ed. (Prentice Hall Int., Inc, 2000), 234

⁴⁰ Krajewski, J., Lee & Ritzman, Larry P. *Operations Management*, Op.cit: 513.

⁴¹ Sulieman Ibraheem Shelash Al-Hawary & Mohammad Faraj Saket AlDafiri, "Effect of the Components of Information Technology adoption on Employees Performance of Interior Ministry of Kuwait State," *International Journal of Academic Research in Economics and Management Sciences*, Vol. 6, No. 2, (2017):153.

● المؤشرات الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

بدأت في يوليو 2004 عمليات تقييم عالمية لمؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مختلف المناطق عن طريق استبيانات لإحصاءات مجتمع المعلومات، لتقييم وجرد مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل الإعداد لتقديم المساعدة الفنية وتبادل المعلومات⁴².

يبلغ عدد المؤشرات الأساسية التي اتفقت عليها الشراكة العالمية لقياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات 46 مؤشراً لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القائمة الأساسية المنقحة ومؤشرين مرجعيين. وعلى سبيل المقارنة، تتضمن قائمة 2005 لمؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات 41 مؤشراً، ومؤشراً مرجعياً واحداً.⁴³ وللإطلاع على مفاهيم المؤشرات بالتفصيل وكيفية التعبير عنها جبرياً يمكن الرجوع إلى الملاحق والمرجع أدناه⁴⁴.

2.1. الخدمات المصرفية الإلكترونية Electronic Banking Services

لقد تغيرت نظرة البنوك إلى الخدمات المصرفية من مجرد تقديم خدمات تقليدية إلى تقديم خدمات مصرفية حديثة تواكب التطورات التكنولوجية يمكن من خلالها جذب الاستثمارات التكنولوجية وتدريب العاملين على استخدامها لتلبية احتياجات العملاء.

1.2.1. مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية

● مفهوم الخدمات :The Concept of Services

تعرف الخدمة بأنها أي فعل أو أداء يمكن لطرف أن يقدمه لطرف آخر وهذه الخدمة بالأساس

⁴² تقرير الشراكة المعنية بقياس تسخير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لأغراض التنمية، اللجنة الاقتصادية والاجتماعية، برنامج الأمم المتحدة، الدورة 36، مارس 2005، 7.

⁴³ المؤشرات الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات - الشراكة لقياس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لأغراض التنمية، الاتحاد الدولي للاتصالات، سويسرا، 2010، 3.

⁴⁴ الاتحاد الدولي للاتصالات، سويسرا، 2010، 12 - وما بعدها. والمؤشرات الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الشراكة العالمية لقياس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لأغراض التنمية، تمت الترجمة من قبل المعهد العربي للتدريب والبحوث الإحصائية بالتعاون مع لجنة الأمم المتحدة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الإسكوا).
Core list of ICT indicators: ICT infrastructure and access, <https://shortest.link/iAHA> (March 2016).

غير ملموسة والذي ينتج عنه امتلاك شيء، وقد يرتبط تقديمه بمنتج مادي⁴⁵.

● مفهوم الخدمات المصرفية **Concept of Banking Services**:

تعريف الخدمة المصرفية لا يختلف عن تعريف الخدمة بشكل عام إذ تعبر الخدمة المصرفية عن نشاط يقوم به الموظف في البنك ويحصل عليها المستفيد سواءً كان فرداً أو شركة⁴⁶.

– **الخدمات المصرفية للأفراد (التجزئة):** وهي "قيام المؤسسة المصرفية بتقديم خدماتها وتنفيذ معاملاتها المصرفية مباشرة للأفراد، وليس للشركات أو البنوك الأخرى"، أو هي الخدمات المصرفية الموجهة أساساً للعملاء الأفراد.

– **الخدمات المصرفية للشركات CIB:** تمثل قيام البنوك بتقديم خدماتها وتنفيذ معاملاتها البنكية مع الشركات أو الهيئات أو المؤسسات المالية الأخرى، وهي موجهة للعملاء الشركات⁴⁷.

– **الخدمات الفرعية:** تقدم البنوك مجموعة متنوعة من المنتجات والخدمات من خلال تبني الميزة التنافسية للتكنولوجيا في جميع القطاعات، فاستخدام التكنولوجيا في البنوك يحتاج إلى استثمار⁴⁸.

● مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية (الحدیثة): (C E B S)

قامت العديد من البنوك بتحديث خدماتها من خلال تسهيلات أجهزة الكمبيوتر والأجهزة الإلكترونية، وجعلت ثورة الإلكترونيات من الممكن توفير السهولة والمرونة في العمليات المصرفية لصالح العميل.

تُعرف⁴⁹ C E B S أنها مجموعة من الخدمات المصرفية التي تستخدم المعدات الإلكترونية وتشمل الخدمات المصرفية عبر الهاتف، والخدمات المصرفية الصافية، وأجهزة الصراف الآلي

⁴⁵ Kotler, Philip, & Keller, Kevin L. *Marketing Management*, 12 ed. (New Jersey: Prentice - Hall, 2006), 402.

⁴⁶ ناجي معلا، *الأصول العلمية للتسويق المصرفي*، (عمان: المكتبة الوطنية، 2007)، 42.

⁴⁷ صالح الدين الباهي، "أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن: دراسة ميدانية على المصرف الإسلامي الأردني في عمان - الأردن" (رسالة ماجستير. جامعة الشرق الأوسط. الأردن، 2016)، 18.

⁴⁸ Kumar, Op. Cit, 139.

⁴⁹ C E B S: The Concept of Electronic Banking Services.

وبطاقات الخصم / الائتمان، وتحويل الأموال إلكترونياً AFT" وما إلى ذلك⁵⁰. وهي أيضاً إجراء العمليات البنكية بطرق إلكترونية، أي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، سواء تعلق الأمر بالأعمال البنكية التقليدية أو الجديدة⁵¹. مما يوفر للعميل الوقت والجهد والتكلفة.

2.2.1. أشكال الخدمات المصرفية الإلكترونية

للخدمات المصرفية الإلكترونية أشكال مختلفة يمكن عرضها كالتالي:

1.2.2.1. الصراف الآلي: ATM

يؤدي استخدام أجهزة الصراف الآلي إلى مفهوم الخدمات المصرفية "في أي مكان" و "في أي وقت"، فاستخدام بطاقات الصراف الآلي يُمكن العميل من تشغيل حسابه المصرفي لسحب الأموال من أي جهاز صراف آلي مما أدى لكسر حواجز الوقت والسرعة فهي خدمة متاحة للعملاء على مدار 24 ساعة، تقدم بعض البنوك الجديدة خدمات مختلفة من خلال أجهزة الصراف الآلي⁵²، تتم الخدمة عبر بطاقة خاصة بالعميل، أو عبر QR Operations إثبات المصادقة من تطبيق الهاتف دون الحاجة إلى بطاقة صراف وذلك بهدف تقليل الجهد في غير أوقات العمل⁵³. ومن أهم الخدمات التي يقدمها الصراف الآلي: سحب النقد، إيداع النقد إيداع الشيكات دفع الفواتير، الاستفسار عن الأرصدة والتحويل من الحسابات، طلب كشف حساب، تغيير الرقم السري، والاستفسار عن أسعار العملات وغيرها من الخدمات⁵⁴.

⁵⁰ Rajesh Tiwari & Rakesh Kumar, "Information Technology in Banking Sector", *Asia Pacific Journal of Marketing and Management Review*, Vol. 1 Issue 1, September 2012): P. 27.

⁵¹ وسيم الحداد، شفير موسى، محمود نور، صالح الزرقان، الخدمات المصرفية الإلكترونية، ط4. (عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2012)، 0.

⁵² Tiwari & Rakesh, "Information Technology in Banking Sector", Op. Cit, 27.

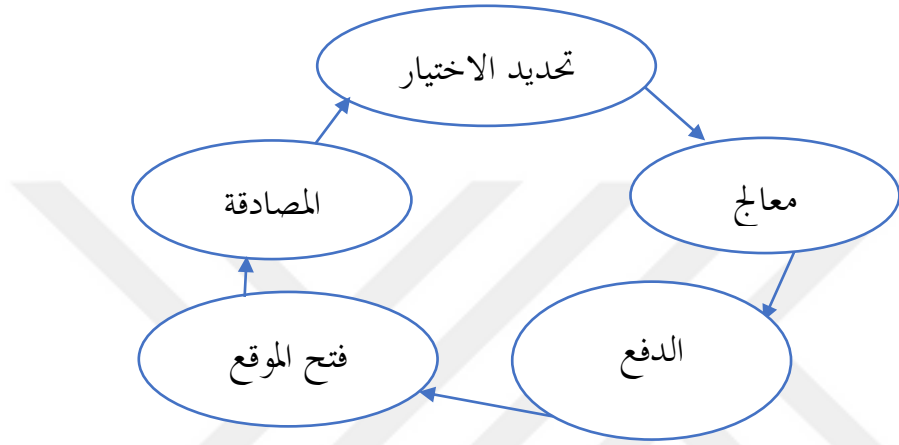
⁵³ Kyeremeh, Kwadwo & Prempeh, Kwadwo Boateng and Afful Forson, Matilda, "Effect of Information Communication and Technology (ICT) on the Performance of Financial Institutions: A Case Study of Barclays Bank, Sunyani Branch", Sunyani Technical University, Insurance Limited, *MPRA Paper* No. 95994, posted (12 Sep 2019):8.

⁵⁴ Mohammed Abdulrab, "Factors Affecting Acceptance and The Use of Technology in Yemeni Telecom Companies", *International Transaction Journal of Engineering, Management, & Applied Sciences & Technologies*. Volume. 11, No. 6 (21 April 2020): 6.

2.2.2.1. الخدمات المصرفية عبر الإنترنت:

مع زيادة اقتناء أجهزة الكمبيوتر الشخصية، وسهولة الوصول إلى الإنترنت وشبكة الويب العالمية "www"، توسعت البنوك في استخدام الإنترنت كقناة لتلقي التعليمات وتقديم منتجاتها وخدماتها للعملاء، وتبدأ عملية الخدمات المصرفية الإلكترونية بفتح الموقع وتنتهي بإجراء الدفع⁵⁵، لكن هذه العملية تعمل بشكل مستمر كما في الشكل:

الشكل (2.1): عملية الخدمات المصرفية



المصدر: 1RAJESH TIWARI, 2012, 27

يسمح نظام الخدمة للأفراد بأداء الأعمال المصرفية من المنزل عبر الإنترنت من خلال التطبيقات والمواقع المتاحة للبنوك، ويقوم بعض البنوك عبر الإنترنت بتحديث المعلومات في الوقت الفعلي أو بشكل يومي، وأخرى جامدة بمعلومات قديمة، وتقدم بعض البنوك الخدمات المصرفية عبر الإنترنت فقط في منطقة محدودة⁵⁶.

3.2.2.1. بطاقات الائتمان - بطاقات الخصم Credit Cards

يُعد الابتكار التكنولوجي المتنامي اتجاهًا يزداد انتشارًا في سوق بطاقات الائتمان، حيث تركز الشركات الكبرى على تقديم خدمات البطاقات الرقمية المدفوعة مسبقًا في الاقتصادات الناشئة لجذب قاعدة عملاء كبيرة لبطاقات الائتمان المدفوعة، والتي يتم تحديد حد الائتمان مسبقًا اعتمادًا على التصنيف الائتماني للمقترض ويتحمل حامل بطاقة الائتمان فائدة كل شهر من

⁵⁵ Tiwari &Kumar, Op. Cit. 27.

⁵⁶ Suresh Kumar, Op. Cit, 137.

قبل المزود. هي بطاقة دفع يتم إصدارها لحاملي البطاقات لتمكين حاملها من الدفع للتاجر مقابل السلع والخدمات، بناءً على الديون المستحقة على حامل البطاقة. وتوفر البطاقة ميزات أمان عالية لتحويل المدفوعات من حساب إلى آخر، كما توفر العديد من المزايا للعملاء والتي تشمل تقديم قرض فوري بالإضافة إلى زيادة أمان المعاملة وتقديم درجات ائتمانية مختلفة واسترداد نقدي بناءً على معاملات المستخدم، مما رفع الطلب على بطاقات الائتمان بين شباب كثير من الدول بما فيها الدول النامية؛ ويؤثر ذلك بشكل إيجابي على نمو السوق. أنواع البطاقات: بطاقات الائتمان ذات الأغراض العامة، وبطاقات الائتمان المتخصصة- من قبل المزود: Mastercard, Visa.⁵⁷

4.2.2.1 الشيكات الإلكترونية Net Cheque

يعتبر الشيك من أهم الأوراق التجارية التي استفادت من تطور تقنية المعلومات وتكنولوجيا الدفع الحديثة، ويُعد الشيك الإلكتروني محرزاً ثلاثي الأطراف معالجاً إلكترونياً بشكل كلي أو جزئي يتضمن أمراً من شخص يسمى الساحب إلى البنك المسحوب عليه بأن يدفع مبلغاً من النقود لإذن شخص ثالث يسمى المستفيد، وهو شيك مكافئ للشيك الورقي من حيث مفهوم الدفع، إلا أنه يقبل المعالجة الإلكترونية كلياً أو جزئياً، والمقصود بالمعالجة الإلكترونية هو تناول المعلومات في شكل إلكتروني عن طريق الحواسيب أو أجهزة مشابهة⁵⁸.

ومن أشكاله: نت شيك: Net Cheque الذي تم تطوير نظام الشيك الإلكتروني وأصبح لكل من البائع والمشتري حساب خاص في نت شيك، وبالتالي الدفع بواسطة هذه الشيكات. Echeck: يسمح هذا بانتقال نظام الدفع بواسطة الشيك من العالم الحقيقي إلى العالم الافتراضي ويحتوي على نفس البيانات الظاهرة على الشيك الورقي ويندرج تحت نفس الإطار التشريعي لها، ويعمل بنفس طريقة عمل الشيكات العادية فيما عدى أن انتقاله يتم عبر الطريق الإلكترونية.

إن شبكات Echeck تسمح بإنجاز الصفقات البنكية آلياً من قِبَل البنك مما يحدُّ من الخسائر

⁵⁷ "Credit Card Payments Market by Card Type, Application, and Provider: Global Opportunity Analysis and Industry Forecast," 2021–2028, *Allied Market Research*, <https://shortest.link/jv3o> (June 2021).

⁵⁸ نبيلة كردي، "الشيك الإلكتروني"، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، ع. 13 (2017-06-30): 251.

الناجئة عن عمليات الاحتيال، وللشيك مزايا منها: حل مشكلة الشيكات المرتدة، التقليل من عمليات غسيل الأموال، تحقيق أرباح للبنوك، انخفاض تكاليف العمل بالشيكات الإلكترونية وغيرها من المميزات، وعلى الرغم من ذلك هناك عيوب للشيك تتمثل في: إن استخدامها بحاجة إلى أنظمة معلوماتية متطورة وعاملين ذوي كفاءات تكنولوجية عالية. وارتفاع تكاليف العمل بهذه الشيكات لما يحتاجه من قنوات خاصة، إضافة لإمكانية اختراق المعلومات وضرورة وجود البنوك الإلكترونية وغير ذلك من العيوب⁵⁹.

5.2.2.1 حسابات DEMAT

يُعد حساب Demat شرطاً أساسياً لاستثمار الأسهم، وهو حساب يستخدم للاحتفاظ بالأسهم والأوراق المالية بصيغة إلكترونية، الأسهم التي تم شراؤها أو جعلها غير مادية أي تم تحويلها من أسهم مادية إلى أسهم إلكترونية، مما يجعل تداول الأسهم أمراً سهلاً للمستخدمين أثناء التداول عبر الإنترنت مما يسهل التجارة للمستخدمين. عمل هذا الحساب على رقمه سوق تداول الأسهم وفرض حوكمة أفضل وقلل من مخاطر التخزين والسرقة والتلف والممارسات السيئة من خلال تخزين الأوراق المالية في شكل إلكتروني⁶⁰.

6.2.2.1 الخدمات المصرفية عبر الهاتف Phone Banking

يمكن اعتبار الخدمات المصرفية عن بُعد (الخدمات المصرفية عبر الهاتف) كشكل من أشكال الخدمات المصرفية الافتراضية أو البعيدة، والتي تتمثل أساساً في تقديم الخدمات المالية للفروع عبر أجهزة الاتصالات السلكية واللاسلكية حيث يمكن لعملاء البنوك إجراء المعاملات البنكية للأفراد عن طريق التقنيات الحديثة. وتوفر الخدمة مزيداً من الراحة وإمكانية الوصول الموسعة وتوفير كبير للوقت، ومن وجهة نظر البنوك فإن تكاليف تقديم الخدمات المستندة إلى الهاتف هي أقل بكثير من تكاليف الخدمات المستندة إلى الفروع⁶¹.

⁵⁹ كردي، مرجع سابق، 252.

⁶⁰ "What is a Demat Account? angel one and India info line", <https://shortest.link/jv6w> (11, Oct 2022).

⁶¹ Balachandher K. G. and others. "Electronic Banking in Malaysia: A Note on Evolution of Services and Consumer Reactions," *Vieweg+Teubner Verlag*, 0 (2001):23.

7.2.2.1. الخدمات المصرفية الشخصية للكمبيوتر Computer Personal Banking

تتيح خدمة "PC-Banking" لعملاء البنك الوصول إلى معلومات حول حساباتهم عبر شبكة خاصة، بواسطة برامج مثبتة على أجهزة الكمبيوتر الشخصية الخاصة بهم". يمكنهم الحصول على حق الوصول وأداء الكثير من الوظائف المصرفية للعملاء. مع زيادة الوعي بأهمية محور الأمية الحاسوبية زاد استخدام أجهزة الكمبيوتر الشخصية. مما يدعم نمو هذه الخدمات التي تنشئ فعلياً فرعاً في منزل العملاء أو مكتبهم، وتقدم خدمة على مدار 24 ساعة، ولها مزايا الخدمات المصرفية عبر الهاتف وأجهزة الصراف الآلي⁶².

8.2.2.1. تبادل البيانات الإلكترونية ("EDI" Electronic Data Exchange)

(EDI) وسيلة إلكترونية لتبادل مستندات الأعمال بين أي شريكين تجاريين في نموذج قياسي أو منظم يمكن قراءته آلياً. ويستخدم EDI لنقل المستندات إلكترونياً مثل أوامر الشراء والفواتير وفواتير الشحن والتواصل مع بعضها البعض بتنسيق محدد من قبل الطرفين لتسهيل نقل المعلومات. يستخدم التجار التبادل الإلكتروني للبيانات لتبادل المعلومات المالية في شكل إلكتروني. وتعتبر تسهيلات التحويل الإلكتروني للأموال المقدمة من البنوك، كما يساعد التبادل الإلكتروني للبيانات على التخلص من النظام الورقي، ويقلل من مهمة إدخال البيانات ويحسن دورة الأعمال⁶³.

9.2.2.1. شبكة الفروع (Branch Networking)

شبكة الفروع هي حوسبة فروع البنوك القائمة بذاتها والمتناثرة جغرافياً، في نظام واحد موحد على شكل شبكة واسعة النطاق (WAN) أو شبكة المؤسسة (Wide Area Network) لإنشاء ومشاركة معلومات / سجلات العملاء الموحدة مما يوفر معدل أسرع للمعاملات بين الفروع نتيجة إزالة المسافة والوقت، وبالتالي إنتاجية أكبر⁶⁴.

⁶² K. G. Norhazlin, Op. Cit. 24.

⁶³ Rao, Op. Cit, 82.

⁶⁴ Kepher Ochieng Nyawanda, "The Effects of Technology on Marketing Strategies Adopted by Commercial Banks in Kenya" (The Degree of Master. University Of Nairobi, 2017), 13.

10.2.2.1. التحويل الإلكتروني للأموال في نقاط البيع (EFTPoS)

تحويل الأموال إلكترونياً في نقطة البيع هو نظام عبر الإنترنت يسمح للعملاء بتحويل الأموال على الفور من حساباتهم البنكية إلى حسابات التاجر عند إجراء المشتريات (عند نقاط البيع)، تستخدم نقاط البيع بطاقة الخصم لتفعيل عملية تحويل الأموال إلكترونياً، تنتج الإنتاجية المصرفية المتزايدة من استخدام Electronic Funds Transfer at Point of Sale لعملاء الخدمة⁶⁵.

3.2.1. أهمية الخدمات المصرفية الحديثة (الإلكترونية)

توفر الخدمات المصرفية الإلكترونية حلولاً للمشاكل المتأصلة في الخدمات المصرفية التقليدية مثل أنها تستغرق وقتاً طويلاً نتيجة لذلك، وأصبح معياراً للمؤسسات المصرفية لتشجيع عملائها على استخدام الوسائل الإلكترونية للبنوك، وإنّ قبول العملاء لهذه الخدمات يوفر للبنوك إلى حد كبير تكاليف التشغيل والتسويق ويسهل الاستفسارات وتوفير الوقت وتحسين جودة الخدمة، كما حددت أربع محركات للخدمات المصرفية الإلكترونية:⁶⁶

- زيادة الطلب من العملاء.
- زيادة المنافسة بين البنوك القائمة والداخلية حديثاً للسوق.
- رغبة البنوك في استغلال طرق جديدة لتقليل التكلفة التشغيلية وتحقيق الكفاءة.
- التحرير العالمي للأسواق المالية.

وتمكن أهمية الخدمات المصرفية الحديثة ل:

○ **العميل:** تعتبر الخدمات المصرفية متوفرة في أي مكان بغض النظر عن مكان وجود العميل في العالم، ويمكن للعميل إدارة أمواله والاستعلام عن الرصيد وطلب الخدمات وإصدار التعليمات وما إلى ذلك من أي مكان في العالم مما يخفض "تكلفة الخدمات المصرفية" للعميل خلال فترة زمنية.

⁶⁵ Kyeremeh, Kwadwo and others, "Effect of Information Communication and Technology (ICT) on the Performance of Financial Institutions: A Case Study of Barclays Bank-Sunyani Branch," *Ideas*, (12 Sept 2019): 15.

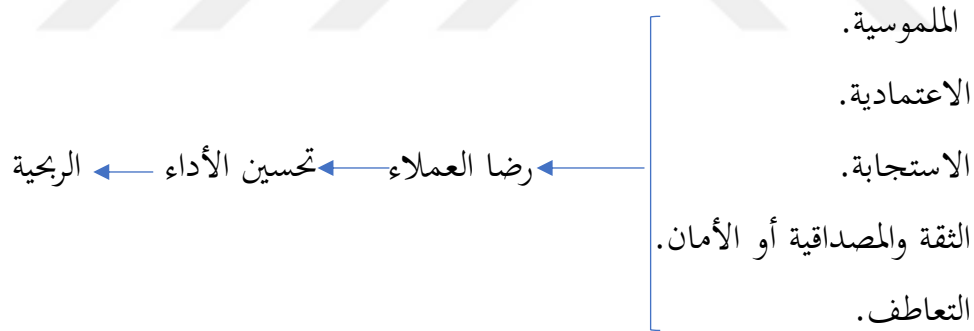
⁶⁶ Kyeremeh, and Others, Op. Cit, 9.

○ **البنك:** تُعد الخدمات المصرفية عبر الإنترنت وسيلة فعالة للترويج لمختلف مخططات البنك وهي بالفعل أداة تسويق، كما تمهد بيانات العملاء المتكاملة الطريق للخدمات الفردية والمخصصة مما يقلل من زيارات العملاء للفرع وبالتالي يقلل من التدخل البشري، والتسوية بين الفروع تكون فورية مما يقلل من فرص الاحتيال والاختلاس⁶⁷.

4.2.1. جودة الخدمة المصرفية

يتوجه معظم عملاء البنوك في الوقت الحالي لطلب الخدمات المصرفية الإلكترونية ليس فقط لمضامين دعائية وإنما لما تتصف به من جودة أفضل وإنجاز أسرع للمعاملات المصرفية وإبرام الصفقات التجارية بشكل أسهل، خاصة في أوقات شح السيولة النقدية، فتقديم الخدمات بالصورة الحديثة تعمل على التحول من السوق المكاني إلى السوق الفضائي. ومن هذا المنطلق ظهر مفهوم جودة الخدمة المصرفية معبراً عن مجموعة الخصائص والسمات الأساسية المدركة للسلعة أو الخدمة التي تلتقي أو تفوق توقعات الزمان وهي أساس نجاح الأعمال وتدل على بلوغ سلعة أو خدمة ما إلى درجة عالية من النوعية الجيدة أو أنها تنتج قيمة مضافة⁶⁸.

الشكل (3.1): أبعاد جودة الخدمات المصرفية



وينظر لها على أنها تركز على اتجاهين للجودة: جودة داخلية مبنية على أساس تقديم الخدمة وفق مقاييس معينة، وخارجية تركز على مدى اقتناع العميل بمستوى الخدمة المقدمة إليه من البنك، وبالتالي عند اعتماد جودة الخدمات المصرفية كطريقة من قبل إدارة البنك للبقاء في

⁶⁷ Tiwari, Cfa, Rakesh Kumar, Op. Cit, 30. and Suresh Kumar, Op. Cit, 137

⁶⁸ رعد الصرن، "تطوير نموذج الفجوة في قياس جودة الخدمات المصرفية إلى المستوى العالمي"، مجلة العلوم الإنسانية، ع. 6 (2004).

الأسواق ولتحقيق رضا العملاء وضمان ولائهم مما يساهم في تحسن الأداء ونمو الأرباح⁶⁹.

3.1 الأداء المصرفي Banking Performance

أصبح الأداء المصرفي من الأمور المهمة للمؤسسات المصرفية في ظل التطورات المتسارعة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والانفتاح الاقتصادي، مما يفرض على القائمين على هذا القطاع البحث والتطوير لمواكبة هذه التطورات وضمان الاستمرار وتحقيق أداء مرضٍ. وتولي الأدبيات الاقتصادية قدرًا كبيرًا من الاهتمام لأداء البنوك، معبرًا عنه من حيث المنافسة والتركيز والكفاءة والإنتاجية والربحية، والسبب الرئيسي هو أن البنوك يُنظر إليها على أن لها دورًا في توفير الائتمان للمؤسسات⁷⁰.

1.3.1 مفهوم الأداء المصرفي Banking Performance

- **مفهوم الأداء المصرفي:** تُعتبر عملية تطوير أداء البنوك عاملاً لحسم نجاح هذه البنوك سواءً كانت تقليدية أو إسلامية، بل تعتبر عاملاً رئيسيًا 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 لها⁷¹.

- **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

⁶⁹ مروان أبو العري، الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية والتقليدية. (عمان: دار تنسييم للنشر والتوزيع، 2006)،

72.

⁷⁰ Jacob A. Bikker & Jaap W.B. Bos, *Bank Performance: A Theoretical and Empirical Framework for the Analysis of Profitability, Competition, and Efficiency*, 1st Edition. (Routledge June 2008), 7.

⁷¹ Patrick. Gilbert et Géraldine Schmiot, *évaluation des compétences et situations de gestion*, economica edition. (Paris 1999), 152

لعملائها⁷².

2.3.1. العوامل المؤثرة في الأداء المصرفي

يتأثر الأداء المصرفي بعدد من العوامل كما يلي⁷³:

1. **العوامل الاقتصادية:** هي الأكثر انعكاسًا على الأداء المصرفي نظرًا لطبيعة نشاط البنوك من جهة، ومن جهة أخرى فإن البيئة الاقتصادية تمثل مصدرًا مهمًا لموارد البنوك ومستقبلها لمخرجاتها، هذه العوامل قد تكون عامة على المستوى الكلي Macro مثل معدل النمو الاقتصادي، سياسات التجارة الخارجية، معدل التضخم، أسعار الفائدة وغيرها من المؤشرات الكلية، وقد يكون على المستوى الجزئي Micro متعلقة بأنشطة المؤسسات المختلفة كدرجة المنافسة، هيكل السوق، اليد العاملة المؤهلة وغيرها.

2. **عوامل التكنولوجيا والإبداع:** تعتبر هذه العوامل في الوقت الحالي من أهم العوامل التي تحكم على البنوك ومستوى تطور أدائها.

3. **العوامل الثقافية:** تؤثر هذه العوامل على الأداء المصرفي من خلال العوامل الداخلية للبنوك كمستوى ثقافة العاملين في البنوك بالتكنولوجيا والذي ينعكس على البنوك ومستوى أدائها والذي يعد ميزة تنافسية. وهناك العوامل الثقافية الخارجية والتي لها أهمية كبيرة أيضًا والمتمثلة بالبيئة التي تتواجد فيها هذه البنوك، والتي تحسن من الأداء المصرفي.

4. **العوامل القانونية:** يتأثر أداء البنوك بطبيعة نظام الحكومة وسياساتها المالية والنقدية والتشريعات والقرارات ذات الصلة بأداء البنوك.

3.3.1. مؤشرات تقييم الأداء المصرفي

هي مؤشرات تعكس العلاقة الرياضية بين متغيرين لهما معنى وتفسيرًا للأداة التحليلية، وفي معظم الحالات يزود المحلل بمفتاح المعرفة والتحليل والتفسير ليشتق بشكل صحيح في المجالات التي تتطلب مزيدًا من الدراسة والبحث والتحقيق، وأدوات إثبات المستقبل، والاستفادة من النسب المالية التي تمثل أصعب جانب من جوانب تحليل النسب؛ والتي تعكس تطورًا معينًا للأرقام المالية والتي يركز عليها صناع القرار في البنوك.

⁷² Business Studies, Chapter: 9, Banking Services, National Institute of open schooling, India, 31.07.2020, 130.

⁷³ Bikker, and W.B. Bos, Op. Cit,9 .

ومن مميزات مؤشرات الأداء الرئيسية⁷⁴:

1. تحسين إدارة الإنتاجية والأداء لموظفي البنوك.
2. زيادة اكتساب العملاء والاحتفاظ بهم
3. تحسين تجربة العملاء والبيع العابر
4. تقليل تكلفة العمليات البنكية

وتتبع أهمية مؤشرات الأداء الرئيسية للبنوك مما توفره من رؤى مهمة حول كيفية أداء البنك الذي يتعامل معه العميل وموظفيه.

تركز مجموعة من الأدبيات المتعلقة بقياس أداء البنوك على مجموعات النسب أو أنظمة المقاييس بأكملها، وتصنيف المعايير والمؤشرات التي يبني عليها في تقييم الأداء المصرفي إلى:

○ القسم التقليدي:

يشمل المؤشرات التي تعتمد على طريقة الإنجاز والطريقة المتبعة في التنفيذ من إدارة التوجيهات وهي أكثر من مجرد الحصول على أفضل الخدمات المصرفية والتي من خلالها يمكن أن تحقق الهدف وتمثل في: سرعة الخدمة المقدمة، واستقرار العاملين في البنك وارتباطهم به، وغير ذلك⁷⁵، هذه المؤشرات لها دور وتأثير مباشر على المعايير الرقمية للنتائج المحققة من ممارسة الوظائف المصرفية والتي تسعى إلى تحقيق أهداف البنك⁷⁶.

○ القسم الرقمي:

يعبر عن نتائج ممارسة الوظائف المصرفية، حيث يتبين رقمياً ما تم تحقيقه من نتائج ممارسة العاملين لوظائفهم في الإطار الذي تكون أهدافه الربحية، الهدف الذي يسعى البنك لتحقيقه إضافة إلى معدل العائد على رأس المال الخاص، معدل العائد على الأموال المتاحة للتوظيف

⁷⁴ OpsDag Team in Banking, 5 Key Performance Indicators for Banks to Benchmark Influenced by the Early History of the Banking Industry: Benchmarking, KPIs & Metrics, <https://shortest.link/jvuM>

⁷⁵ صالح خالص، "تقييم كفاءة أداء القطاع المصرفي" ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الاقتصادي-الواقع والتحديات (الجزائر: 2010): 389.

⁷⁶ Marei M. A. Almontasr, "The Measurement Methods in the Evaluation of Banks Performance," *International Journal of Scientific and Research Publications*, IJSRP, Volume.8, Issue.10, (October 2018) Edition [ISSN 2250-3153]:26.

ومعدل العائد على إجمالي الأصول، ونسبة الأرباح إلى الملاك، ونسبة صافي الأصول المتاحة لمزايا التوظيف، إضافة إلى نسبة التكلفة إلى الدخل وصافي هامش الفائدة. وفي الوقت نفسه يشمل التدابير الاقتصادية EVA: economic value added، وRAROC العائد المعدل حسب المخاطر على رأس المال / risk-adjusted return on capital. والمقاييس الأكثر استخدامًا إجمالي عائد الأسهم :TSR total share return، ونسبة السعر إلى الأرباح (P) Earnings ratio/price (/ E)، وقيمة السعر إلى الدفتر to-book value/price (P / B) ومبادلة التخلف عن السداد CDS / credit default swap.

وتتخذ هذه النسب عند تقييم أداء البنوك من وجهة نظر وكالات التصنيف، كما يتخذون نهجًا أكثر ديناميكية ويتم إيلاء المزيد من الاهتمام للتغيرات في تكوين الإيرادات وعناصر التكلفة، وتعمل هذه الوكالات على إضافة مؤشرات قائمة في السوق أثناء تحليل أداء البنوك⁷⁷.

يُعتقد أن النسب المعيارية، كمعايير قابلة للمقارنة هو نهج لا يسمح بتكوين درجة إجمالية على سلامة البنك بالكامل، علاوة على ذلك، أن هذه النسب المالية تعكس بشكل أساسي مقاييس أداء قصيرة الأجل وليست طويلة الأجل أكثر ملاءمة. وتجمع النسب المالية بين العديد من جوانب الأداء، بما في ذلك العمليات والتسويق والتمويل. ومع التطورات السريعة أصبح هذا النهج غير مناسب. لذا تم تقديم نهج CAMEL وDEA (Data Envelopment Analysis) في الأدبيات المتعلقة بتقييم أداء البنوك.

يُشتق اختصار CAMELS من القطاعات الخمسة الرئيسية للعمليات المصرفية: كفاية رأس المال Capital adequacy، وجودة الأصول Asset quality، وجودة الإدارة Management quality، والقدرة على الربحية والسيولة Earning and Liquidity، وعزز هذا المنهج من قبل المنظمين البنكيين الفيدراليين من أجل تقييم الأداء العام للبنوك التجارية ووضعوا مقياسًا إضافيًا، وهو الحساسية Sensitivity to market risk لتقييم مخاطر السوق المرتبطة بتغير أسعار الفائدة وعوامل أخرى. معيار محدد يعتمد كأداة للرقابة المصرفية على تحليل ومراجعة الأرباح السنوية ومن ثم العمل على تقييمها وتصنيفها على أساس العناصر

⁷⁷ Cicea, C.; Hincu, D. Performance evaluation methods in commercial banks and associated risks for managing assets and liabilities, *Communications of the IBIMA*. (2009): 98.

المكونة للمعيار.

يعتبر هذا المعيار أداة للإنذار المبكر وتحديد نقاط الضعف في البنوك ومؤشر التفتيش الميداني عبر طريقة CAMEL⁷⁸.

على الرغم من ميزات النموذج السابق إلا أن هناك من يرجح نموذج Analysis Hierarchical AHP: Process وهو "عملية التحليل الهرمي" لكونه يسمح بالنظر في التدابير المالية وغير المالية في عملية التقييم لأن الأعمال المصرفية معقدة للغاية، وبالتالي لا يكفي أن تأخذ في الاعتبار التدابير المالية فقط. يساعد هذا النموذج في الكشف عن تصنيف البنك والتعرف على البنوك ذات الأداء الأفضل وتلك التي تحتاج إلى مزيد من الاهتمام سواء من المؤسسات الإشرافية أو الإدارة من أجل تحسين الأداء الحالي. ويتضمن هذا النموذج أيضاً حكماً خارجياً يمكن أن يساعد في بناء إطار تقييم أكثر تحديداً وقابلية للتطبيق في مجالات مختلفة⁷⁹.

وهناك من يرى أن مؤشرات الأداء الرئيسي التي يجب على كل مصرف اتباعها هي:

- **المؤشر المالي:** ويشمل الإيرادات (جميع التدفقات النقدية الواردة)، المصاريف (جميع التكاليف)، ربح التشغيل (الأموال المكتسبة من العمليات التجارية الأساسية، باستثناء استقطاعات الفوائد والضرائب)، وتعتبر هذه المؤشرات الثلاثة للبنوك هي الثالث المقدس التي يركز عليه أصحاب المصلحة من المستثمرين ومجلس الإدارة.
- **مؤشر الجودة:** يقاس أداء البنك من خلال ملاحظات العملاء (استبيان)، ومتوسط الوقت اللازم لحل المشكلات، ومعدل خطأ إعداد الحساب الجديد، والحسابات المفتوحة بوثائق غير كافية⁸⁰.
- **مؤشر إنتاجية الفريق أو الفرد:** الحجم الإجمالي للحسابات التي يديرها البنك الذي يتعامل معه العميل، والأصول المدارة وربح التشغيل لكل موظف وهو مؤشر يساعد على مقارنة الأموال المكتسبة بالأموال التي يتم إنفاقها على الموظفين، والمبيعات لكل فرع، وعدد

⁷⁸ M. A. Almontasr, Op. Cit, 27.28

⁷⁹ Stankevičienė, Op. Cit, 195.

⁸⁰ Jelena Stankevičienė, Op. Cit, 194.

عمليات سير العمل المنفذة⁸¹.

● بطاقة التوازن (BSC) Balance Score Card

أحد أشهر نماذج نظام تقييم الأداء هو "بطاقة الأداء المتوازن"، وتعتبر المؤشرات غير المالية بالإضافة إلى المالية شرطاً أساسياً للأداء المالي المستقبلي ودفعها لإكمال ومساعدة المنظمات في تنفيذ الإستراتيجيات، وتستخدم بطاقات قياس الأداء على نطاق واسع في العديد من الصناعات في كل من القطاعين العام والخاص⁸².

تعريف بطاقة التوازن: هي نموذج لتقييم أداء الأعمال يوازن بين مقاييس الأداء المالي والعمليات الداخلية والابتكار والتعلم ورضا العملاء⁸³.

يقترح هذا النموذج لتقييم الأداء، حتى يمكن المديرين من مراقبة أربعة جوانب رئيسية للمصرف⁸⁴:

1. المحور المالي: نظرًا لأن الوظيفة الأساسية للبنوك كمؤسسات مالية هي جمع الأموال، من أجل تحقيق ربح لمساهميهم، صممت BSC للقطاع المصرفي من المنظور المالي لتنقل التدابير المالية والنتائج الاقتصادية التي اتخذتها المؤسسات المصرفية بالفعل وتركز على تدابير الربحية والتي بموجبها يؤكد المساهمون ربحية استثماراتهم، التي هي انعكاس لجودة فريق إدارة البنك واستراتيجياتهم وسياساتهم المنفذة.

2. محور العملاء: عملاء البنوك هم مصدر ربحهم، لذا فإن تلبية احتياجات العملاء هو هدفهم النهائي، ومن المعايير المتعلقة بمنظور العميل ضرورة (عميل، تسويق، تحديد متطلبات العملاء ورضاهم⁸⁵).

3. محور الأعمال الداخلية: هدفه إرضاء المساهمين والعملاء من خلال التنفيذ الجيد

⁸¹ Joseph Lucco, "17 Key Performance Indicators Every Bank Should Track", [https://shortest.link/jvFK\(Dec 2022\)](https://shortest.link/jvFK(Dec 2022)).

⁸² "Balanced Scorecards for Banks, Solver Global," <https://shortest.link/jvHH> (5.3.2020)

⁸³ Abu Yahaya, "Using Balanced Scorecard to Assess Performance of Banks in Ghana" (MBA thesis. School of Management Blekinge Institute of Technology 2009), 19.

⁸⁴ Malihe Rostami, Ahmad Goudarzi and Mahdi Madanchi Zaj, "Defining Balanced Scorecard Aspects in Banking Industry Using FAHP Approach," *International Journal of Economics and Business Administration*, Vol. 1, No. 1, (2015): 26.

⁸⁵ Rostami, Ibid, 28.

للعمليات التجارية التي لها تأثير، عند تحديد الأهداف والتدابير لهذا المنظور، ومن الضروري دمج تحليل سلسلة التقييم، حيث تحتاج عملية التشغيل إلى تعديلها وفقاً للأهداف المالية والاستهلاكية، مع الاستجابة لاحتياجات العملاء الحالية والمستقبلية. وتتكون سلسلة القيمة الداخلية من ثلاث عمليات تجارية رئيسية: الابتكار وقابلية التشغيل وخدمة ما بعد البيع، ويمكن أن يلاحظ البنك كفاءة المعاملات من خلال متوسط الوقت الذي يقضيه في حل المشكلات التي تظهر أثناء المعاملات، بينما يتم إدراك عدم رضا العملاء عن خدماتهم ومنتجاتهم من قبل البنوك من خلال إجمالي عدد الشكاوى المقدمة من عملائهم.

4. التعلم والنمو: يقيس جهود البنك لتمكين النمو والتعلم للموظفين في مجالهم، فإن الإجراءات الخاصة بهذا المنظور هو الأكثر صعوبة في الاختيار ويقترحون تدابير كتعزيز معرفة الموظفين وتحفيزهم وقدراتهم وقدرات نظم المعلومات⁸⁶.

باستخدام إطار عمل بطاقة الأداء المتوازن، يمكن للبنوك تنفيذ إستراتيجيتها وتنفيذ نتائجها وتوفر هذه البطاقة إطار عمل لتقييم الأهداف والبرامج والإستراتيجيات المحددة.

4.3.1. علاقة تكنولوجيا المعلومات بالأداء المصرفي

يعتبر التقدم التكنولوجي الركيزة الأساسية التي لها دورٌ مهمٌ في تحديد وصياغة نمط عمل المؤسسات، وتعد البنوك أحد القطاعات الرئيسية التي تأثرت كثيراً بالتطورات الحاصلة في التكنولوجيا وما يترتب على هذه التطورات من ابتكارات تؤثر في تحسين وتطوير العمل المصرفي وابتكار خدمات مصرفية جديدة لتحقيق مستوى أعلى من تلبية احتياجات العملاء ورغباتهم لذا فإن البنوك أدركت أن نجاحها مرتبط بتوجهها الإبداعي في مجال توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال واستثمارها في تطوير قدرات ومهارات العاملين وخدمة العملاء من خلال التعرف على رغباتهم وحاجاتهم بما يحقق للمصرف ميزة تنافسية والمحافظة عليها⁸⁷، الأمر الذي

⁸⁶ Viktorija Stojkovski & Blagoj Nenovski, "Balanced Scorecard Model in the Banking Sector", *International Journal of Science and Research (IJSR)*, Volume .10, Issue. 3, (March 2021):1628,1629. <https://shortest.link/jvUo>

⁸⁷ بنية حيزية، وبنية محمد، " الابتكار والتكنولوجيا في التمويل الإسلامي ودوره في دعم التنمية الاقتصادية والاجتماعية _التجربة الماليزية أنموذجاً"، *المجلة الجزائرية للإدارة والتسوق*، ع.1 (يناير 2020):6.

شجع البنوك على تنويع الخدمات التي تقدمها للعملاء بعد أن كانت خدمات تقليدية، ومع زيادة الطلب على الخدمات الإلكترونية توسعت البنوك في الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمتمثلة بالأجهزة والحاسبات الإلكترونية وشبكة الاتصالات العالمية (الإنترنت) بهدف تحقيق أفضل خدمة ممكنة للمساعدة في اتخاذ القرارات وتحقيق الأهداف. أصبح استخدام الأنظمة الآلية في العمل المصرفي أمرًا لا بد منه من أجل التكيف مع معطيات التطور وضمان استمرار البنوك⁸⁸، كما أن الكفاءة في أداء الخدمات المصرفية المختلفة تتوقف على كفاءة العاملين ودقة اختيارهم وتدريبهم وتحفيز ودعم إبداعاتهم ليتمكن البنك من تحقيق القدرة على المنافسة في السوق المالي، لذا ظهرت تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين ورفع كفاءة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء، والمتمثلة في بطاقة الدفع، وبطاقة الائتمان، وبطاقات التسوق، والبطاقة الذكية، والصراف الآلي والتحويلات الإلكترونية⁸⁹.

⁸⁸ حيزية، محمد، مرجع سابق، 7.

⁸⁹ Karan S. Thagunna & Shashank Poudel, "Measuring Bank Performance of Nepali Banks: A Data Envelopment Analysis (DEA) Perspective," *International Journal of Economics and Financial Issues*, Volume .3, Issue. 1, (2013): 55.

الفصل الثاني

قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في اليمن

يعد قطاعا تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والبنوك مكوناً حيوياً للاقتصاد لأي دولة ويؤدي دوراً مهماً في النمو الاقتصادي، ويعرض هذا الفصل قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في اليمن ومكوناته ومؤشرات البنية التحتية للقطاع وتطبيقاته.

1.2. واقع قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في اليمن

يعتبر هذا القطاع ثاني مصدر للإيرادات العامة بعد قطاع البترول في اليمن، ويساهم بفرص عمل سواء بشكل مباشر أو غير مباشر، من خلال ارتباطه بقطاعات الاقتصاد الوطني الأخرى⁹⁰. ومنذ عام 2015 إلى عام 2022، تباين أداء القطاع بسبب الظروف الاستثنائية التي يمر بها اليمن، وتقدر المرحلة الثالثة من التقييم الديناميكي للأضرار والاحتياجات⁹¹ DNA الذي أجراه البنك الدولي أن 25% من أصول قطاع الاتصالات إما تضررت أو دُمرت منذ بداية الحرب، مما أدى إلى تقليص تغطية القطاع بحوالي 40%، وقدرت الخسائر المالية لقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بنحو 4.1 مليار دولار بسبب انقطاع التيار الكهربائي "نقص الوقود"، والتشرذم المؤسسي، وتنافس السياسات والمطالب المالية من قبل السلطات في صنعاء وعدن⁹².

تم استبعاد بعض الدول العربية من بينها اليمن من عرض تصنيفات المؤشر الرقمي لعدم وجود مؤشر واحد أو أكثر، حيث احتلت اليمن المرتبة 13 من بين 13 مجموعة اقتصادية منخفضة الدخل⁹³.

وعلى الرغم من ذلك يُعزى صمت القطاع إلى حقيقة أنه يظل مرشحاً لمشغليه حتى أثناء النزاع

⁹⁰ "Economic And Social Commission for Western Asia (Escwa), National Profile of The Information Society in Yemen," *United Nations*, 2007.

⁹¹ "Yemen Dynamic Needs Assessment: Phase 3", *The World Bank*, Dec 15, 2020,84.

⁹² "National Profile of The Information Society in Yemen, Economic and Social Commission for Western Asia (Escwa)", *United Nations*, August 2007.

⁹³ "YEMEN", global innovation index WIPO, <https://2u.pw/SMIJ9o> (June 2021)

وفي بعض الحالات يكون أكثر ربحية مع زيادة الطلب على الاتصالات⁹⁴. بين عامي 2015-2018، ساهم قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بحوالي 7% في الناتج المحلي الإجمالي الحقيقي لليمن، 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 2019⁹⁵، كجزء من سياسة الحكومة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، استثمرت الحكومة في سنوات عديدة لتطوير بنيتها التحتية. بدأ 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 Yemen⁹⁶.

1.1.2 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 المجال⁹⁷. وتمكنت

⁹⁴ “Input to The Yemen Policy Note no. 4. on Inclusive Services Delivery, Yemen Information & Communication Technology (ICT), ICT Sector Unit of the World Bank Group,” *the World Bank Group*, 2016, 1.

⁹⁵ Al-Bashiri, Op. Cit.

⁹⁶ Mansoor Al-Bashiri, “Impacts of The War on The Telecommunications SECTOR IN Yemen, This Policy Brief Was Prepared by Deeprout 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 (January 11, 2021).

⁹⁷ National Profile of The Information Society in Yemen, (Escwa), Op. Cit. 8.

العديد من مؤسسات القطاع العام والخاص من إدخال استخدام أنظمة الأتمتة وشبكات المعلومات بأشكال مختلفة⁹⁸.

يتكون القطاع من:

1. وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات: هي الجهة الحكومية المكلفة بإنفاذ القوانين التي تسنها الدولة لتنظيم مختلف أجزاء القطاع (مثل الهواتف الأرضية، والهواتف النقالة، والإنترنت والبريد). كما أنها مكلفة بالموافقة على اللوائح الجديدة المناسبة، وصياغة السياسات والخطط الخاصة بالقطاع، وإدارة سياسات الاتصالات، ومنح التراخيص لإنشاء وتشغيل شبكات خاصة أو عامة، والحفاظ على خطة الترقية الوطنية، واعتماد التسعير.
2. 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.
3. شركات الهاتف النقال: منذ عام 2001، كان للقطاع الخاص دور نشط في مجال الاتصالات، حيث منحت الحكومة تراخيص لشركات نظام الهاتف النقال كما يلي:

جدول (1.2): شركات الاتصالات في اليمن حتى 2020

م	اسم الشركة	الملكية	سنة التأسيس	طبيعة النشاط	إجمالي مشتركى الهاتف النقال مليون	الحصة السوقية % ⁹⁹	حجم الشركة
1	تيليمن	مساهمة عامة حكومية	1990	خدمات الاتصالات الدولية والهاتف الثابت والإنترنت.	-	-	4500000
2	إم تي إن MTN	مساهمة محلية	2001	تقديم خدمة الهاتف النقال	5	27%	4500000

⁹⁸ National Information Center, <https://yemen-nic.info/> (2 March 2021).

⁹⁹ حسين الوريث، "يمن موبايل تحصد الحصة السوقية الأكبر للهاتف المحمول في اليمن بنسبة 47.9%", "مجلة المصارف"، ع.19 (يناير 2022): 14.

			.GSM		ودولية		
3600000	28%	5.2	تقديم خدمة الهاتف النقال .GSM	2001	مساهمة يمنية خاصة	سبأفون	3
6900000	40%	7.5	تقديم خدمة الهاتف النقال .CDMA	2004	حكومية	يمن موبايل ¹⁰⁰	4
-	5%	0.9	تقديم خدمة الهاتف النقال .GSM	2007	مساهمة يمنية خاصة	شركة هتس يونيتل (واي) Y	5
	100%	18597333 ¹⁰¹					

المصدر: وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات¹⁰²

اندجت مجموعة MTN المحدودة مع Investcom LLC وفي 2022 أعلنت MTN انسحابها من اليمن وبيع حصتها للشركة اليمنية العمانية المتحدة للاتصالات YOU¹⁰³. تقدم شركات الاتصالات خدماتها عبر التطبيقات كخدمة ريال موبايل التابع ليمن موبايل للتصحيات الإلكترونية والشحن الفوري، وخدمة رسائل البلاك¹⁰⁴، خدمة الرسائل البنكية¹⁰⁵. وللشركات عقود مع البنوك اليمنية كالبنك الأهلي اليمني، والبنك التعاوني الزراعي

¹⁰⁰ Yemen Mobil com, <https://shortest.link/jwfZ> (Oct 2022).

¹⁰¹ إحصائيات عامة، "خلاصة التقرير العام لإنجازات ومؤشرات وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات والجهات التابعة لها"، وزارة الاتصالات وتقنيات المعلومات، 2019، 1.

¹⁰² نوري عبد الودود وعبد الله جابر أبو هادي، "واقع الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية الداخلية والخارجية للشركات وأثره في الأداء المنظمي - دراسة ميدانية في شركات الاتصالات بالجمهورية اليمنية"، مجلة الدراسات الاجتماعية، م. 24 ع. 2، (مارس 2018):40.

National Information Center, <https://cutt.us/seU5> accessed August 28, 2020).

Sabafon web, <https://shortest.link/iC8d> (Dec 2022).

¹⁰³ You Company Web, <https://shortest.link/jwfz> (Dec 2022).

¹⁰⁴ خدمة تمكن المؤسسات في القطاع الحكومي والخاص كالمدارس والجامعات والمستشفيات والمختبرات الطبية ومنظمات المجتمع المدني.

¹⁰⁵ خدمة تمكن البنوك والبنوك من إرسال إشعارات العمليات المالية في حساباتهم أو عند أي تعاملات مالية لعملائها والوكلاء بمختلف مدن اليمن.

كاك، والبنك اليمني للإنشاء والتعمير¹⁰⁶.

4. شركات الإنترنت: بالإضافة للشركات السابقة؛ تقدم خدمة الإنترنت في اليمن كلا من:
أ. **يمن نت Yemen Net**: تعمل الشركة منذ أنشئت في 2001 كمزود لخدمات الإنترنت في اليمن، حيث بدأت بتقديم خدمات أساسية منها خدمة الإنترنت عن طريق الاتصال الهاتفي Dial up وخدمات التراسل عن طريق شبكة ال(ATM)، ومن ثم تطورت لتقدم كافة الخدمات التي يقدمها مزودو خدمات الإنترنت كخدمة الإنترنت عريض النطاق ADSL وخدمة العناوين الثابتة Static IP، وغيرها من الخدمات. ¹⁰⁷ وامتداد الموقع .YE

ب. **عدن نت Aden Ne**: مزود حكومي حديث لخدمة الإنترنت تعمل على تزويد خدمة الإنترنت بتقنية الجيل الرابع المعروفة عالمياً وتهدف إلى تقديم خدمة الإنترنت السلكي واللاسلكي وتغطي محافظة عدن¹⁰⁸، وتجاوز عدد المشتركين في هذه الشبكة عشرين ألف مشترك حتى فبراير 2022.

2.1.2. مؤشرات البنية التحتية للاتصالات

يعتبر قطاع ITC مكوناً أساسياً من مكونات الاقتصاد اليمني، حيث يلعب دوراً مهماً في الاقتصاد من خلال الاستثمارات في مجالات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات¹⁰⁹، وجرى تسليط الضوء على أهمية البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها وبناء القدرات من قبل وزارة التخطيط والتنمية، وذلك من خلال الخطة الخمسية الثانية 2000-2005 للتنمية الاجتماعية والاقتصادية ووثيقة الرؤية الإستراتيجية 2025 التي تقترح الوصول إلى مؤشرات عالية¹¹⁰.

تقدم خدمات الاتصالات النقالة أربع شركات اتصالات تمثل حصتها في السوق خلال

¹⁰⁶ خدمات الرسائل البنكية والبلاك، موقع شركة اتصالات يمن موبايل، <https://cutt.us/gWpo6> (نوفمبر 2022)

¹⁰⁷ Yemen Net Web, <https://shortest.link/jA4C>, (Oct 2022).

¹⁰⁸ Aden Net, <https://shortest.link/jA4U> (Oct 2022).

¹⁰⁹ نبيل محمد الطيري، "استراتيجية التحول الرقمي في اليمن - الأهمية التحديات والفرص المتاحة" المؤتمر الأول للتحول الرقمي، 10 أكتوبر 2022 (اليمن: صنعاء، 2022).

¹¹⁰ Yemen, 2005, www.unescwa.org/sites. (Sep 2022).

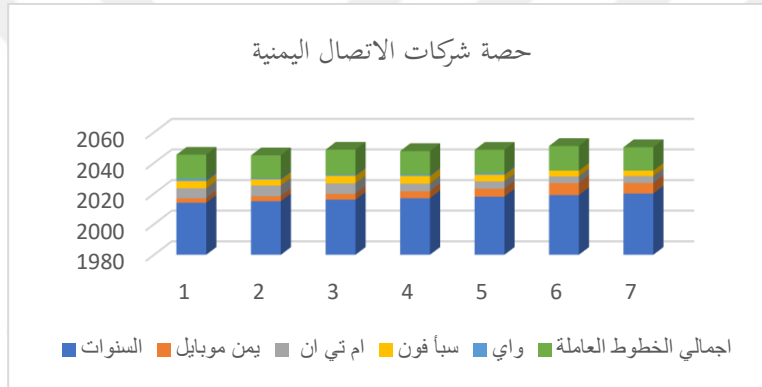
الفترة 2014-2020 كما يلي:

جدول (2.2): حصة شركات الاتصالات 2014-2020 (مليون خط)

المؤشرات	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
يمن موبايل	2.9	3.3	3.8	4.5	5.2	7.9	6.9
إم تي ان MTN	6.5	6.9	6.8	5	4.8	4.3	4.5
سبأ فون	4.8	4	5	5	4.3	3.8	3.6
واي Y	1.5	0.8	0.7	0.9	1	-	0.1
إجمالي الخطوط العاملة	15.7	15	16.4	15.4	15.3	16.1	15.2

المصدر: النشرات الإحصائية للفترة 2018-2020، المؤسسة العامة للاتصالات¹¹¹

الشكل (1.2): حصة شركات الاتصالات اليمنية



المصدر: إعداد الباحثة

1. **خدمات الهاتف الثابت:** تقدم هذه الخدمة الشركة العامة للاتصالات اليمنية وتغطي مختلف المناطق، عدا المناطق الريفية حيث ظلت الخدمات محدودة وفي نطاق ضيق لعدم توفر الكهرباء بالكثير من القرى، إضافة إلى ارتفاع كلفة إيصال الخدمة. وقد استخدمت المؤسسة العامة للاتصالات أنظمة اتصالات ريفية مغذاه بالطاقة الشمسية. وبالفترة الأخيرة شهدت الاتصالات الريفية توسعات بخطوط الهاتف وتغطية الإنترنت، وإن لم يكن عند المستوى المطلوب¹¹². واستخدمت المؤسسة العامة للاتصالات أنظمة اتصالات ريفية راديو تماثلية من شركة ITALTEL الإيطالية وSRT الكندية وشركة NEC اليابانية

¹¹¹ "الأهمية الاقتصادية والاجتماعية لقطاع الاتصالات وتقنية المعلومات في اليمن"، نشرة المستجندات الاقتصادية والاجتماعية في اليمن، ع. 63 (أغسطس 2021):5.

¹¹² "Yemen Dynamic Needs Assessment: Phase 3", Op. Cit, 84.

وغيرها من الشركات¹¹³.

2. خدمات الهاتف النقال: شهدت اليمن تطورًا في تقديم خدمات الاتصالات المتنقلة، تغطي خدمات شركات الاتصالات جميع مناطق الجمهورية، حيث زاد مستوى المنافسة في سوق الهواتف الخلوية مع وجود أربع جهات فاعلة في السوق الخلوية؛ كما زاد عدد الخطوط العاملة لدى شركات GSM، من مليوني مشترك عام 2006 إلى 15.7 مليون في عام 2014 إلى 18.6 مليون خط في نهاية عام 2019¹¹⁴. ثم ازدادت إلى 19.16 مليون مشترك بداية عام 2022 وبزيادة 8.3% عن العام 2021، ورغم النمو الحاصل إلا أن اليمن أخذت أقل من المتوسط الإقليمي في اشتراكات النطاق العريض المتنقل النشط لكل 100 نسمة عام 2019، والذي بلغ %1.36¹¹⁵.

3. خدمة الإنترنت: بدأ الإنترنت خدماته عام 1996 في اليمن بمزود واحد هو الشركة اليمنية الدولية للاتصالات، وهو مشروع مشترك بين شركة الكابلات واللاسلكي في المملكة المتحدة 51% والحكومة اليمنية 49% اللتان تديران الاتصالات الدولية في البلاد، وفي 2006 أطلقت وزارة الاتصالات خدمات WIFI، مما سمح لمشاركي خدمة الإنترنت بالوصول اللاسلكي إلى الشبكة عبر نقاط مختلفة¹¹⁶، وتعمل الاتصالات من خلال 183 مشروعًا ومحطة رسائل و 189 مشروعًا مركزيًا، ومبانٍ، وشبكات هاتفية، و 157 كيلومترًا من تمديدات الكابلات النحاسية، بالإضافة إلى 321 كيلومترًا من تمديدات كابلات الألياف الضوئية. ولليمن 7 مواني إنترنت دولية تبلغ 130 جيجا بايت، وهي نسبة منخفضة جدًا مقارنة بالدول الأخرى، وحسب تقييم البنك الدولي هناك ثلاثة منها فقط تعمل، والباقي لا يعمل، حيث تعرضت 25%-36% من

¹¹³ كمال الجبيري، "مراحل تطوير البنية التحتية لقطاع الاتصالات في الجمهورية اليمنية والتهيئة للمشروع الحكومة الإلكترونية"، وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات، 2003.

¹¹⁴ The Mobile Economy, GSMA, <https://shortest.link/iFVB>, (2020/03/8). And Ministry of Communications and Information Technology – Aden.

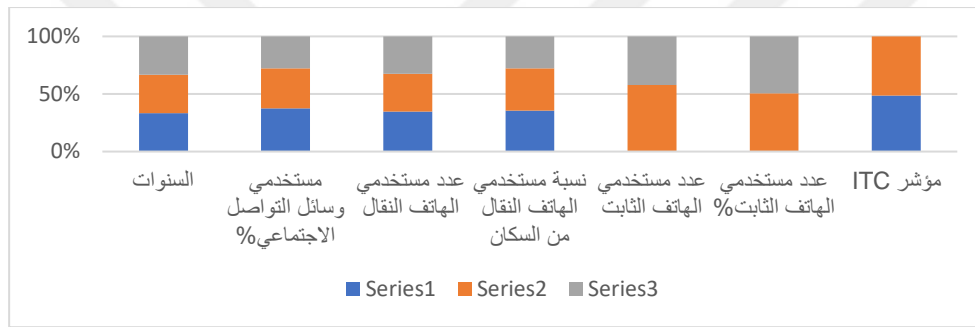
¹¹⁵ Digital trends in the Arab States region 2021, Op. Cit.

¹¹⁶ Belal Mareai & Ganesh Gopalrao Washimkar, "Reality of Information and Communication Technology in the Republic of Yemen, 'Vision Research'", *A National Research Journal*, Volume.3- Issue. I, (Issn 2250-2025), (March 2018): 12.

الأصول الأساسية لقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لأضرار جزئية أو دمرت منذ بداية الأزمة".

تحتل اليمن المرتبة 178 من 180 في مؤشر ITC، وهذا يعني انخفاض النطاق الترددي العالي بالإضافة إلى ذلك، تعد تكلفة الاتصال بالشبكة من بين الأعلى تكلفة في العالم. نظرًا لأن اليمن يفتقر إلى نقاط تبادل الإنترنت ومراكز البيانات لمعالجة الطلبات محليًا، حيث تقل سرعة التنزيل على النطاق العريض الثابت 5.49 ميجابايت في الثانية بأكثر من 20 ضعفًا عن المتوسط العالمي 107.50 ميجابايت في الثانية، وتقل بأكثر من 10 أضعاف عن المتوسط لدى الدول العربية 47.09 ميجابايت في الثانية¹¹⁷.

الشكل (2.2): خلاصة مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات



Source: ITU: Internet World Stats¹¹⁸

تشير إحصاءات استخدام الإنترنت إلى أن عدد مستخدمي الإنترنت في اليمن يبلغ حوالي 6,773,228 مستخدمًا للإنترنت حتى 30 يونيو 2016؛ والتي تمثل 24.1% من السكان، حسب Internet World State في حين كان عدد مستخدمي الإنترنت في 2019 حوالي 7.2 ملايين مستخدم، وزاد عدد المستخدمين ليصل إلى 8.24 ملايين مستخدم حتى يناير 2022، مما يجعل معدل انتشار الإنترنت في اليمن حوالي 26.7% من إجمالي السكان¹¹⁹، وبزيادة 2.2% عن العام السابق. وهذا يعني أن 22.5 مليون يعني لا يستخدم الإنترنت وتشكل 73.3% من السكان وهي نسبة كبيرة مقارنة بمثيلاتها

¹¹⁷ Taufiq Hail Ghilan Al-Madhagy, "ICT Policy in Yemen", *Faculty of Information and Communication Technology, University Utara Malaysia*, 2-3, (2013):0.

¹¹⁸ "Middle East Internet Statistics Report", <https://2u.pw/5heltq>, <https://2u.pw/pMhuXx>, <https://2u.pw/MbHFzr> (DEC 2022).

¹¹⁹ Essential Digital Headlines Overview of The Adoption and Use of Connected Devices and Services, <http://www.Fintex-ye.com>

من الدول المجاورة¹²⁰، ووصل عدد مستخدمي وسائل التواصل الاجتماعي حوالي 3.50 ملايين ونسبة 11.4% من إجمالي السكان¹²¹.

4. **تكلفة الاتصالات:** ورغم اتجاه كلفة خدمات الهاتف الجوال المختلفة لبيانات الصوت والصورة نحو الانخفاض خلال السنوات الماضية إلا أن هذه الخدمات لا تعتبر متاحة لشرائح واسعة من المواطنين اليمنيين في ضوء ارتفاع كلفتها مقارنة بمستوى دخل الفرد اليمني والمعياري العالمي. إن تكلفة سلة الاستخدام المنخفض لبيانات الجوال والصوت تشكل حوالي 4.8% من دخل الفرد في اليمن عام 2020، أي 3 أضعاف الدول العربية 1.5% والعالم 1.9% وأكثر من الضعف وفق المعيار العالمي 2%¹²². وفيما يتعلق بكلفة الاستخدام لخدمة البيانات والاتصالات للجوال التي تشكل حوالي 11% من متوسط دخل الفرد في اليمن عام 2020 وهو ما يعد مرتفعاً مقارنة بمتوسط دخل الفرد في الدول العربية 2.4% وبمتوسط دخل الفرد في العالم 2.6% وهذا يشير إلى ارتفاع الفجوة في حصة خدمات الاتصالات من دخل الفرد اليمني والتي تمثل حوالي 5 أضعاف حصتها من دخل الفرد في الدول العربية والعالم¹²³.

5. **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 للخدمة التوفير البريدي 1,428,347 عملية¹²⁴.

6. **مؤشر رأس المال البشري:** مؤشر من مؤشرات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وللمؤشر 4 مكونات تتمثل في 70.1% نسبة الإلمام بالقراءة والكتابة لدى الكبار، و54.78% النسبة الإجمالية للالتحاق بالمدارس الأساسية والثانوية، و8.7% لسنوات الدراسة المتوقعة، و3.2% لمتوسط سنوات الدراسة لعام 2020.

في تسعينيات القرن الماضي كان حجم الكادر البشري المختص في مجال المعلومات محدوداً

¹²⁰ Digital trends in the Arab States region 2021, Op. Cit.

¹²¹ Essential Digital Headlines, Op. Cit.

¹²² "Yemen Dynamic Needs Assessment: Phase 3", Op. Cit, 82.

¹²³ "الأهمية الاقتصادية والاجتماعية لقطاع الاتصالات وتقنية المعلومات في اليمن"، مرجع سابق، 8.

¹²⁴ Al-Madhagy, Op. Cit, 2-3.

لمحدودية الاهتمام بالمجال المعلوماتي ذاته، ومع تنامي الاهتمام بهذا المجال لدى المؤسسات زاد الطلب على المختصين 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. ومن بين التطورات التي شهدتها اليمن هذا الجانب بعد 2010 إدخال مادة الحاسوب الآلي في صفوف المرحلة الثانوية، كما تم إدخال خدمة الإنترنت لحوالي 60% من مدارس الجمهورية حيث يوجد حالياً 605 مدرسة مجهزة بأجهزة كمبيوتر، وإنشاء المركز اليمني لتكنولوجيا المعلومات في التعليم العالي YCIT-HE لتمكين خدمات تكنولوجيا المعلومات في الجامعات اليمنية.

سجلت اليمن عام 2020 بهذا المؤشر 0:41 وهو مؤشر ضعيف مقارنة ببقية الدول العربية، حيث احتلت السعودية المرتبة الأولى بقيمة 0.86 تليها البحرين وعمان، تحتل اليمن المرتبة 17 بين الدول العربية في مؤشر رأس المال البشري للاتصالات، وما تزال اليمن بحاجة لتطوير وتحديث قطاع التعليم وزيادة فرص التدريب المهني وبناء القدرات، والارتقاء بقطاع تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات.

3.1.2. الأهمية الاقتصادية لقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في اليمن

خلال الفترة 2014-2020م تباين أداء الناتج المحلي الحقيقي لقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات تبعاً للظروف الاستثنائية التي مر بها اليمن؛ إذ تشير تقديرات الحسابات القومية إلى أن الناتج المحلي الإجمالي بالأسعار الثابتة لقطاع الاتصالات انخفض من 130 مليار ريال عام 2014 إلى 92 مليار ريال عام 2015 بنسبة تراجع بلغت (-29.2%)، واستمر تراجع النمو خلال 2016-2018 ولكن بوتيرة أقل، قبل أن يحقق معدلات نمو خلال العامين 2019 و 2020 بنسب بلغت حوالي 0.4% و 25% على التوالي حيث تسببت الحرب في تدني مستويات أداء قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات العام والخاص، كما سجل الناتج المحلي الحقيقي لقطاع الاتصالات الخاص تراجعاً بمتوسط سنوي بلغ حوالي (-8.6%) خلال الفترة 2014-2020 مقابل تراجع بنسبة (-6.1%) في القطاع العام

لنفس الفترة، مما أدى إلى فقدان الفرص المتاحة لتطوير القطاع¹²⁵.

4.1.2. المسؤولية الاجتماعية لشركات الاتصالات

ساهمت الشركات مجتمعياً في دعم عدة جوانب كجانب التعليم والتدريب، وتوفير احتياجات الرعاية الصحية، إلى الدعم الإنساني العاجل للمستحقين ورعاية وتأهيل ذوي الاحتياجات الخاصة، وتطبيق شراكة مجتمعية فعالة مع منظمات المجتمع المدني برعاية الأنشطة الرياضية.

2.2. تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في اليمن

تُطبق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العديد من القطاعات كالقطاع الصحي والحكومي والتعليمي، كما يلي:

1.2.2. الحكومة الإلكترونية

منذ إعلان مبادرة الحكومة الإلكترونية في 2003 وافتتاح موقع لها، إلا أن المبادرة قد تعثرت لعدم جاهزية البيئة الحافزة للتحويل.¹²⁶ لانتشار الفساد المالي والإداري مما أفشل عمل الحكومة الإلكترونية التي يجب أن تتميز بالشفافية وإطلاع الأفراد على أعمال الحكومة، ومسببات أخرى، ويظهر ذلك قيمة مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية والذي يمثل متوسط أبعاد الحكومة الإلكترونية: مؤشر الخدمة عبر الإنترنت، مؤشر البنية التحتية للاتصالات، مؤشر رأس المال البشري؛ والذي وصل في 2019 إلى 0.30 وهو مؤشر أفضل من 0.22 عام 2018 حيث لا تزال متأخرة عن 6 دول عربية أخرى، وأقل بالمقارنة مع متوسط قيمة مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية للدول الأقل نمواً البالغ 0.34 عام 2020.¹²⁷

¹²⁵ "الأهمية الاقتصادية والاجتماعية لقطاع الاتصالات وتقنية المعلومات في اليمن"، مرجع سابق، 2.

¹²⁶ "National Profile of The Information Society in Yemen, Economic and Social Commission for Western Asia (Escwa)", United Nations, August 2007,17

¹²⁷ Al-Madhagy, Op. Cit.

جدول (3.2): مؤسسات المعلوماتية في اليمن التي تمارس جانب أو أكثر من الأنشطة المعلوماتية

م	نوع المؤسسة المعلوماتية	العدد
1	مراكز المعلومات والأبحاث والدراسات والتوثيق	22
2	وحدات المعلومات والإحصاء والأرشفات الحكومية	98
3	المكتبات العامة	51
4	المكتبات الأخرى	727
5	دور النشر	32
6	الجمعيات العلمية والمعلوماتية	5

المصدر: المركز الوطني للمعلومات، والجهاز المركزي للإحصاء¹²⁸

2.2.2. الصحة الإلكترونية

هي نظام متكامل يقوم على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كبديل عن خدمات الرعاية الصحية التقليدية. في اليمن ما زال القطاع في بدايته لتطبيق تكنولوجيا المعلومات فهناك بعض التطبيقات الطبية كتطبيق تسعيرات الخدمات الطبية¹²⁹، وتطبيق "رعاية" الذي يعد أول تطبيق صحي في اليمن¹³⁰.

3.2.2. التعليم الإلكتروني

صدر قرار مجلس الوزارة رقم 262 لعام 2002، بشأن التعليم الإلكتروني وتعزيز إمكانات الجامعات وبعض المدارس الثانوية في تعليم علوم الحاسوب، وهنا كانت البداية في استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة في العملية التعليمية، وتلاه قرار مجلس الوزارة رقم 71 لعام 2010، بشأن إدخال خدمة الإنترنت مجاناً لأغراض التعليم في مدارس التعليم الأساسي والثانوي وإدخال مادة الحاسوب ضمن المناهج الدراسية واستمرت عملية التعليم الإلكتروني في توسع متزايد، وصدر قرار وزاري رقم 412 لعام 2012، بإنشاء الإدارة العامة للتعليم الإلكتروني لتبدأ الخطوات الرسمية للتعليم الإلكتروني¹³¹.

¹²⁸ لحة تعريفية، المركز الوطني للمعلومات، yemen-nic.info، (سبتمبر 2022).

¹²⁹ Rajesh Tiwari, Rakesh Kumar, "Information Technology in Banking Sector", *Asia Pacific Journal of Marketing and Management Review*, Vol. 1 Issue. 1 (September 2012): 27,30.

¹³⁰ تطبيق رعاية، <https://reayt.com/index>، (2022/09/22).

¹³¹ الإدارة اليمنية للتعليم الإلكتروني، اليمن، <https://e-learning-moe.edu.ye>، (2022/09/22).

بينما نجد أن التعليم العالي اليمني ولسنوات عديدة حُرم من استخدام تقنيات التعلم الحديثة فلم تتوافر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات خصوصاً الإنترنت لضعف الشبكة العنكبوتية وتكلفتها¹³² وبدأت بعد ذلك بالتوسع في التخصصات ونشر تكنولوجيا التعليم، وتعد عمادة التعليم الإلكتروني والتعليم عن بُعد بجامعة العلوم والتكنولوجيا هي الأفضل في تقديم خدمات تعليمية¹³³.

4.2.2. التجارة الإلكترونية

أصبحت خدمات شبكة الويب منصة للتجارة الإلكترونية التي تدر عائدات مباشرة من خلال الاتصالات العالمية، وبدأت البنوك والمؤسسات المالية في عرض أعمالها بالكامل على الجمهور باستخدام تكنولوجيا البرمجيات المتقدمة التي تسهل ذلك¹³⁴. تعد E-Commerce في اليمن في مراحلها الأولى مقارنة ببعض دول المنطقة، وهذا مرتبط بطبيعة الأوضاع وحالة عدم الاستقرار في البلاد، واحتلت اليمن في مؤشر التجارة الإلكترونية من الشركات إلى المستهلكين الترتيب 141 لعام 2020 وهو مؤشر متواضع مقارنة مع بقية الدول¹³⁵، وظهرت مجموعة من المتاجر الإلكترونية منذ 2013¹³⁶ في اليمن وأصبحت تتنافس في عرض خدماتها وتقديم التسهيلات التي تساعد التجارة الإلكترونية وعلى القيام بأنشطتهم بعيداً عن التعقيدات، ومن هذه التطبيقات: يمن مزاد الإلكتروني، موقع يمن ديل الإلكتروني، متجر ورزان الإلكتروني، متجر أوكي الإلكتروني، متجر راشن الإلكتروني، إيمحلات، يميني، تجارة، وإتسي، كما أعلنت البنوك عن تفعيل خدمة نقاط البيع الإلكتروني "POS"، في مراكز التسوق والمطاعم والسوبر ماركت ومحال الملابس الجاهزة، وتتجه لتفعيل الخدمة في محطات الوقود¹³⁷.

¹³² دور تكنولوجيا المعلومات في التأثير على الاقتصاد العالمي، <https://shortest.link/eEyG>، (2022/09/22).

¹³³ جامعة العلوم والتكنولوجيا اليمنية، <https://shortest.link/fmyg>، (2022/09/22).

¹³⁴ Suresh Kumar, Op. Cit ,140

¹³⁵ Measuring the Information Society Report 2016, International Telecommunication Union.

12, <https://shortest.link/eEwa>

¹³⁶ أحمد العلي، "أفضل مواقع للتجارة الإلكترونية في اليمن"، تقني، نوفمبر 2021.

¹³⁷ فاروق الكمالي، "حلول إلكترونية لمواجهة أزمة السيولة في مصارف اليمن"، العربي الجديد، 26 أغسطس 2016.

على الرغم من الخطوات الإيجابية البطيئة نحو تجارة إلكترونية، نجد أن معظم اليمنيين ما زالوا يفضلون التجارة التقليدية في عمليات البيع والشراء واقتناء السلع ومعاينتها عن قرب قبل شرائها¹³⁸. فحسب تقارير التجارة الإلكترونية تعد اليمن أقل البلدان نمواً ومشاركة في التجارة الإلكترونية، ولذلك هي بحاجة لمزيد من الجهود لتعزيز قدراتها في المجال، وتشير البيانات المتاحة الخاصة بالبلدان الأقل نمواً ومنها اليمن إلى أن التسوق إلكترونياً كان أقل من 1 من كل 10 عبر الإنترنت، بينما يتسوق ما يصل إلى 8 من كل 10 من مستخدمي الإنترنت عبر الإنترنت في البلدان المتقدمة¹³⁹.

3.2. تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنوك اليمنية

أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات نواة القطاع المصرفي التي يتم من خلالها تنسيق جميع الأنشطة الحيوية والتحكم فيها، وأصبح النظام المصرفي الإلكتروني هو الثورة الرئيسية التي تحركها التكنولوجيا في إجراء المعاملات المالية. لذا سعت البنوك اليمنية إلى تبني التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمات المصرفية لمواكبة التحولات¹⁴⁰، حيث تقوم البنوك باستثمارات في أنظمة الاتصالات السلكية واللاسلكية والأنظمة الإلكترونية¹⁴¹، وكثفت جهودها للاستثمار فيها وقدمت الخدمات المصرفية عبر الهاتف، والخدمات المصرفية عبر أجهزة الصراف الآلي وبطاقات الائتمان، وأنظمة الدفع الإلكترونية وتخزين البيانات وحلول استخراج البيانات وهي نتائج لعملية الأتمتة والحوسبة في القطاع ولإدخال تحسينات في جودة الخدمات المصرفية عامة والإلكترونية خاصة¹⁴².

وعلى الرغم من بذل الجهود لتحسين عمل القطاعات في اليمن، إلا أنها تصنف ضمن الدول

¹³⁸ "رغم ظروف الحرب وصعوباتها... ازدهار التجارة الإلكترونية في اليمن"، العربي، 14 مايو 2022.

¹³⁹ "مؤشر الأونكتاد: اليمن غير مستعدة للتجارة الإلكترونية"، عدن فويس، 23 مارس 2022. [للاطلاع على مزيد حول التجارة الإلكترونية اليمنية](#).

¹⁴⁰ العويبة بن زكوة، "تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين جودة الخدمات المصرفية للبنك الإسلامي - بنك السلام الجزائري"، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، م.20، ع.2 (ديسمبر 2010): 292.

¹⁴¹ Adesina, A. A. and Ayo, C.K. "An Empirical Investigation of the Level of Users Acceptance of E-banking in Nigeria," *Journal of Internet Banking and Commerce*, Vol. 15, No. 1. (2010).

¹⁴² Rakhi Sharma And Ajit Mittal, "Role of It in Banking Sector and Challenges", *Indian Journal of Economics & Business* Vol. 17, No. 3 (2018):41-53, 42.

الأقل استخداماً للتكنولوجيا في كثير من القطاعات، حيث تم تصنيفها وفقاً لتقرير مؤشر الاقتصاد الرقمي العربي 2020، في المرتبة 16 من بين 22 دولة عربية، ووضعت اليمن في قائمة الدول التي تحتاج لتنشيط رقمي ومزيد من الاستثمارات لبناء قدرات بنيتها التحتية الرقمية 143. تتركز 75% من حلول التكنولوجيا المالية في اليمن التي اعتمدت عدداً من اللوائح التمكينية للتكنولوجيا المالية، وسمحت بتشغيل خدمات النقود الإلكترونية أو شركات الدفع.

وتنطوي تطبيقات ITC على العمليات والخدمات الحكومية والرعاية والمعلومات الصحية والتعليم والتدريب وتوفير فرص العمل والأعمال التجارية والفلاحية والنقل وحماية البيئة وإدارة الموارد الطبيعية، وتشمل هذه التطبيقات عدة قطاعات.

¹⁴³ Al-Sabri, Op. Cit, 36.

الفصل الثالث

القطاع المصرفي اليمني

شهد النظام المصرفي اليمني تطورًا منذ توحدت اليمن عام 1990 وفتحت آفاقاً واسعة للاقتصاد، وتم إعادة صياغة قانون البنك المركزي لليمن الموحد، بدءًا من القانون الجديد الموحد رقم 21 لسنة 1991م، وأصبح البنك مركزي واحدًا يتولى جميع وظائف ومهام البنك المركزي كمهمة متابعة ودعم دور الجهاز المصرفي في التنمية¹⁴⁴. واتخذ البنك من صنعاء مقرًا رئيسيًا له، وله فروع في كل محافظة من محافظات الجمهورية¹⁴⁵، وفي عام 2000 أصدر البنك المركزي مجموعة من التشريعات لمواكبة التغيرات في العمل المصرفي ومعالجة القصور والفجوات. يتكون الجهاز المصرفي قبل 2007 من 13 مصرفًا، وأصبح في 2022 يتكون من 21 مصرفًا، منهم 14 مصرفًا تجاريًا موزعين (بنوك يمنية وفروع لبنوك أجنبية ومشاركة) و7 مصارف إسلامية وتمويل أصغر، حيث تم إنشاء أول بنك للتمويل الأصغر في 2007 وإصدار قانون التأجير. ومع استمرار الصراع 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 المصرفي¹⁴⁶. في 2020 أصدر محافظ البنك المركزي قرار رقم 1 لسنة 2020 بشأن القواعد التنظيمية لتقديم المؤسسات المالية خدمات 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.¹⁴⁷

¹⁴⁴ CBY, <https://english.cby-ye.com/aboutbank>

¹⁴⁵ فؤاد القاضي، نشأة وتطور القطاع المصرفي اليمني، مجلة مصارف، ع 13 (يناير 2021): 36.

¹⁴⁶ "تقرير البنك المركزي اليمني"، البنك المركزي اليمني، 2015، 4.

¹⁴⁷ وديع السادة، "الرقابة المصرفية على التكنولوجيا المالية" المؤتمر الأول للتحويل الرقمي في اليمن، تعزيز الشمول المالي،

11 أكتوبر 2022 (صنعاء، 2022)، 9.

1.3. واقع القطاع المصرفي اليمني

يؤدي القطاع المصرفي دورًا مهمًا في النشاط الاقتصادي في اليمن، لكونه أحد أهم القطاعات الأساسية لذلك أدت المنافسة الاقتصادية بين سلطات الأمر الواقع "DFA" والحكومة المعترف بها دوليًا "IRG"¹⁴⁸ إلى تجزئة وانقسام مؤسسات الدولة الاقتصادية الرئيسية والعملية المحلية والسياسة النقدية التي تؤثر على القطاع المالي، وانقسم البنك المركزي وبنكان تديرهما الدولة وهما بنك التسليف التعاوني والزراعي "CAC Bank"، والبنك الأهلي اليمني "NBY"¹⁴⁹. وقبيل النزاع قام البنك المركزي بحزمة إصلاحات من أجل تطوير البنية التحتية للقطاع المصرفي اليمني من خلال تحسين المعاملات الإلكترونية بين البنوك وأنظمة الدفع الإلكتروني المحلية، إلا أن النزاع المستمر أعاق التقدم¹⁵⁰. وتجدد الإشارة إلى أن الأزمة السياسية وما تبعها من أزمة مالية وضعف الثقة بالعملية الوطنية، أدى في نهاية الأمر لتراجع نشاط قطاع المصارف، رغم أن ودائع القطاع وأصوله ورأس ماله في السنوات الأخيرة حسنت من أدائه مقارنة مع مؤشرات الأعوام السابقة. بلغ إجمالي أصول القطاع المصرفي (بما في ذلك بنوك التمويل الأصغر) في 2020 حوالي 3.6 تريليونات ريال يمني بما يشكل حوالي 57.8% من الناتج المحلي الإجمالي "GDP" نهاية 2019،¹⁵¹ وشكلت أصول البنوك التقليدية 31% من إجمالي الأصول المصرفية، تليها البنوك الحكومية 29%، والبنوك الإسلامية 23%، والبنوك الأجنبية 10% وبنوك التمويل الأصغر 8%، وقدرت وزارة التخطيط والتعاون الدولي في 2021 أن ثلاثة بنوك (بنك اليمن الدولي IBY، وبنك التضامن الإسلامي، وكاك بنك) تمتلك حوالي 50% من إجمالي أصول النظام المصرفي اليمني. كما قدرت الفروع بعدد 433 فرعًا و387 مكتبًا مصرفيًا في اليمن عام 2021، أي أن هناك 1.4 فرع مصرفي لكل 100000 يمني مقابل

¹⁴⁸ DFA: De Facto Authorities ,IRG: Internationally Recognized Government

¹⁴⁹ "Report The Yemeni Financial Sector: Challenges and Opportunities for Recovery", *Acaps Analysis Hub*, 26 July 2022.

¹⁵⁰ سناء القباطي، "دور المحافظ الرقمية في تعزيز الشمول المالي" المؤتمر الأول للتحويل الرقمي، 10-11 أكتوبر 2022 (صنعاء: 2022): 13.

¹⁵¹ "نشرة التطورات الاقتصادية والنقدية"، البنك المركزي اليمني، نشرة ربع سنوية، ع.8، سبتمبر 2022.

11.9 فرعًا في الدول العربية¹⁵²، تتركز هذه الفروع في المدن الرئيسية والمناطق الحضرية، بينما المناطق الريفية التي يغطيها حوالي 73% من السكان لم تصلها الخدمات المصرفية إلا بشكل ضئيل. بجانب آخر نجد أن الشيك هو الأكثر رواجًا في تسديد المدفوعات ويشكل نسبة 80% وباقي النسبة باقي المدفوعات كالحوالات. تراجعت نظم المدفوعات بمختلف أدواتها خلال 2015-2017 بنسبة انخفاض 30% - 50%، ومن ثم عادت للتحسن في 2018/2019. وإدراكًا من البنك المركزي بتطوير الخدمات حصل ثلاثة من مقدمي الخدمات المالية (FSPs¹⁵³) بما فيها الإلكترونية على تراخيص بنكية كاملة في 2020-2021¹⁵⁴. 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).

وجد في 2016 ومع ارتفاع مستوى العملة المتداولة خارج البنوك، وانخفاض الثقة في القطاع المصرفي أن هناك 64 فقط من بين كل 1000 يمضي فوق سن 14 عامًا يمتلكون حسابًا،¹⁵⁵ وبلغ في ذات العام حجم الائتمان المحلي المقدم للقطاع الخاص كنسبة من الناتج المحلي 5.6% وهي نسبة منخفضة، مما يفسر ضعف مساهمة القطاع المصرفي في النشاط الاقتصادي ودعم القطاعات الخاصة¹⁵⁶.

¹⁵² "مذكرة سياسة اليمن رقم 3 جاهزية القطاع الخاص للمساهمة في إعادة الإعمار والتعافي في اليمن"، مجموعة البنك الدولي، (23 مايو 2017).

¹⁵³ Financial Services Providers

¹⁵⁴ Report The Yemeni Financial Sector, Op. Cit.

¹⁵⁵ "مذكرة سياسة اليمن"، مرجع سابق.

¹⁵⁶ Al-Sabri, "Readiness and Limitations of Digitizing Trade Finance Services in Yemeni Banking Sector" (A Master's Project. Lebanese International University, 2018):36.

جدول (1.3): خدمات قطاع البنوك خلال الفترة 2014-2019

السنة	2014	2015	2016	2017	2018	2019
عدد الحسابات	3423322	3942035	2371468	3366025	3384470	4655732
عدد مالكي الحساب	2460055	2504894	1482168	2103766	2256313	2909833
عدد البطاقات المدبنة	1017402	1182320	213444	242798	335944	427281
عدد البطاقات الدائنة	6604	7977	1776	1760	1838	1206
عدد الصرافات الآلية	983	1028	890	890	1002	1052
عدد نقاط البيع	1503	1377	200	400	786	817
عدد فروع البنوك التجارية	387	427	410	416	444	433
عدد فروع مكتب البريد	360	360	359	330	311	311
عدد فروع مشغلي الحوالات المالية	930	767	820	876	2656	3244

يتبين من الجدول أعلاه أن عدد الحسابات بجميع العملات وصلت قرابة 5 ملايين حساب بنهاية 2019م، و3 ملايين يعني لديهم حساب بنكي واحد على الأقل (حسابات جارية وحسابات توفير)، مما يعني أن 10% من اليمنيين يمتلكون حساباً واحداً على الأقل وهو مؤشر ضعيف مقارنة بالمؤشر العالمي %68.5 و%43.5 على مستوى منطقة الشرق الأوسط بحسب تقرير الشمول المالي لعام 2018م الصادر عن IB¹⁵⁷. أما عدد بطاقات الخصم فقد ارتفع بشكل ملحوظ من أكثر من مليون بطاقة خلال عامي 2014 و2015م ليلعب نحو 200 ألف بطاقة في العام 2016م. هذه البطاقات هي في الغالب بطاقات للسحب النقدي من أجهزة الصراف الآلي لسحب الرواتب، وقد انخفض عددها بسبب انقطاع مدفوعات الرواتب وأزمة السيولة، وفي عام 2019 كانت الزيادة في عدد البطاقات محدودة وبلغت حوالي 400 ألف بطاقة، بينما بطاقات الائتمان الدائنة لا تزال محدودة¹⁵⁸. أما نقاط البيع لتقديم الخدمات المالية للعملاء قد انخفضت إلى 200-400 نقطة بيع خلال عامي 2016م و2017م، بنسبة 32% عن الأعوام السابقة، وزادت مرة أخرى في 2019 بنسبة 13% نتيجة تركيب البنوك نقاط البيع لدى بعض المتاجر لسداد قيمة المشتريات

¹⁵⁷ السماوي، مرجع سابق، 55.

¹⁵⁸ Report The Yemeni Financial Sector, Op. Cit.

ونتيجة زيادة وكلاء الصرافة من 876 عام 2017 إلى 3244 في 2019¹⁵⁹.

1.1.3. مكونات القطاع المصرفي في اليمن

تتمثل مكونات القطاع المصرفي اليمني بما يلي:

1.1.1.3. البنك المركزي

هو هيئة مستقلة تم إنشاؤها بموجب القانون للقيام بجميع وظائف البنك المركزي، ويتولى إدارة البنك مجلس إدارة مع المحافظ بصفته رئيساً¹⁶⁰.

يعتبر البنك المركزي هو الجهة المسؤولة عن الاستقرار المالي بالتنسيق مع وزارة المالية، ووفقاً لقانون البنك المركزي رقم 14 لعام 2000 مادة 5 يهدف البنك لتحقيق استقرار الأسعار وتوفير السيولة على نحو يوجد نظام مالي مستقر يقوم على آلية السوق، لتحديد نظام سعر صرف الأجنبي بالتشاور مع الحكومة، كما أشارت المادة 3 قانون رقم 40 لسنة 2006 بخصوص نظام الدفع والعمليات المصرفية الإلكترونية من أجل تعزيز دور المصرف المركزي في إدارة هذه الأنظمة والرقابة عليها، وغيرها من المهام الموكلة إليه.

يقوم البنك المركزي بتطبيق بعض أدوات السياسة الاحترازية مثل متطلبات الاحتياطي الإلزامي بنسبة 25 %، وضع حدود لنسبة كفاية رأس المال بنسبة 8 %، ونسبة السيولة لدى البنوك بنسبة 25 %، إضافة إلى وضع حدود على المراكز المفتوحة بالعملة الأجنبية بنسبة 25 % ويتم وضع تعليمات تطبيق المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 9 (IFRS9 - LCR)، وفيما يتعلق بمدى توفر البنية التحتية للنظام المالي فإن البنك بصدد إنجاز نظام RTGS ونظام المقاصة الإلكترونية، وبخصوص تطبيق المبادئ الدولية للبنية التحتية لأسواق المال في اليمن "PFMI"s الصادرة عن بنك التسويات الدولية¹⁶¹.

سعي البنك المركزي منذ 2014 لتعزيز الشمول المالي بمنشور دوري رقم 11 لسنة 2014 بشأن القواعد السابق ذكرها والمنظمة لإصدار وإدارة خدمات النقود الإلكترونية عبر الهاتف

¹⁵⁹ الدليل، خدمات الدفع الإلكتروني في اليمن، مرجع سابق، 33.

¹⁶⁰ Central bank website, 4. <https://shortest.link/jAWp> , (July 2022), Central bank website, Aden, <https://cutt.us/TrrZQ>, (Nov 2022) هيكل البنك المركزي.

¹⁶¹ "تقرير سنوي عن الاستقرار المالي على مستوى الدول العربية"، صندوق النقد العربي، 2022، 60،

<https://shortest.link/fkPA>

النقل والمقتصرة على البنوك الخمسة المرخص لهم بذلك، وتلاه القرار رقم 1 لسنة 2020 لذات الشأن¹⁶².

بالإضافة للبنك المركزي يتكون الهيكل المصرفي من بنوك تجارية وإسلامية وبنوك تمويل أصغر وصرافين كما يلي¹⁶³:

2.1.1.3. البنوك التجارية

نوع من المؤسسات المالية التي تقبل العروض والقروض التجارية وتوفر منتجات الاستثمار الأساسية، ولها ثلاثة مصادر ربح رئيسية تتمثل ب: الأصول التجارية، وأعمال المسؤولية، وأعمال الوساطة، وتتعامل هذه البنوك مع العملاء ذوي القيمة العالية، مثل الشركات الكبيرة والمتوسطة الحجم أو الأفراد ذوي الملاءة المالية الجيدة، بالنسبة لأعمال التزام البنوك التجارية فإن الودائع هي الأساس لأنشطة مثل: القروض والاستثمار وما إلى ذلك. كان لتكنولوجيا المعلومات أثر في تسريع معدل تغير البنوك التجارية وإصلاحه وتبني التحسينات التكنولوجية حيث بدأت البنوك في تغيير ممارساتها التقليدية وإيلاء المزيد من الاهتمام للتكنولوجيا والابتكار¹⁶⁴.

يوجد 14 بنكاً تجارياً يعمل حالياً في اليمن: منهم 3 بنوك عامة مملوكة للدولة: (Cacb)، IBY، وبنك الإسكان الذي أوقف عمله)، و YBRD ملكية مشتركة للقطاعين العام والخاص، وباقي البنوك ملكية خاصة وعامة وأجنبية: (QNB، NBY)، مصرف الرافدين، البنك التجاري اليمني، IYB، بنك اليمن والخليج، YKB، يونائتد بنك ليمتد، وبنك كريديت أجريكول للاستثمار).

تمثل الخدمات المصرفية التقليدية 69% من إجمالي الأصول مقابل 31% بالنسبة للخدمات المصرفية الإسلامية، وعلى الرغم من العدد الكبير للبنوك، إلا أن السوق يبقى متركزاً بيد أربعة

¹⁶² سناء القباطي، "دور المحافظ الرقمية في تعزيز الشمول المالي" المؤتمر الأول للتحويل الرقمي، 11 أكتوبر 2022، (صنعاء: 2022): 13.

¹⁶³ انظر الملاحق للاطلاع على جدول هيكل القطاع المصرفي.

¹⁶⁴ CYB, and "Financial Institutions: The Different Types and How They Work," *Investopedia*, 2 Feb 2022.

بنوك تستحوذ على 50% من إجمالي الأصول¹⁶⁵.

3.1.1.3. البنوك الإسلامية

مؤسسة مصرفية نص القانون على إنشائها لتجميع الأموال وتوظيفها في نطاق الشريعة الإسلامية ووضع المال بمساره الصحيح لتحقيق التنمية وبناء المجتمع من خلال تقديم الخدمات المصرفية والقيام بأعمال الاستثمار والتمويل بمجالات عدة.

تؤدي الصيرفة الإسلامية دورًا في تطوير العمل المصرفي وخدمة المجتمع وذلك منذ إنشاء أول مصرف إسلامي في اليمن عام 1996، وتطورت البنوك الإسلامية خلال فترة عملها المستمرة¹⁶⁶، وينظم قانون البنوك رقم 389 لعام 1998 علاقة الجهاز المصرفي بالبنك المركزي في اليمن، وتضمن القانون نسبة الاحتياطي القانوني على البنوك التجارية 15%، كما تم إصدار قانون خاص بالبنوك الإسلامية رقم 21 لعام 1996 والمعدل بالقانون رقم 16 لعام 2009، لخصوصية عمل البنوك الإسلامية العاملة في اليمن. وتضمن ذلك القانون نسبة الاحتياطي القانوني على البنوك الإسلامية 10%، وتمثل هذه البنوك في بنك التضامن الإسلامي، بنك سبأ الإسلامي، بنك اليمن البحرين الشامل، البنك الإسلامي اليمني للتمويل والاستثمار، بالإضافة لكأك بنك الإسلامي، وبنوك التمويل الأصغر الإسلامية¹⁶⁷.

4.1.1.3. بنوك التمويل الأصغر

يعبر التمويل الأصغر عن مجموعة من الخدمات المالية، بما في ذلك القروض والسلف وغطاء المال والتأمين للفئات التي لا تتمكن من الحصول على هذه القروض من القطاع المصرفي لمساعدتهم في الانخراط بنشاطات منتجة أو لتنمية مشاريعهم المتناهية الصغر، أو لتلك الفئات التي ليس لديها ضمان ولن يفوا بمتطلبات قرض مصرفي متوسط¹⁶⁸ وهناك ثلاثة بنوك تمويل

¹⁶⁵ "Annual Report", Central Bank of Yemen, 2013 .

¹⁶⁶ القطاع المصرفي اليمني: نمو وتطور كبيرين على الرغم من الأوضاع السائدة، اتحاد المصارف العربية، 20 يناير 2015، 5.

¹⁶⁷ قانون المصارف في اليمن وتعديلاته، النيابة العامة: مكتب النائب العام، <https://shortest.link/lmDu>

¹⁶⁸ Imoisi, Anthony Ilegbinosa, Godstime Ikechukwu Opara, "Microfinance and its Impact on Poverty Alleviation: A Case Study of some Microfinance Banks in Edo State", *American Journal of Humanities and Social Sciences*, Vo1. 2, No. 1, (2014): 27-41, Print ISSN 2329-0781.

أصغر في اليمن تتمثل ب: بنك الأمل للتمويل الأصغر، وبنك الكريمي الإسلامي للتمويل الأصغر، ويعملان بالريف والمدينة، ومصرف القطبي الإسلامي للتمويل الأصغر، ومؤسسة نماء للتمويل الأصغر والصغير في صنعاء.

قامت الجهات المانحة والمنظمات الدولية الداعمة لليمن برعاية برنامج دعم التمويل الأصغر في عام 1997 لتجربة الشمول المالي للفقراء في الريف اليمني، تم تفويض صندوق شبه حكومي مستقل، وهو الصندوق الاجتماعي للتنمية SFD، بالتنفيذ والإشراف على برامج الائتمان الأصغر وفقًا لقانون الجمعيات الأهلية رقم 1 لعام 2001 الذي ينظم مؤسسات التمويل الأصغر¹⁶⁹.

وهناك الكثير من مقدمي خدمات التمويل الأصغر، بما في ذلك مؤسسات أو برامج غير حكومية عديدة، منها شركة غير ربحية (الأوائل)، ومصرفين متخصصين يعملان في القطاع¹⁷⁰.

5.1.1.3. الصرافة:

يسبق قطاع الصرافة في اليمن القطاع المصرفي الرسمي بعقود، ويعد البنك المركزي اليمني هو سلطة الترخيص والتنظيم لصرافي الأموال، يتحكم الصرافون في عمليات سوق العملات الأجنبية الموازية، بما في ذلك بيع وشراء العملات الأجنبية بسعر السوق بين شبكات الصرافة ومع البنوك وقطاع التجارة، وغالبًا ما توصف مؤسسات الصرافة بأنها شبه رسمية لتقديم خدمات خارج نطاق ما تسمح به تراخيصها¹⁷¹.

مع الأحداث الحالية تقلص دور البنوك في تمويل التجارة وتحويل 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، مرتفعًا بحوالي 77% عن 2014¹⁷².

¹⁶⁹The Yemeni Financial Sector, Op. Cit.

¹⁷⁰ مذكرة سياسة اليمن، مرجع سابق.

¹⁷¹ القطاع المصرفي اليمني: نمو وتطور كبيرين على الرغم من الاوضاع السائدة، مرجع سابق، 5.

¹⁷² أرفق محمد مسعد شرهان، "تطور النشاط المصرفي في البنوك اليمنية خلال الفترة 2000-2017"، مجلة جامعة البيضاء، م.2، ع.2 (أغسطس 2020): 164.

6.1.1.3. جمعيات القطاع المالي

تأسست جمعية البنوك اليمنية¹⁷³ YBA وجمعية الصرافين اليمنيين¹⁷⁴ YEA بموجب قانون المنظمات المدنية رقم 1 لسنة 2001، لحماية الحقوق وتوحيد أصوات البنوك الأعضاء والصرافين.

2.1.3. تقييم أداء البنوك اليمنية

أجبرت فترة الحرب اليمنيين على التكيف مع الوضع الحاصل، واستعادة الأنشطة الاقتصادية والعودة التدريجية للثقة بالقطاع المصرفي قاد ذلك لتحسن في بعض مؤشرات القطاع¹⁷⁵. كما يلي:

عانت البنوك اليمنية منذ عام 2011 وما بعدها، من استثمارات أقل، بالإضافة إلى زيادة المخاطر المرتبطة بأي مشاريع جديدة واستثمارات وقروض وتمويل عملاء، مما أدى في النهاية إلى انخفاض الربحية والسيولة¹⁷⁶، وانخفاض في حجم الودائع نتيجة انخفاض أسعار النفط وغياب الاستثمارات الأجنبية إضافة للوضع السياسي في البلد¹⁷⁷.

وفقاً للبيانات الإحصائية المجمعة من البنوك كما هي في 2019، بلغ رأس المال المدفوع والاحتياطي القانوني (الإجمالي) 215.3 مليار ريال، محققاً نمواً قدره 4% عام 2019 موزعة على القطاع: 30% بنوك حكومية، 21% بنوك القطاع الخاص، 20% بنوك الإسلامية 12-17% فروع البنوك الأجنبية وبنوك التمويل الأصغر. يُعد ذلك مؤشراً لبدء تحسن أداء القطاع المصرفي بعد التأثير السلبي في أداء البنوك خلال الفترة الماضية¹⁷⁸.

يتضح من الميزانية الموحدة للبنوك:

الأصول: بلغ إجمالي أصول البنوك الإسلامية والتجارية حوالي 4594.8 مليار ريال في نهاية

¹⁷³ YBA: Yemen Banks Association, <https://shortest.link/iH5m> (Nov 2022).

¹⁷⁴ YEA: Yemeni Exchangers Association, <https://www.yeayemen.org/>, (Nov 2022).

¹⁷⁵ The Central Bank of Yemen websit.

¹⁷⁶ Reem Mohammed Almuahaya & Shabir Hakim, "Yemen Banks During Turmoil: An Analytical Study", *Palarch's Journal of Archaeology of Egypt/Egyptology*, 18(13), 1084-1095. ISSN 1567-214x.1092

¹⁷⁷ "القطاع المصرفي اليمني: نمو وتطور رغم الصعاب"، اتحاد المصارف العربية، (ديسمبر 2022).

¹⁷⁸ القطاع المصرفي اليمني: نمو وتطور كبيرين على الرغم من الاوضاع السائدة، مرجع سابق، 4.

2021 بزيادة 165.1 مليار ريال أي بنسبة 3.7%. وأظهرت الميزانية خلال النصف الأول من 2022 ارتفاعاً قدره 88.9 مليار ريال بنسبة 1.9% لتصل إلى 4683.9 مليار ريال.¹⁷⁹ بينما كانت قيمة هذه الأصول في عام 2019 حوالي 4408.9 مليار ريال وبزيادة نحو 374.7 مليار ريال أي بنسبة 9.3% مقارنة بعام 2018¹⁸⁰. وسجلت صافي الأصول الخارجية للبنوك التجارية والإسلامية ارتفاعاً عام 2022 بمقدار 1.5 مليار ريال وبنسبة 0.2% ليسجل 940.1 مليار ريال، بينما سجل في 2019 حوالي 873.2 مليار ريال. وكانت الأصول الإجمالية حوالي 88.9 مليار ريال لذات العام و165.2 مليار ريال عام 2021¹⁸¹. في حين انخفض النقد الأجنبي بمقدار 1.5 مليار ريال عام 2022 مقارنة بارتفاع مقداره 18.7، 30.6، 22.2 مليار ريال خلال 2019-2021-2018، كما انخفضت الاستثمارات الأجنبية بمقدار 5.6 مليارات ريال في 2022، مقارنة بـ 17.5 مليار ريال في 2021¹⁸².

وارتفعت احتياطات البنوك لدى البنك المركزي، بينما انخفض النقد المحلي بالخزائن بين 22.9 مليار ريال 91.4 مليار ريال للعامين 2021-2022، بينما كان 61.5 مليار ريال عام 2018؛ صاحبه انخفاض في القروض¹⁸³.

الخصوم: سجلت الودائع ارتفاعاً قدره 653-222-144.3 ملياراً خلال 2018 - 2019-2021. كما ارتفع رصيد إجمالي الودائع عام 2022 بمقدار 90.4 مليار ريال وبنسبة 5.2%، وارتفعت الخصوم الأخرى الصافية بمقدار 205 مليارات ريال عام 2022 لتصل إلى 314.4 مليار ريال وكانت في 2021 حوالي 28.5 مليار ريال والارتفاع الذي حصل يعود لزيادة رأس المال والاحتياطي للبنوك¹⁸⁴.

¹⁷⁹ "Annual Report, 2013, Op. Cit.

¹⁸⁰ "Quarterly Bulletin Economic and Monetary Developments," *Central Bank of Yemen*, Issue No. 7 (June 2022).

¹⁸¹ "Quarterly Bulletin Economic and Monetary Developments", *CBY*, Issue No. 1, (December 2020).

¹⁸² "Monthly report Monetary and Financial Developments", *CBY*, -Issue No. 1, (December 2021), and CYB Report: <https://cby-ye.com/pages/31>

¹⁸³ Annual Report, Central Bank of Yemen, <https://2u.pw/ERhHZQ>. (2020)

¹⁸⁴ Central Bank, <https://shortest.link/fkY0>, (Oct 2022).

بينما سجلت الودائع لأجل ما مقداره 23-41.7-15 مليار ريال خلال 2018-2021، أما الودائع المخصصة قدرت بـ 62.8 مليار ريال عام 2022، ويمثل 7.1% من إجمالي الودائع، بينما سجلت ودائع الادخار لـ 292.6 مليار ريال، كما أن الودائع بالعملة الأجنبية ارتفعت بمقدار 55.8 ملياراً 2021 إلى 79.4 ملياراً 2022.¹⁸⁵

سجلت التسهيلات الائتمانية الممنوحة للقطاع الخاص المقدمة من البنوك العاملة للقطاعات الاقتصادية المختلفة انخفاضاً بنحو 5 مليارات ريال عام 2019، وسجلت انخفاضاً أيضاً قدر بـ 41.1 مليار ريال عام 2021 ووصل الانخفاض إلى 160.6 مليار ريال في النصف الأول من عام 2022.¹⁸⁶

انخفضت حصة التمويل القطاعي (التجارة 27.7%-البناء والتشييد 16.9%-تمويل الصناعة 20.5%) بينما ارتفعت حصة تمويل الزراعة والأسماك 85.5%، والقروض والتسهيلات المصنفة بـ 5.1% عام 2019.¹⁸⁷

السيولة: سجل شبه النقد حوالي 111.9 - 84.7 - 384.6 - 142.4 مليار ريال 2019-2022 ويرجع لارتفاع ودائع العملات الأجنبية والمخصصة والادخار، بينما سجل النقد ارتفاعاً في عامي 2020 و2019 بحوالي 511.6 و327.1 مليار ريال نتيجة زيادة العملة المتداولة، وسجل انخفاض في 2022 حوالي 110.1 مليارات ريال بينما كان 443 مليار ريال في 2021، نتيجة انخفاض العملة المتداولة خارج البنوك.¹⁸⁸

¹⁸⁵ عبده مدهش الشجري، "تقييم أداء المصارف الإسلامية والتقليدية في اليمن: بحث في مقارنة: العائد-المخاطر- اتجاهات الاستثمار- بين بنكي التضامن الإسلامي والتجاري اليمني للفترة 2006-2013"، مجلة جامعة البيضاء للبحوث، ع.1 (أغسطس 2019): 21.

¹⁸⁶ "التطورات الاقتصادية والنقدية النصف الأول 2022"، البنك المركزي، <https://shortest.link/iHqr> (نوفمبر 2022).

¹⁸⁷ "نشرة التطورات الاقتصادية والنقدية"، البنك المركزي، نشرة ربع سنوية، ع.4 (سبتمبر 2021).

¹⁸⁸ "التطورات الاقتصادية والنقدية النصف الأول 2022"، البنك المركزي اليمني، (نوفمبر 2022).

2.3. بنوك الدراسة الميدانية

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

1.2.3. بنك الكرمي للتمويل الأصغر الإسلامي

يعد هذا البنك من أبرز البنوك اليمنية التي تعمل وفقا لقانون البنوك اليمنية، تأسس "كشركة مساهمة يمنية مقفلة" طبقاً لأحكام (قانون الشركات التجارية) رقم 22 لعام 1997، والقانون رقم 15 لعام 2009 بخصوص التمويل الأصغر، بدأ البنك نشاطه التجاري في 7 يوليو 2010. يزاول البنك نشاطه المصرفي في اليمن عن طريق مركزه الرئيس بصنعاء، لديه 144 فرعاً و2450 وكيلاً وحوالي 6000 نقطة بيع موزعة في كافة المدن، وبلغ عدد موظفيه حوالي 1714 موظفًا حتى نهاية 2020. وفي إطار عملية التوسع والانتشار تم افتتاح المزيد من الفروع في مأرب والحديدة وغيرها من المحافظات. ويتم إعداد البيانات المالية وفقاً للمعايير المحاسبية الصادرة عن هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية وحسب القوانين والتعليمات المصرفية ذات العلاقة الصادرة من البنك المركزي اليمني¹⁸⁹.

يسعى البنك لدعم وتمويل المشاريع المختلفة للمساهمة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية وقد بدأ البنك التحول نحو التمويل الأصغر الإسلامي قبل 10 سنوات، وكان من البنوك التي عملت أثناء الحرب وغطت خدماته مناطق كثيرة لم تصل إليها البنوك الأخرى¹⁹⁰، وتضبط معاملاتهما وغيرها من البنوك الإسلامية في اليمن الرقابة الشرعية للبنوك، وفقاً لقيم الالتزام والشفافية والمسؤولية الاجتماعية، إلخ....

1.1.2.3. خدمات ومنتجات بنك الكرمي للتمويل الأصغر

ترتبط الخدمات التي يقدمها البنك بتلبية احتياجات العملاء والمساهمين من معاملات داخلية وخارجية، وتتمثل هذه الخدمات بما يلي:

¹⁸⁹ "تقرير بنك الكرمي"، 9، (2020).

¹⁹⁰ "الدور الأبرز في الحد من الفقر والبطالة"، مجلة المصارف، ع. 13 (يناير 2021): 6.

جدول (2.3): خدمات بنك الكريمي

الخدمات المصرفية للأفراد	الخدمات المصرفية للشركات	خدمات أخرى
<p>حسابات الأفراد: الحسابات البنكية (حساب جاري "كريمي مميز"، حساب توفير "كريمي توفير"، حساب الودیعة "كريمي تتمرير"، منتج الأسرة.</p> <p>الخدمات الإلكترونية: كريمي جوال (تطبيق)، كريمي تسديد، الصراف الآلي، كريمي بلوتو (Debit Card)</p> <p>بيع وشراء العملات: خدمة استبدال العملات الأجنبية بالريال اليمني والعكس.</p>	<p>خدمات الشركات: نظام أبواب¹⁹¹ ABWAPP، التحويلات الخارجية للشركات</p> <p>التمويل الأصغر: مشروعی، تمويل المساكن، التمويل الربوي "منتج البلاد"، منتج الطاقة الخضراء "ألواح شمسية، تمويل الملكة "بنات حواء"</p>	<p>- كريمي إكسبرس: إرسال واستلام حوالات، عبر أكثر من 300 نقطة خدمة داخلية وعبر وكلاء بالخارج (كريمي توكيل) توكيل داخلي، وتوكيل خارجي.</p> <p>- أم الفلوس (أفراد-وكلاء)، - خدمة حاسب: خدمة دفع إلكتروني عبر 29 نقطة داخلية، 7 نقاط خارجية عبر موني جرام، كاش إكسبرس، ذهب شل.</p> <p>- البنوك المراسلة: السعودية: بنك الجزيرة، مصرف الإنماء، بنك البلاد. البحرين: مصرف السلام، بنك اليوباف، بنك البركة الإسلامي. الإمارات: بنك الإمارات الإسلامي، تركيا: أكثيف بنك، بنك البركة. إسبانيا: البنك المغربي الإسلامي.</p>

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على موقع البنك: ديسمبر 2022

ولكل خدمة مقدمة مميزاتها وشروطها، يمكن الاطلاع على تفاصيلها في موقع البنك¹⁹².

2.1.2.3. تكنولوجيا المعلومات في البنك

شهدت ITC تطوراً في البنك، ففي 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 مليار ريال يمني، وتقدم هذه الخدمة من خلال 2626 وكيل و7620 نقطة بيع منتشرة في أنحاء اليمن¹⁹³. وتعد القيم السابقة ضعيفة مقارنة بعدد 18 مليوناً ممن يقتنون الهواتف المحمول وبعدد السكان 30 مليوناً حيث تشكل نسبة 2%. واحتمالية ضالة هذه

¹⁹¹ Alkuraimi Business Web Application, <https://shortest.link/jC9I> (Dec 2022).

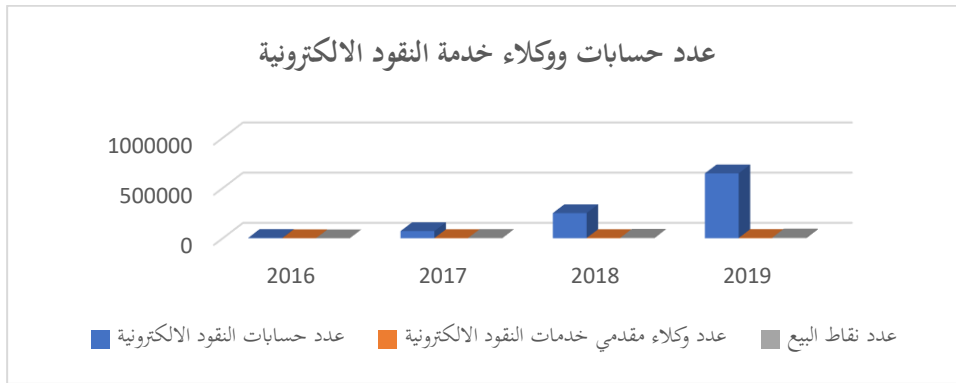
¹⁹² "بنك الكريمي للتمويل الأصغر"، (2022/12)، <https://kuraimibank.com/>، كما يمكن الاطلاع

على الهيكل التنظيمي للبنك من الموقع: <https://kuraimibank.com/about>

¹⁹³ الدليل، وآخرون، خدمات الدفع الإلكتروني في اليمن، مرجع سابق، 50.

النسبة يعود لقلّة الوعي بأهمية التعاملات المصرفية الإلكترونية، وعدم الثقة فيها¹⁹⁴. ومن خلال البيانات المتاحة نجد أن نمو الخدمة في البنك يتجاوز 100% 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 الريف¹⁹⁵.

الشكل (1.3): خدمات النقود الإلكترونية في بنك الكريمني



المصدر: إعداد الباحثة

كما رفع البنك سقف التعامل اليومي لتطبيق الكريمني جوال لمليون ونصف يومياً، ورفع سقف العملية الواحدة، ويعتبر التطبيق الأكثر تطوراً بين التطبيقات المصرفية والمالية في اليمن والذي يتيح لمستخدميه تنفيذ كافة العمليات المالية¹⁹⁶.

وفي مجال أنظمة المعلومات دُشن العمل على النظام المصرفي العالمي تيمنوس T24 والذي يعد من أفضل الأنظمة المصرفية العالمية، بما يتوافق مع رؤية البنك لمواكبة التطورات التكنولوجية العالمية ومتطلبات الجهات المحلية والخارجية¹⁹⁷.

عمل البنك بالتعاون مع عدة جهات مهنية وتدريبية دولية على تدريب الكوادر، حيث يبلغ عدد الحاصلين على شهادات دولية 44 موظفاً، ويمثل أكبر عدد مقارنة بالبنوك الأخرى

¹⁹⁴ أكرم الجرموزي، "جمعية البنوك اليمنية تستعرض جهود البنوك في استخدام النقود الإلكترونية لتعزيز التجارة الإلكترونية"، مجلة المصارف، ع.15 (مايو 2021): 22.

¹⁹⁵ الوكلاء: منافذ التجزئة، محلات الصرافة، ومكاتب البريد وبقالات والتي تعمل نيابة عن المصرف ويمكن للعملاء إيداع أو سحب أو تحويل الأموال أو سداد الفواتير عبر هؤلاء الوكلاء.

¹⁹⁶ "التطور التقني المصرفي ودوره في إنعاش التجارة الإلكترونية"، مجلة المصارف، ع.15 (مايو 2021): 10

¹⁹⁷ التقرير السنوي لبنك الكريمني، 2021، مرجع سابق، 8.

ومستمر البنك في تأهيل كوادره لتقديم خدمة جيدة وإرضاء عملائه.
جدول (3.3): تأهيل موظفي بنك الكريمي

عدد الموظفين	نوع الشهادة الدولية	التخصص
17 موظفًا	شهادة ACAMS	إدارة الامتثال وقطاع المخاطر وإدارة المراجعة
12 موظفًا	شهادة CISRIM	شهادة إحصائي إسلامي في إدارة المخاطر والصادرة من CIBAFI
4 موظفين	شهادة CGSS	شهادة إحصائي معتمد في العقوبات الدولية الصادرة عن مؤسسة ACAMS
44 موظفًا		37 برنامج تدريبي داخلي وخارجي

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على موقع البنك: ديسمبر 2022

3.1.2.3. المؤشرات المالية للبنك

من البيانات الواردة في الجدول الملحق رقم 2 المؤشرات المالية للبنك نجد أن مؤشرات الأداء المالي للمصرف خلال الفترة 2018-2021، بلغ حجم الأصول في نهاية العام المالي 2021م حوالي 35 مليار ريال يمني مقارنة بـ 30 مليارًا في نهاية 2020م وبنسبة نمو 17% تقريبًا، بينما صافي الأنشطة التمويلية والاستثمارية والتشغيلية تفاوت بين (+،-) وسجل حقوق الملكية (المساهمين) تذبذبًا بين 23 مليار ريال في 2018 وارتفع إلى 25 ثم 27 ملياراً لعامي 20/19، ثم انخفض إلى 25 مليار ريال في 2021، كما هو الحال بالنسبة للعائد على حقوق المساهمين كانت أعلى نسبة له 19.5% في 2020 وأدنى نسبة 8.8% في 2021، وعلى الرغم من تحقيق البنك لأرباح جيدة، ونسبة رافعة مالية مرتفعة وصلت 13.83% عام 2021 مقارنة بعام 2018، وهي تعكس ارتفاع مخاطر السيولة وانخفاض متانة رأس المال، ولكن ذلك يعتمد على سلوك توظيف الأموال والذي حقق نقاطاً إيجابية وانعكس ذلك على نسبة الربحية.

2.2.3. البنك الأهلي اليمني

تأسس البنك الأهلي اليمني في عدن في سنة 1969م بموجب قانون رقم 37 لسنة 1969م والقانون رقم 21 لسنة 1996م بشأن البنوك الإسلامية، كمصرف مملوك للحكومة وأول مصرف حكومي، وعدل وضع البنك بموجب قرار رئيس مجلس الوزراء رقم 405 لسنة 2013م بإعادة تنظيم البنك ومقره الرئيسي عدن، ومنذ العام 2011م قام البنك بتأسيس

فرع خاص بالتعاملات الإسلامية وتم افتتاحه رسميًا في 2017 في صنعاء¹⁹⁸، ليصبح بذلك من طلائع البنوك المحلية التي تقدم خدماتها البنكية بشقيها التجاري والإسلامي¹⁹⁹، ويعد NBY²⁰⁰ من أكبر البنوك التجارية اليمنية، ومنذ تأسيسه يمارس البنك نشاطه كمؤسسة مالية مستقلة تقديم الخدمات المصرفية والاستثمارية والوساطة المالية للأفراد والشركات بكافة قطاعاتها، من خلال 27 فرعًا ومجموعة من المراسلين في معظم محافظات الجمهورية²⁰¹ وتستحوذ محافظة عدن على العدد الأكبر من الفروع بعدد 9 فروع²⁰².

1.2.2.3. الخدمات التي يقدمها البنك الأهلي

يقدم البنك مجموعة من خدماته عبر شبكة من الصرافات الآلية المنتشرة في معظم محافظات الجمهورية، إضافة إلى الشيكات البنكية وتسهيل المعاملات الخارجية للشركات، وغيرها من الخدمات²⁰³.

جدول (4.3): خدمات البنك الأهلي

الخدمات المصرفية للأفراد	الخدمات المصرفية للشركات	الخدمات الاستثمارية
- بطاقات الصراف الآلي مسبقة الدفع - القروض: الشخصية وقروض السيارات - منتجات عقارية - برنامج تمويل الأجهزة الإلكترونية	خدمات تجارية ومالية	الحزنة إدارة الاستثمار ²⁰⁴

المصدر: موقع البنك

¹⁹⁸ Sherillyn Raga and others, "Impact of conflict on the financial sector in Yemen: implications for food security" Working paper, ACAPS, December 2021(London: ODI, 2021).8

¹⁹⁹ البنك الأهلي اليمني.. "المساهمة الأبرز في تأسيس قاعدة العمل المصرفي اليمني"، مجلة المصارف، ع.14 (مارس 2021): 32.

²⁰⁰ National Bank of Yemen

²⁰¹ تقرير البنك الأهلي اليمني، N.8، البنك الأهلي، 2018. ونبذه عن البنك، <https://2u.pw/iHPR38> (ديسمبر 2022).

²⁰² للاطلاع على هيكل البنك وغيره يمكن الرجوع لتقرير البنك 2019.

²⁰³ زياد أحمد، "البنوك في اليمن"، 2022، <https://shortest.link/eAon> (26/06/2022).

²⁰⁴ الاستثمارات الخارجية: يوباك كوراساو إن في - كوراساو، بنك اليوباف العربي الدولي - البحرين شركة الخدمات المالية العربية - البحرين، والاستثمارات المحلية بشركة الخدمات المالية اليمنية - شركة يمن موبايل للهاتف النقال. بنك الأمل للتمويل الأصغر.

2.2.2.3. تكنولوجيا المعلومات في البنك

اختار البنك برنامج الخدمات المصرفية الرقمية ICS BANKS من شركة آي سي سي أس فايننشال سيستمز ICSFS مزود البرامج والخدمات العالمي للبنوك والمؤسسات المالية؛ وأطلق البنك البرنامج في فبراير 2020؛ لتلبية احتياجات العملاء.

حصل البنك على جائزة المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، كما عقد اتفاقية مع Pio-Tech إحدى الشركات الرائدة بمجال التحول الرقمي وتسريع الأعمال لتطبيق حل مكافحة غسيل الأموال وتمويل الإرهاب، ومراقبة الأنشطة المشبوهة²⁰⁵.

يقوم البنك بتدريب موظفيه البالغ عددهم حوالي 1000 موظف، ويمنحهم حوافز بحسب نشاطهم وفقاً لتقارير الأداء. كما قام البنك بإجراء تحديثات في مبانيه ومعداته.

3.2.2.3. المؤشرات المالية للبنك

يظهر الجدول الملحق رقم 3 أن البنك حاول الموازنة بين الربحية والاستثمار الأيمن لتدعيم المركز المالي، حيث تظهر بيانات إجمالي الأصول في 2020 نحو 355,3 مليار ريال مقارنة بـ 194,6 مليار ريال عام 2016 بزيادة بلغت 160,7 ملياراً، وحقق نسبة العائد على الأصول نسبة ثابتة خلال 2019-2020 بلغت 1.86%، كما ارتفعت النقدية في الصندوق وأرصده الأخرى بنسبة 1%، وارتفعت ودائع العملاء 986,2 مليار ريال إلى 242,7 مليار ريال بين عامي 2020-2016، كما ارتفع إجمالي حقوق الملكية من 17,1 مليار ريال 2016 إلى 33,3 مليار ريال في 2020، وحقق العائد من إجمالي حقوق الملكية نسباً تراوحت بين 14% و 21% خلال 2017-2019.

احتفظ البنك بنسبة سيولة موجبة، لكنها انخفضت من 53% عام 2016 إلى 35% عام 2020، وتعبّر عن قدرة البنك على مواجهة سحبات عملائه، وسجلت الرافعة المالية انخفاضاً بنسبة بسيطة من 116% عام 2019 إلى 106% عام 2020، وتعكس مخاطر السيولة ومتانة رأس المال وتعكس بنسب التوظيف التي سجلت نسباً مرتفعة من 23% عام 2017 إلى 53.97% عام 2020، وانعكس ذلك أيضاً على نسب الربحية.

²⁰⁵ شريف محمد، "البنك الأهلي اليمني؛ فروع NBY بالعناوين وأرقام الهواتف"، فهرس موسوعة اقتصادية عربية، (ديسمبر 2022).

3.2.3. بنك اليمن الدولي

تأسس بنك اليمن الدولي كشركة مساهمة يمنية مسجلة في 14 يناير 1979م بموجب القرار الجمهوري رقم 4 لسنة 1979، وشرع البنك في دعم حركة الاستثمار والنشاط التجاري وتبنى نهج التحديث في الصناعة المصرفية المعاصرة²⁰⁶، والعمل في مجالات التنمية الزراعية والصناعية اليمنية، عبر 25 فرعًا على نطاق الجمهورية²⁰⁷، ومن خلال أكثر من 600 موظف، ويقدم البنك خدمة نقاط البيع التي تبلغ 500 نقطة، هذا إلى جانب قنوات التوزيع الإلكترونية ويوفر بنك²⁰⁸ IBY خدمة الصراف الآلي عبر أكبر شبكة للصرافات الآلية المنتشرة في أكثر من 300 موقع في مختلف المحافظات²⁰⁹ والتي تُمكن العميل من السحب النقدي بالريال اليمني أو بالدولار الأمريكي من الحساب الجاري أو حساب التوفير²¹⁰.

²⁰⁶ "استراتيجيات تشغيل خدمات النقود الإلكترونية عبر الهاتف المحمول"، مجلة المصارف، ع.19 (يناير 2022).
فيما يتعلق بالمؤشرات المالية للبنك توقفت فروع صنعاء والحديدة عن رفع تقارير للإدارة العامة للمصرف خلال 2019.

²⁰⁷ El Taraboulsi-McCarthy, and Others, Op. Cit.

²⁰⁸ The International Bank of Yemen

²⁰⁹ تقارير بنك اليمن الدولي، 7، البنك الدولي اليمني، 2019، 2017، 2014.

²¹⁰ موقع IBY، <https://shortest.link/ewXI> (نوفمبر 2022).

1.3.2.3. الخدمات التي يقدمها البنك

يقدم البنك مجموعة من الخدمات كما يلي:

جدول (5.3): الخدمات التي يقدمها بنك اليمن الدولي

الخدمات الإلكترونية	الخدمات المصرفية	خدمات أخرى
البطاق البنكية: بطائق الإنترنت (master card، visa) البطاق الائتمانية الذهبية بطاقة فيزا الائتمانية الكلاسيكية بطائق الفيزا إلكترون الدفع المباشر: (VISA Electron) بطائق الدفع المباشر ماستركارد: (MasterCard Debit) أمريكان إكسبرس بطاقات الدفع المسبق إدارة الهدهد ²¹¹	خدمات الأفراد (الحساب الجاري، حساب توفير، صناديق الأمانات، الودائع، كبار الشخصيات (VIP) القروض والتسهيلات التسهيلات الائتمانية خدمات الشركات برنامج صرف المرتبات الحوالات الخارجية ويسترن يونيون الاعتمادات والتحصيلات المستندية وخطاب الضمان	البنك الناطق: التواصل مع حسابك على مدار الساعة ومن أي مكان بالعالم الرسائل القصيرة الصرافات الآلية: متواجدة في 250 موقع في مختلف المحافظات خدمة نقاط البيع (POS) الإنترنت المصرفي: الخدمة المصرفية المباشرة عبر الإنترنت في أي مكان في العالم وفي أي وقت كشوفات الحساب بالإيميل

المصدر: موقع البنك 2022

2.3.2.3. تكنولوجيا المعلومات في البنك

قام البنك المركزي بالترخيص لـ 5 مصارف خلال السنوات 2019-2015، لاستخدام النقود الإلكترونية، وكان مصرف اليمن الدولي من بين هذه البنوك، وبدأ البنك بتقديم الخدمة في 2021²¹²، بالإضافة لخدمات متطورة أخرى²¹³.

3.3.2.3. مؤشر الأداء المالي للبنك

يتضح من الجدول الملحق رقم 4 أن إجمالي أصول البنك وصلت في 2020 حوالي 698 مليار ريال، في حين كانت في 2019 حوالي 702 مليار ريال، فيما بلغ إجمالي ودائع العملاء 452 مليار ريال في نهاية 2020 مقارنة بـ 432 مليار ريال في 2016.

²¹¹ استقبال جميع معاملات المصرف الخارجية الخاصة (بالعملاء المتواجدين خارج البلد) عبر الإيميل وموافاتهم بالخدمات والمنتجات المصرفية.

²¹² الجرهموزي، مرجع سابق، 22.

²¹³ موقع بنك اليمن الدولي، <https://shortest.link/iIsU> (نوفمبر 2022).

وسجل الاحتياطي القانوني للمصرف بين 1,024,6994 ريالاً في 2016 وارتفع إلى 17885179 ريالاً يمينياً 2020، وحقق البنك ربحاً سنوياً 6913385، عام 2020 ويحتفظ البنك بنسبة سيولة تتراوح بين 102.97% إلى 145.16% خلال الفترة 2016-2020، وهي نسبة جيدة تعكس قدرة البنك في مواجهة السحب من الودائع وقدرته على سد الاحتياج، بينما نجد أن نسبة الرافعة المالية مرتفعة بين 151.3% و 112.9% خلال 2020/2016، مما يفسر ارتفاع مخاطر السيولة وانخفاض متانة رأس المال، ولكن يعتمد ذلك على نمط توظيف المال، والذي عكس قيمة موجبة لكنها منخفضة.

4.2.3. بنك التضامن الإسلامي

تأسس بنك التضامن الإسلامي الدولي كشركة مساهمة يمنية بموجب القرار الوزاري رقم 147 لسنة 1995، وبدأ البنك نشاطه في يوليو 1996، ويُعد البنك أكبر بنك إسلامي في اليمن من حيث الموجودات وحجم الودائع، ويباشر البنك أعماله وفقاً للنص القانوني للمادة 4 من النظام الأساسي للبنك مع مراعاة أحكام الشريعة الإسلامية²¹⁴. يقوم البنك بتوسيع وتطوير الخدمات المصرفية والمحافظ الاستثمارية التي تصل إلى 17 خدمة مصرفية وأكثر من 16 محطة استثمارية داخلية وخارجية مع خلق تعاون مصرفي مع بنوك عالمية لتنفيذ الحوالات المالية عبر Online, SWIFT، وتنفيذ الاعتمادات للمستندية²¹⁵. ويضم البنك شبكة واسعة من الفروع تتضمن 37 فرعاً ومكتباً، منتشرة في عموم الجمهورية، وأكثر من 127 جهاز صراف آلي كما يمتلك قاعدة عملاء ووجود العديد من الشركات المملوكة له يمارس نشاطه الاستثماري من خلالها.

لدى البنك علاقات مع حوالي 34 مصرفاً مراسلاً بمختلف دول العالم، وداخل اليمن، حيث يمول مصرف التضامن 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 اليمني²¹⁶.

حاز على العديد من الجوائز منها: جائزة التميز من كوميرزبانك، وجائزة التميز في مجال

²¹⁴ "التقرير السنوي لبنك التضامن"، 28، بنك التضامن الإسلامي الدولي، 2018.

²¹⁵ بنك التضامن الإسلامي الدولي، نبذة عن البنك، المركز الوطني للمعلومات، 16، مايو 2022.

²¹⁶ بشير المقطري نائب مدير عام بنك التضامن، مقابلة: مجلة المصارف، ع. 23، سبتمبر 2022، 18.

الخدمات التجارية وأفضل أداء عمليات وتكنولوجيا مستخدمة على المستوى المحلي وغيرها²¹⁷، كما تمكن البنك من الحصول على جائزة The 2020 Yemen in Bank Retail Islamic Strongest والمقدمة من UK IFA Cambridge - كأقوى مصرف إسلامي يقدم خدمات متميزة للأفراد في اليمن²¹⁸.

1.4.2.3. الخدمات التي يقدمها البنك

يقدم البنك عدد من الخدمات المتمثلة بالآتي:

جدول (6.3): خدمات بنك التضامن

الخدمات الإلكترونية	خدمات الشركات	خدمات الأفراد
الإنترنت المصرفي للأفراد والشركات	الحساب الجاري، التجارة الدولية، الخدمات الخاصة، تمويل الشركات، الخدمات الخاصة	الحسابات: الحساب الجاري، حساب التوفير، الودائع الإسلامية
التضامن موبايل	المؤسسات المالية (تقارير، وبنوك المراسلة)	التمويل: التضامن للتمويل الشخصي، التضامن لتمويل المساكن، التضامن لتمويل السيارات، برامج التمويل
التضامن للرسائل القصيرة	تمويل التجارة المحلية والدولية	الخدمات الإلكترونية: الإنترنت المصرفي، التضامن موبايل، التضامن للرسائل القصيرة
البطاقات: البطاقات الائتمانية: (بطاقات الشراء عبر الإنترنت: بطاقة التضامن نت) خدمة (3Dsecure) تعمل على حماية بطاقتك الائتمانية بطاقة التضامن للدفع المسبق بطاقات مدينة: التضامن فيزا إلكترون، بطاقة مدينة - محلية، بطاقة مدينة - محلية (سيدات)، بطاقة ائتمانية، بطاقة فيزا كارد التضامن - البلاتينية، بطاقة	تمويل الشركات: عبر برنامج التضامن للتمويل القائم على المراجعة، أو المشاركة والإجارة	الودائع الإسلامية: ما يميز بنك التضامن هو أن أرباحه الموزعة - ضمن هذا الحساب

²¹⁷ Tadhamon Bank Web, <https://shortest.link/jD3x> (Sep 2022).

²¹⁸ "بنك التضامن يحصل على جائزة أقوى بنك إسلامي في اليمن ويحقق ارتفاعاً في إجمالي ودائع عملائه لتتجاوز 435 مليار ريال"، مجلة المصارف، ع. 18 (نوفمبر 2021).

أمريكان إكسبرس الخضراء، بطاقة أمريكان إكسبرس الذهبية، وبطاقة أمريكان إكسبرس البلاينية		
	برنامج التضامن للتمويل العقاري	برنامج التضامن للتمويل الإسلامي: تمويل المساكن، أو محل تجاري أو عقار
	الخدمات الخاصة لكبار العملاء، والمنظمات، والشركات الكبرى	خدمة التضامن للتمويل الشخصي، الذي يلي احتياجاتك الشخصية كأثاث، إلكترونيات، مواد بناء، الخ.

ويمكن الاطلاع على مزيد من التفاصيل حول الخدمات المقدمة عبر موقع البنك²¹⁹

2.4.2.3. تكنولوجيا المعلومات في البنك

تم تدشين نظام الموارد البشرية مايكروسوفت لتطوير البيئة الداخلية للعمل، وكذا تدشين المرحلة الأولى للمنصة الإلكترونية بمصرف التضامن SOUQ TF والتي تم تطويرها داخلياً بهدف عرض وتقديم منتجات الأسواق المالية المتوفرة لدى مصرف التضامن، كما حصل البنك على ترخيص لتقديم خدمة النقود الإلكترونية بتاريخ 2 يناير 2017 م باسم "محفظتي"²²⁰ البالغ عدد عملائها حتى ديسمبر 2019 حوالي 17649، ويتم تقديم الخدمة في 28 فرعاً و 90 وكياً و 116 نقطة بيع مُنتشرة في أنحاء الجمهورية. حيث حصل البنك على ترخيص استخدام النقود الإلكترونية في عام 2017 من بين 5 بنوك يمنية لتقديم خدمة النقود الإلكترونية، وتم تدشين الخدمة للجمهور في عام 2018، هذه الخدمة لتحويل وسداد المدفوعات إلكترونياً²²¹.

يعمل البنك على تطوير كوادره لرفع مستوى كفاءتهم مع الاستمرار بعمل اللقاءات والأنشطة التي تعمل على تقوية روح الفريق والتركيز على الأهداف، وتحقيقها، حيث تم تنفيذ 84 برنامجاً تدريبياً بإجمالي عدد 1358 مشاركاً من الإدارة العامة وعدد ومن الفروع²²².

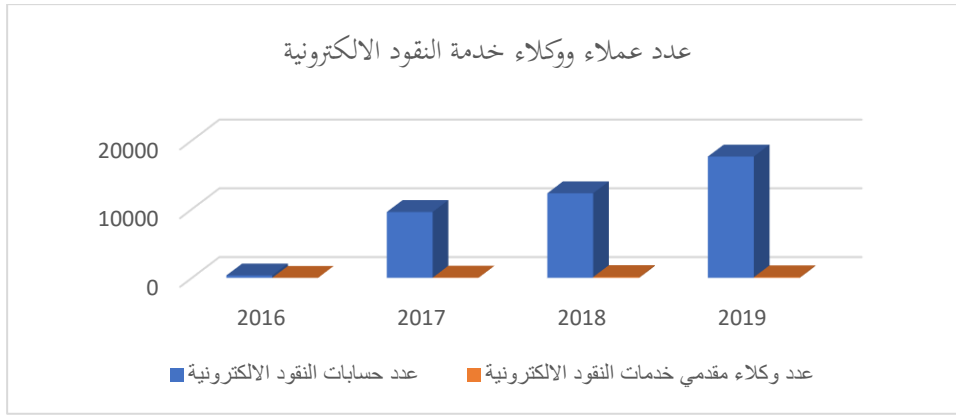
الشكل (2.3): عدد حسابات ووكلاء خدمة النقود الإلكترونية

²¹⁹ Tadhamon Bank Website, <https://shortest.link/jD76> (Sep 2022).

²²⁰ موقع خدمة محفظتي، <https://shortest.link/jD81>، (سبتمبر 2022)

²²¹ "فائد رمادة، البنوك اليمنية وتجربة وسائل الدفع الإلكترونية"، مجلة المصارف، ع. 10 (يونيو 2020): 23.

²²² تقرير بنك التضامن الإسلامي، 2020، بنك التضامن، Sep 2022.



المصدر: إعداد الباحثة

ولهذه الخدمات فائدة للعميل، وتجعل البنك في سعي منتظم لتطوير ITC في البنك وتقديم الأفضل للعملاء.

3.4.2.3. المؤشرات المالية لبنك التضامن

أهم نتائج البيانات المالية الموحدة للبنك للوقوف على مستوى أدائه خلال 2021-2017 كما في الجدول الملحق 5:

بلغت إجمالي أصول البنك خلال 2020/2021 حوالي 538.5 و 539.9 مليار ريال تقريباً مقارنة بـ 547 مليار ريال في العام الماضي وبانخفاض نسبته 1%. أما الودائع وحسابات العملاء: ارتفعت أرصدهم في 2020 إلى 435.8 مليار ريال مقابل 428.4 ملياراً في عام 2019، بزيادة مبلغ 7.4 مليارات ريال وبنسبة ارتفاع قدرها 2%. و 411.4 مليار ريال في 2018، وكانت الأدنى في 2017 إلى 389.979 مليار ريال كما تمكن البنك من الحفاظ على مستوى نسب توزيع أرباح المودعين البالغة 12.2 مليار ريال كإجمالي نهاية 2020، مقابل 12.3 مليار ريال في 2019، و 9.5 مليارات ريال في 2018، بينما بلغ إجمالي أرباح الودائع الاستثمارية في 2017 حوالي 10787 مليون ريال²²³.

يستثمر البنك في كل العقود، وأعلى الاستثمارات كانت في العقارات والتي تراوحت بين 170,256,058 ريالاً يمينياً عام 2021، و 184638921 ألف ريال عام 2019 وهي الأعلى، يليه الاستثمار في الأوراق المالية 38531487 ألف ريال يميني عام 2021

²²³ بنك التضامن يحصل على جائزة أقوى بنك إسلامي في اليمن، مرجع سابق.

كأعلى حجماً له وأدنى حجم استثمار فيه كان في 2017 حيث بلغ 34477018 ومن ثم المضاربة الذي وصل حجم الاستثمار فيها إلى 27008604 آلاف ريال عام 2020/2021 وهو الأدنى مقارنة بعام 2019 الذي كان الأفضل والذي وصل الاستثمار فيه إلى 29365290 ألف ريال، وتليه المراجعة والاستصناع، ثم المشاركة والصكوك²²⁴.

كما حقق البنك صافي خسارة سالبة بلغت 1.82 مليار ريال عام 2021 مقارنة بالعام الماضي الذي حقق صافي أرباح 9.48 مليارات ريال للعام 2020 بنسبة انخفاض 60% عن نتائج 2019 والتي بلغت 2.4 مليار ريال، ويعود الانخفاض إلى تدعيم البنك مخصصات المخاطر بمبلغ 3.3 مليارات؛ وبذلك بلغت الأرباح المرحلة للمصرف 1.59 مليار ريال تقريباً بعد تجنب ما يقارب 9.94 ملايين ريال والتي مثلت إضافة على حقوق الملكية مساهمي البنك²²⁵.

وبالنسبة للاحتياطي وفقاً لأحكام قانون البنوك الإسلامية رقم 16 لسنة 2009 وكذا النظام الأساسي المعدل للبنك يتم احتجاز 10% من صافي الأرباح لتغذية الاحتياطي القانوني حتى يساوي رصيد الاحتياطي ضعفي رأس المال المدفوع، ولا يمكن استخدام ذلك الاحتياطي دون الحصول على الموافقة المسبقة من البنك المركزي اليمني؛ حيث بلغ الاحتياطي القانوني في عام 2021 مبلغاً وقدره 18080159 ألف ريال يمني ومبلغ وقدره 17588148 ألف ريال يمني كما في 2017.

5.2.3. بنك التسليف التعاوني الزراعي - كاك بنك

تأسس بنك التسليف التعاوني الزراعي عام 1982 نتيجة دمج كل من بنك التسليف الزراعي 1975 وبنك التعاون الأهلي للتطوير 1979، وذلك بموجب قانون رقم 39، وانطلاقاً من برامج الإصلاح الاقتصادي للحكومة فقد دخل البنك سوق الصناعة المصرفية ومواكبة التطورات لتمويل القطاع الزراعي والسمكي، بدأ عام 2004 وانطلق ليدعم قطاعات اقتصادية أخرى، وقام بتقديم خدمات وأنشطة متنوعة معززاً انتشاره الجغرافي في المدن اليمنية. يمارس البنك كافة الأنشطة انطلاقاً من الإدارة العامة بعدد يتراوح بين 43 - 45 فرعاً حول الجمهورية وبعدد 1395 موظفاً في 2020، بينما كانوا 1919 قبل الأزمة، ولديه فرع

²²⁴ Report of Tadhamon International Islamic Bank, 2021, 2020 and 2017.

²²⁵ التقرير السنوي لبنك التضامن 2018، مرجع سابق.

خارجي في جيبوتي.

مع مطلع 2019 صدر قرار جمهوري بنقل مقر الإدارة العامة للبنك من صنعاء إلى عدن نتيجة الأحداث الحاصلة، كما قام البنك بوضع برنامج شامل لمواضيع مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، ووضع خطط تدريب مستمرة، ويرتبط البنك بعلاقة عمل مع 250 بنكاً في جميع أنحاء العالم²²⁶.

1.5.2.3. بنك التسليف التعاوني الزراعي (كاك) الإسلامي

تم تأسيس كاك الإسلامي كقطاع مستقل بشكل مالي وإداري في 2010 تحت إشراف هيئة الرقابة الشرعية التي تعمل على ضمان سلامة تنفيذ الأعمال وعدم خلط الأموال، وللمحافظة على الاستمرارية في مجالات شتى وإسهاماً منه في خدمة المجتمع، وتعزيزاً للأداء، حرص كاك الإسلامي على تقديم مختلف الخدمات والمنتجات المصرفية المتوافقة مع الشريعة الإسلامية بما يعزز من رضا عملائه ويسهم في دعم عملية التنمية في البلاد بعد موافقة البنك المركزي في 16 إبريل 2011، وله 6 فروع، ولدى البنك شركات استثمارية في مجال (كاك خدمات الأمن والصيانة)، كما تم تطبيق المعايير والتفسيرات الجديدة والمعدلة²²⁷.

2.5.2.3. الخدمات التي يقدمها كاك بنك

يقدم البنك مجموعة من الخدمات كما يلي:

جدول (7.3): خدمات كاك بنك

خدمات إلكترونية	الخدمات المصرفية الزراعية
خدمة تطبيق بنكي (My Bank) تستهدف شريحة كبار العملاء، الشركات، المؤسسات، المنظمات والبعثات الأجنبية في اليمن وتشمل خدمات: فتح الاعتمادات المستندية، الحوالات الخارجية، خدمة فتح الضمانات الخارجية، وخدمة سداد الفواتير وخدمة استعراض كشوفات الحساب	- خدمات مصرفية زراعية تقدم للعملاء المزارعين والصيادين - خدمة تمويل (قروض) المضخات بالطاقة الشمسية للمزارعين بدون فوائد - تمويل البيوت المحمية: بالشراكة مع وزارة الزراعة والشركات المتخصصة والمنظمات المهتمة بالتنمية الزراعية والحفاظ على الموارد المائية

²²⁶ CAK BANK, Aden, <https://shortest.link/eoM4>, Sanaa, <https://2u.pw/gBCwQ4>

²²⁷ التقرير السنوي لبنك التسليف التعاوني والزراعي، 100، <https://2u.pw/Yzlecc> (2019)

<p>كاك جوال (موبايلي) CAC Gawal : خدمة إدارة حساباتك وتسديد التزاماتك من أي مكان وفي أي وقت، عبر الموبايل كاك حوالة: خدمة تتيح للعملاء إرسال واستلام أموالهم داخلياً وخارجياً عبر نظام آلي كاك مشتريات: خدمة تسديد قيمة مشترياتك عبر نقاط البيع المنتشرة لدى التجار والمؤسسات التجارية</p>	<p>الباقات: - باقة خدمات شهد: باقة لتمويل أنشطة تربية النحل وإنتاج العسل وتسويقه.</p>
<p>كاك أونلاين: خدمة عبر موقع البنك حيث تمكن العملاء من متابعة حركة حساباتهم كاك جوال: خدمة مقدمة من السريع للحوالات عبر باقة خدمات كاك جوال، كاك أونلاين: خدمة إلكترونية تمكن العملاء من متابعة حركة حساباتهم والحصول على كشوفات تفصيلية للحساب مباشرة من أي مكان وفي وقت</p>	<p>تمويل صغار المزارعين: خدمة تمويل لصغار المزارعين والصيادين</p>
<p>محفظة موبايل موني للأفراد والشركات: خدمة إلكترونية شاملة تمكن العميل من القيام بكل معاملتك المالية ك B2B، B2G المالية: استلام وصرف المدفوعات الجماعية كالمرتبات والإعانات والقروض إلكترونياً</p>	<p>التمويلات والقروض القرض الشخصي: تمويل لمشروعك الصغير، ومصاريف طارئة قرض موسمي يقدمه البنك كميزة تضاف إلى مزايا صرف الراتب لموظفي الجهات (الحكومية والخاصة) راتبي مقدماً: سلفة شهرية قرض الإنارة المنزلية: بالطاقة الشمسية مقدم لموظفي الجهات المتعاقدة مع البنك لصرف رواتب موظفيها. قرض العيد: لموظفي الجهات (الحكومية والخاصة) المتعاقدة على صرف الرواتب عبر البنك،</p>
<p><u>البطاقات</u> بطاقة أمريكيان أكسبريس الذهبية، إكسبريس كاش) بطاقات فيزا نت: بطاقة مقدمة من كاك بنك مدفوعة مسبقاً بطاقة يونيون باي الخصم من الحساب بطاقة أمريكيان أكسبريس الخضراء الصرافات الآلية <u>الحوالات:</u> ويسترن يونيون: خدمة إرسال واستلام الأموال حول العالم.</p>	<p>الودائع للأفراد والشركات الحساب الجاري للأفراد والشركات حساب التوفير (أمان). حساب توفير البراعم: حساب توفير تم تصميمه خصيصاً لصغار السن، التسهيلات المباشرة: التسهيلات التجارية المباشرة للشركات الاستيراد والتصدير، كالقروض التجارية بكافة</p>

أنواعها، خدمة بطاقات الائتمان.	حوالات ريا Ria : خدمات الحوالات المالية الشخصية، ²²⁸
التسهيلات غير مباشرة: كخطابات الضمان البنكية، الاعتمادات المستندية	البنك الإلكتروني خدمة البنك الإلكتروني E-Banking فتح الاعتمادات المستندية، الحوالات الخارجية خدمات مصرفية خاصة: باقة الخدمات (مالية، وإدارية، وغيرها) (VIP) وهو خدمة مصرفية شخصية مخصصة حصرياً لكبار العملاء.

المصدر: موقع البنك

ويقدم البنك "صنعاء" باقة من الخدمات باقات مميزة، باقة رجال (باقة للمغتربين لتنفيذ وإدارة أعمالهم عبر الخدمات المصرفية المتوفرة في الباقة)، وباقة سيدتي (خدمات خاص بالنساء) وباقة الخدمات المصرفية الخاصة، بينما يقدم البنك "عدن" خدمة شبكة حوالات نقدية Cash Transfers، وكاك جوال، وخدمة تطبيق بنكي My Bank، ولكل خدمة مميزات معينة وشروط يمكن الاطلاع عليها من موقع البنك²²⁹.

3.5.2.3. تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

كان لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات أثر على البنك، كونها تمنح فرصة للبنك لتقديم خدمات متنوعة ومربحة، وبما يسمح للعملاء بإجراء معاملاتهم المالية باستخدام الهاتف المحمول وشبكة الإنترنت، وهي ضمن إستراتيجية البنك لتوسيع دائرة الانتشار وإدخال وتشغيل الخدمات الحديثة بما يضمن بقاء البنك²³⁰، ومن هذا المنطلق فقد أطلق البنك خدمات إلكترونية عبر حوالي 150 صرافاً آلياً، لحوالي نصف مليون من حاملي البطاقة الائتمانية قبل أحداث 2015، وزاد إلى 210 صراف آلي، وزاد معه عدد العملاء²³¹.

لدى البنك مركز الاتصال لشكاوى العملاء لمتابعة شكاوى العملاء وحلها مشاكلهم والرد على استفساراتهم²³².

²²⁸ لشركة Ria، متواجدة في أكثر من 144 دولة ولديها شبكة تتكون من حوالي 314,000 نقطة خدمة حول العالم.

²²⁹ CAK BANK, Aden, <https://shortest.link/eoM4>, Sanaa, <https://2u.pw/gBCwQ4>, <https://shortest.link/eqhP>

²³⁰ بنك التسليف التعاون والزراعي، التقرير السنوي، 47، <https://shortest.link/f7TX> (2019).

²³¹ التقرير السنوي لكاك بنك، 53، <https://shortest.link/f7Ui> (2011)

²³² كاك بنك، التقرير السنوي، 2019، 70، <https://shortest.link/f7UH>

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.

تم الترخيص للبنك لتقديم خدمة Electronic money في 20 ديسمبر 2018م، تحت اسم "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 متضمنةً كافة الأقسام التابعة لها ووفق معايير التقييم GSMA²³³، وحقق البنك المركز الثاني في إصدار النقود الإلكترونية وتقديم هذه الخدمات بنسبة 33%، ورغم أن كاك بنك كان في عامه الأول لتقديم الخدمة، ويرجع ذلك لسياسة البنك في التوسع في نشاط خدماته الإلكترونية عامةً بدعم الحكومة كونه بنكاً حكومياً مشاركاً بتوزيع الرواتب²³⁴.

قام البنك بتدريب 26 مجموعة لبرامج متنوعة بما فيها الخدمات الإلكترونية الجديدة المقدمة بعدد 645 مشاركاً، لموظفي الفروع والوكلاء وطلاب جامعة، وبمرحلة لاحقة زاد عدد المتدربين إلى 1212 لحوالي 75 برنامجاً. وعمل البنك على مواكبة الممارسات والتوصيات الدولية الخاصة بالحكومة والالتزام بتطبيق معايير الأداء المهنية على جميع نشاطاته وتنفيذ التعليمات الصادرة عن البنك المركزي بمنشور رقم 3 لعام 2013، والذي تبني توصيات لجنة بازل حول الحكومة في المؤسسات، وكذا الصادرة عن منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية OECD²³⁵

4.5.2.3 مؤشرات الأداء المالي لكاك بنك

يسهم البنك بما نسبته 13.7% من إجمالي موجودات القطاع المصرفي كما في الملحق 6 حيث بلغت إجمالي الموجودات في 2019 ما مقداره 497 مليار ريال مقارنة بمبلغ 458 مليار ريال في 2018 بمقدار نمو قدره 38 مليار ريال وبنسبة نمو 8%. بينما كانت في 2016-2017 حوالي 440,167 - 384,365 مليار ريال وبنسبة زيادة 7% وبعائد على الأصول 0.77% و0.6% في 16/19م.

²³³ كاك بنك، التقرير السنوي، 2019، 51.

²³⁴ الحداء، خدمات الدفع الإلكتروني في اليمن، مرجع سابق.

²³⁵ التقرير السنوي لبنك التسليف التعاون والزراعي، 2019، مرجع سابق، 67.

ارتفع إجمالي الودائع عام 2019 حوالي 452 مليار ريال مقارنة بالأعوام السابقة 417 مليارات في 2018، و399 مليار عام 2017، و350 مليار عام 2016، ويسهم البنك بما نسبته 16% من إجمالي ودائع القطاع المصرفي، ويسهم البنك بما نسبته 14.7% من إجمالي المحفظة الائتمانية للقطاع المصرفي 236. وقد حقق البنك صافي أرباح في 2019 بمبلغ 385 مليون ريال مقابل 375 مليون ريال من العام السابق. وحققت إيرادات الأنشطة التمويلية والاستثمارية الإسلامية 128568 ألف ريال عام 2019، و192932 عام 2018.

بلغت قيمة القروض والتسهيلات والأنشطة التمويلية الإسلامية غير المنتظمة مبلغ وقدره 639 مليار ريال يمني في 2019، بينما كانت في 2018 حوالي 606 مليارات ريال، حيث يحتفظ البنك بضمانات جيدة متنوعة تتمثل في ضمانات عقارية وتأمينات نقدية مقابل القروض والتسهيلات الممنوحة للعملاء. وبلغ رأس المال المدفوع في 2019 مبلغاً وقدره 20 مليار ريال موزعاً على عدد 20 مليون سهم.

وفقاً لأحكام المادة 1-12 من قانون البنوك التجارية رقم 38 لعام 1998م يتم احتجاز 15% من صافي ربح السنة لتغذية الاحتياطي القانوني، يحق لإدارة البنك التوقف عن الاحتجاز وذلك عند بلوغ الاحتياطي القانوني ضعفي رأس المال المدفوع. وكان الاحتياطي القانوني حوالي 3210717 – 2887060 بين عامي 2019 و2016.

6.2.3. المسؤولية المجتمعية للبنوك

تحرص البنوك اليمنية على تعزيز علاقتها المجتمعية، بقيامها بمجموعة من الأنشطة والمشاريع المجتمعية منها: دعم برامج التوعية الصحية بمختلف المحافظات، بذل الجهود للمحافظة على استقرار السوق وتوفير العملة الصعبة لمستوردي المواد الغذائية، كما تقوم البنوك بتدريب طلاب الجامعات والمراكز التعليمية في مجالات العلوم المصرفية وتقنية المعلومات، ودعم برامج زيادة الأعمال بالتعاون مع جهات مختلفة، ودعم المؤتمرات والندوات والمشاركة في التنمية الاجتماعية والاقتصادية بتمكين الأفراد والأسر المنتجة باعتمادات مالية معتبرة، والعمل على تجنب تعريض البنك وسمعته وأنشطته وعملياته للمخاطر المتعلقة بغسل الأموال وتمويل الإرهاب

²³⁶ بنك التسليف التعاوني والزراعي، التقرير السنوي، 2019، مرجع سابق، 31.

والتأمين بتجهيز مراكز للإيواء والحجر الصحي بمحافظة الجوف، وتقديم الدعم للمؤسسات
خيرية²³⁷.

3.3. التحول نحو الخدمات المصرفية الإلكترونية

تعد الخدمات المصرفية الحديثة عمومًا امتدادًا للخدمات البنكية التقليدية، فالصيرفة الإلكترونية تستخدم الإنترنت كقناة توصيل للمنتجات والخدمات المصرفية، وتشمل الخدمات المصرفية عبر الهاتف، وتحويل الأموال إلكترونيًا، AFT إلخ... يؤدي استخدام أجهزة الصراف الآلي إلى مفهوم الخدمات المصرفية "في أي مكان" و "في أي وقت"، وكان البنك التجاري اليمني أول بنك يمني يستخدم الصراف الآلي عام 2006. في إطار جهد المصرف المركزي لتعزيز ITC ووصول الخدمات المالية لأوسع شريحة من العملاء، عمل المصرف على تطوير البنية التحتية لنظم المدفوعات كما يلي:- ففي 2004 أنشئت لجنة فنية لنظم المدفوعات بقرار إداري رقم 130 كلجنة استشارية، وفي 2006 صدر قانون أنظمة الدفع والعمليات المالية الإلكترونية رقم 40 لتنظيم المدفوعات والتحويل الإلكتروني، وقانون رقم 70 لإدارة نظم المدفوعات، وترتب على القانون إنشاء شركة الخدمات المالية من قبل 11 بنكًا لغرض القيام بمهام الربط البيني لأجهزة الصراف الآلي ونقاط البيع وغيرها من الخدمات المالية، كما تم استحداث قسم لتنفيذ المدفوعات بين المصارف عبر شبكة Swift وتسويتها في ذات اليوم. في 2013 وقع البنك المركزي مع هيئة التنمية الدولية IDA على برنامج تطوير البنية التحتية للقطاع المصرفي، وفي 2014 فيما يتعلق بالقواعد التي تنظم لتقديم خدمات النقود الإلكترونية عبر الهاتف النقال، أصدر التعميم رقم 11 وحدد "لا يحق للمصرف المرخص إصدار هذه الخدمة بنسبة تتجاوز 15% من رأس المال المدفوع والاحتياطي القانوني إلا بموافقة مسبقة من المصرف المركزي، وفي 2019 صدر قرار رقم 1 بإنشاء الإدارة العامة لأنظمة الدفع وتحديد الاختصاصات والهيكल الإداري. في 2020 صدر قرار بتعليمات تنظم تقديم المؤسسات المالية لهذه الخدمات المقدمة عبر الموبايل، كما صدر قرار في نفس العام لتعين مديرا للإدارة

²³⁷ "البنك الأهلي اليمني.. المساهمة الأبرز في تأسيس قاعدة العمل المصرفي اليمني"، مجلة المصارف، ع.14 (مارس 2021): 32. وبنك اليمن الدولي، نبذه عن البنك، <https://shortest.link/jCN9> (مايو 2022).
وتقرير بنك التسليف التعاون والزراعي 2019، مرجع سابق، 51. CAC BANK, <https://shortest.link/jDsh> (Nov2022)

العامه لنظم المدفوعات. قام البنك المركزي خلال 2015-2019 بالترخيص لخمسة بنوك لتقديم خدمة النقود الإلكترونية، تمثل حصة البنوك من أصول القطاع المصرفي حوالي 43% ومن رأس المال الإجمالي 49%. وتتمثل بمصرف الكرمي للتمويل الأصغر الإسلامي: قدم خدمة (أم الفلوس) عام 2016، وبنك التضامن الإسلامي: محفظتي الذي رخص له في 2017 وودشن الخدمة في 2018، وبنك الأمل للتمويل الأصغر 2017 (منتج بيس بعدد عملاء 102989 في 2019، ورصيد 262631912 ريالاً، حيث تقدم الخدمة في 15 فرعاً و238 وكيلاً و1547 نقطة بيع منتشرة في عموم المدن)، وبنك اليمن والكويت ("منتج فلوسك" بإجمالي عملاء 18608 و391 وكيلاً 5071 نقطة بيع) عام 2019 بينما قدمها بنك التسليف التعاوني والزراعي في 2018.

ويلاحظ من دراسات سابقة أن معظم السكان لا يملكون القدرة على إجراء معاملات مالية آمنة، إضافة إلى أن الأفراد الذين يمتلكون حسابات مصرفية لا يتجاوزون 10% من السكان، ويوجد نسبة 63% من إجمالي السكان مشتركين لهاتف المحمول حسب وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات لعام 2019، يمكن استغلالها "هذه شريحة" لإيصال الخدمات المالية بسهولة وتكلفه أقل، ولكن الواقع يعكس أن العملية تتم ليس بالمستوى المطلوب نتيجة الظروف العامة في البلاد، وتوجه التعامل بإرسال الأموال عن طريق الصرافة ومكاتب البريد والوسطاء.

حاز بنك الكرمي على المركز الأول من ناحية إصدار وتقديم خدمات النقود الإلكترونية بنسبة 44%، وبعده 7620 نقطة بيع عام 2019 م أي 46% من إجمالي نقاط البيع للبنوك المقدمة لهذه الخدمة، ونمو عدد حساباتها بنسبة 158%، يليه بنك التسليف التعاوني والزراعي 33% الذي يعمل على التوسع في نشاط الخدمات الإلكترونية، ودعم من قبل الجهات الحكومية كونه بنكاً حكومياً يشارك في توزيع الرواتب، بعدد 2222 نقطة بيع، وتمثل 13% من العدد الكلي لنقاط البيع، ويليه بنك الأمل، ثم بنك التضامن في المركز الأخير بنسبة 0.02%، وبنسبة حسابات 43%، و 1% من إجمالي نقاط البيع.

تركزت تلك الحسابات في المدن وبنسبة 93.8%، تمت تغطية الخدمة في الريف من قبل بنكي الكرمي والأمل، وقد يرجع ذلك إلى مشاركة بنك الكرمي في توزيع المعونات والمساعدات الخاصة بالمنظمات، ومرتببات التقاعد والضمان الاجتماعي نتيجة لاستخدام هذه الخدمة وكذا استبدال النقد الجديد بالقديم. حسب البيانات المتوفرة وخلال مدة 2015-2017 انخفاض

حجم المدفوعات بمختلف أدوات الدفع بين الثلث والنصف، وفي 2018-2019 تحسن حجم المدفوعات بمعدل 17%، 41% على التوالي.

1.3.3. 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 لتحويل الأموال التي استخدمت وكلاءها الرئيسيين في اليمن وفق اتفاقيات التمثيل الفرعي لنشر خدماتها في اليمن، وبداية الأمر ظلت محصورة على محلات وشركات الصرافة وبإشراف بسيط من قبل البنك المركزي اليمني، وتمثلة في خدمات إرسال واستلام الحوالات فقط. وعلى رغم وصول عدد وكلاء الشركة إلى 9 وكلاء رئيسيين، و400 وكيل فرعي إلا أن تغطية الخدمة لم تصل بشكل جيد إلى جميع المناطق والفئات المحرومة. كما انتشرت خدمات شركات تشغيل شبكات الهاتف المحمول بشكل كبير في المناطق الريفية عن طريق وكلاء مبيعات شرائح الهاتف والتحصيل وبطاقات الشحن الفوري وبعض البقالات الصغيرة.

وتقدم أيضاً شبكات الحوالات الداخلية التابعة لبعض شركات الصرافة ووكلائها الخدمة عن طريق محلات الصرافة المرخصة في المناطق المتواجدة فيها.

عملت شبكات صرف المساعدات الإنسانية التابعة لكثير من المنظمات الإغاثية الدولية والمحلية والشركاء المحليين كمزودين للخدمة من بعض البنوك وشركات الصرافة المالكة لشبكات الحوالات الداخلية. وتم الاعتماد النهائي على محلات الصرافة المتواجدة في المناطق المغطاة من قبل البرامج.

انطلقت خدمات المحافظ الإلكترونية ووكلائها انطلاقة متعثرة تخللتها الكثير من المعوقات ابتداءً من غياب الرؤية الواضحة للجهات التنظيمية الإشرافية عن النموذج الذي سيتم اتباعه واعتماده من قبلهم²³⁸.

²³⁸ علاء النضيف، "الوكلاء المصرفيون-تقديم الخدمات المالية المصرفية عبر وكلاء التجزئة" المؤتمر الوطني الأول لتكنولوجيا المالية، 29 أكتوبر - 1 نوفمبر 2022.

تمكنت صرافات البنوك والمؤسسات المالية المزودة للخدمات من زيادة قاعدة عملائها، وزيادة قدرتها على التغطية والانتشار والاختراق مع حل منخفض التكلفة في المناطق التي يحتمل أن يكون فيها عدد وحجم المعاملات أقل. وهناك خدمات مالية تقدم بدون فروع مصرفية عبر الوكلاء المصرفية وهي قناة توزيع جديدة تسمح للمؤسسات المالية وغيرها من الجهات التجارية بتقديم خدمات مالية خارج مباني البنك التقليدية مثل الخدمات المصرفية عبر الإنترنت ATM على أنها امتداد متواضع للخدمات المصرفية التقليدية²³⁹.

2.3.3. الأمن المصرفي

يُعد الإنترنت المكون لبنية تحتية مصرفية للأفراد يحركها المستهلك، ومع ذلك في المدى القريب سيفتح عالم التجارة الإلكترونية فرصًا جديدة للشركات والتجار على الإنترنت، ويمكن أن يصبح حافزًا لتبادل البيانات الإلكترونية EDI²⁴⁰، لقد كان الأمن المصرفي واحدًا من أكثر القطاعات بروزًا في مجال التمويل الإلكتروني من حيث تقديم البنوك خدماتها للعملاء بطريقة يسهل الوصول إليها من خلال تقديم خدمات الدفع الإلكترونية والتحويلات عبر تطبيقات الهواتف الذكية²⁴¹.

ولإنشاء معاملات آمنة عبر الإنترنت، والحصول على حصة في أعمال أنظمة الدفع المرعبة ومشروع البطاقة النقدية الإلكترونية، بغض النظر عن التطبيقات الأمنية التي تختارها البنوك يجب عليها أيضًا ربطها بشكل آمن وفعال بأنظمة البنك من أجل نظام مصرفي منزلي فعال وعلى الرغم من تطوير البنوك لحلول اتصالات مخصصة، ما زال يتعين عليها عمل جدران حماية لحماية بياناتها²⁴². بغض النظر عن كيفية قيام العميل بالدفع، فالتجارة الإلكترونية والمدفوعات تتركز حول تأمين المعاملات عبر الإنترنت ضد التعرض للقرصنة والاحتيال التجاري²⁴³.

²³⁹ Suresh Kumar, Op. Cit, 139.

²⁴⁰ Alberts & S. Papp CCRP, Op. Cit, 108.

²⁴¹ Alshubiri, & Others, Op. Cit, 4.

²⁴² Alshubiri & others, Op. Cit, 6

²⁴³ Alberts & S. Papp CCRP, Op. Cit, 109.

3.3.3. التحديات التي تواجه البنوك اليمنية في تطبيق ITC

- ساهمت الحرب في خلق وضع استثنائي أثر على أداء القطاع المصرفي، وتسبب الانقسام النقدي بين صنعاء وعدن في إرباك شديد لأداء القطاع في اليمن، ومثل صدمة للبنوك وانجرف المودعون إلى سحب ودائعهم من البنوك، وارتفاع معدل المخاوف من انهيار العملة وضياح ممتلكاتهم خاصة مع الإجراءات الاحترازية وحدوث أزمة سيولة، وقاد ذلك إلى أزمة ثقة بين المودعين والبنوك وبين البنوك والبنك المركزي، الأمر الذي ترك البنوك تواجه تداعيات الانقسام النقدي. حسب منظمة الإعلام الاقتصادي اليمنية غير الحكومية هناك حوالي 1350 مكتب صرافة معظمها تعمل دون ترخيص من البنك المركزي خلال 2015-2018. فيما يتجه المستوردون بشكل متزايد إلى سوق العملات غير الرسمية للحصول على العملة الصعبة اللازمة خاصة لواردات الوقود. ووفقاً للموجز الاقتصادي الأول لليمن الصادر عن البنك الدولي لعام 2019، فإن العملات المتداولة خارج البنوك "زادت بأكثر من 100% منذ بداية الأزمة.

- لم يكن سهلاً على البنوك مجاراة التطورات التكنولوجية في المنطقة، لوجود عوائق تطبيق ITC والمتمثلة برفض النقابات المهنية لتكنولوجيا المعلومات لاعتقادهم أنها يمكن أن تتحول ITC إلى تهديد يفقد عملهم. كم أن البنوك تواجه صعوبات في توسيع شبكات فروعها في المناطق النائية بسبب نقص التسهيلات وضعف البنية التحتية للاتصالات وتقنية المعلومات والكهرباء، ووفقاً للمركز الوطني للمعلومات إن أكثر من 90 ألف تجمع سكاني موزعة بين الجبال والسهول والوديان والصحاري، ما يعني صعوبة توفر الخدمات المصرفية في المناطق النائية بالطرق التقليدية عبر فروع المؤسسات المصرفية، وهذا حافز لتبني الخدمات المصرفية الإلكترونية.

- عدم قدرة البنوك على الاحتفاظ بالموظفين المدربين والموهوبين، والمخاوف الأمنية من استخدام تكنولوجيا المعلومات.

- ارتفاع مستوى الأمية بشكل عام والأمية المالية بشكل خاص، وانعدام الثقافة المالية وانخفاض مستوى الدخل الوطني.

- تبعات قرار نقل البنك المركزي إلى عدن لم يتخذ إجراء تصحيح لفوائد الدين العام المحلي

الذي تعد البنوك من كبار المستثمرين فيه، مع القدرة المحدودة للبنك المركزي اليمني في عدن على توفير العملات الأجنبية، حيث يقتصر عمله على عائدات تصدير النفط الخام وتحويلات الرواتب والمساعدات الإنسانية مع قيام البنك المركزي اليمني بصنعاء بتجميد 65 % من إجمالي أصول البنوك. وما زالت هناك أصول شبه مجمدة دون أية حلول، كما منعت وصول البنوك إلى محافظ أذون الخزانة وأرصدة الحسابات الجارية والاحتياطية، وتعليق الدخول مؤقتاً إلى شبكة الاتصالات المالية العالمية بين البنوك (SWIFT).

- عزوف المودعين عن الإيداع في البنوك اليمنية والتحول إلى شبكات الصرافة، حيث تم تحويل تداول معظم العملات الأجنبية والمحلية، مع عدم قدرتها على إجراء تحويلات مباشرة نظراً لنقص السيولة والمخاطرة. ساعدت شبكات الصرافة في معالجة هذه القيود الخاصة - تمكين التجار من إيداع النقود في حسابات في الخارج من خلال التحويلات التي تتم عبر الشبكات الإقليمية (وتمكين التجار من الاستفادة من تدفقات التحويلات إلى اليمن من البلدان المجاورة)²⁴⁴.

- يعد عدم وجود قوانين محددة تحكم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت وتطبق، مصدر خوف للمصرفيين والعملاء، بالإضافة إلى الممارسات التجارية غير العادلة من قبل المورد والوصول غير المصرح به من قبل المتسللين.

²⁴⁴ رشيد الحداد، "أزمات القطاع المصرفي تتصاعد في ظل الانقسام النقدي"، مجلة المصارف، ع. 20 (مارس 2022):

الفصل الرابع

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 تقيماً 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 (1.4): طول الخلية

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

المصدر: إعداد الباحثة

1.4. خصائص عينة الدراسة

يشمل مجتمع الدراسة وعينته، ومصادر جمع البيانات والمعلومات، وأداة الدراسة واختبار ثبات صدقها كالآتي:

1.1.4. مجتمع الدراسة وعينته

يتمثل مجتمع الدراسة في عدد الموظفين والعملاء في البنوك اليمنية، أما عينة الدراسة فتم اختيارها عشوائياً من الموظفين في البنوك اليمنية تحت الدراسة من خلال تصميم استبيانين

إلكترونيين موزعين كما في الجدول التالي:

جدول (2.4): توزيع الاستبيان على العينات

نوع العينة	الاستبيانات الموزعة	المستجيبون	صالحة للتحليل	مستبعدة
عينة موظفين بنوك الدراسة	80	50	50	-
عينة عملاء بنوك الدراسة	500	450	400	50

2.1.4. 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 أداء الاستبيان.

ب. المصادر الثانوية: تمثلت المصادر الثانوية لهذه الدراسة في الكتب والدوريات والأبحاث العلمية ومواقع الإنترنت ذات الصلة بموضوع الدراسة

3.1.4. أداة الدراسة

تمثلت أداة الدراسة في تصميم استبيان يمثل المتغير المستقل والمتغير التابع كما يلي:

عينة الموظفين والعملاء في البنوك اليمينية

يمثل المتغير المستقل "تكنولوجيا المعلومات والاتصالات" في البنك، أما المتغير التابع يتمثل بـ "أداء البنوك اليمينية"، وكانت فقرات أبعادهم موزعة كما يلي:

جدول (3.4): توزيع فقرات الاستبيان على أبعاد العينات

نوع العينة	المتغير	البعد	عدد الفقرات
عينة موظفين بنوك الدراسة	المستقل	قواعد البيانات والمعلومات-الأجهزة والمعدات- الأفراد العاملين في البنوك- شبكة الاتصالات والبرمجيات	29
			عينة عملاء بنوك الدراسة
عينة موظفين بنوك الدراسة	التابع	جودة الخدمة المقدمة- الإبداع والتطوير - العملاء - البعد الاجتماعي والبعد المالي	49
			عينة عملاء بنوك الدراسة

4.1.4. 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:

عينة الموظفين والعملاء في البنوك اليمنية

جدول (4.4): نتائج قيم معامل الثبات (الفاكرونباخ) لعبارات، ومحاور الاستبيان

م	اسم المحور	قيمة معامل الفاكرونباخ لعينة الموظفين	قيمة معامل الفاكرونباخ لعينة العملاء
1	جميع فقرات الاستبيان	0.964	0.96
2	تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	0.924	0.93
3	أداء البنوك اليمنية	0.951	0.94

يتضح من الجدول أعلاه أن كل عبارة في الاستبيان عالية الاتساق، حيث بلغ معامل الثبات لعينة الموظفين 0.964، بينما بلغ في عينة العملاء 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:

عينة الموظفين والعملاء في البنوك اليمنية

● أبعاد الدراسة:

تم احتساب مقاييس الصدق البنائي للمقياس، والمتمثلة في معامل التجانس للمتغير الكامن Rho-A - متوسط التباين المفسر AVE، وكانت النتائج كالاتي:

جدول (5.4): مقاييس الصدق البنائي لأبعاد الدراسة

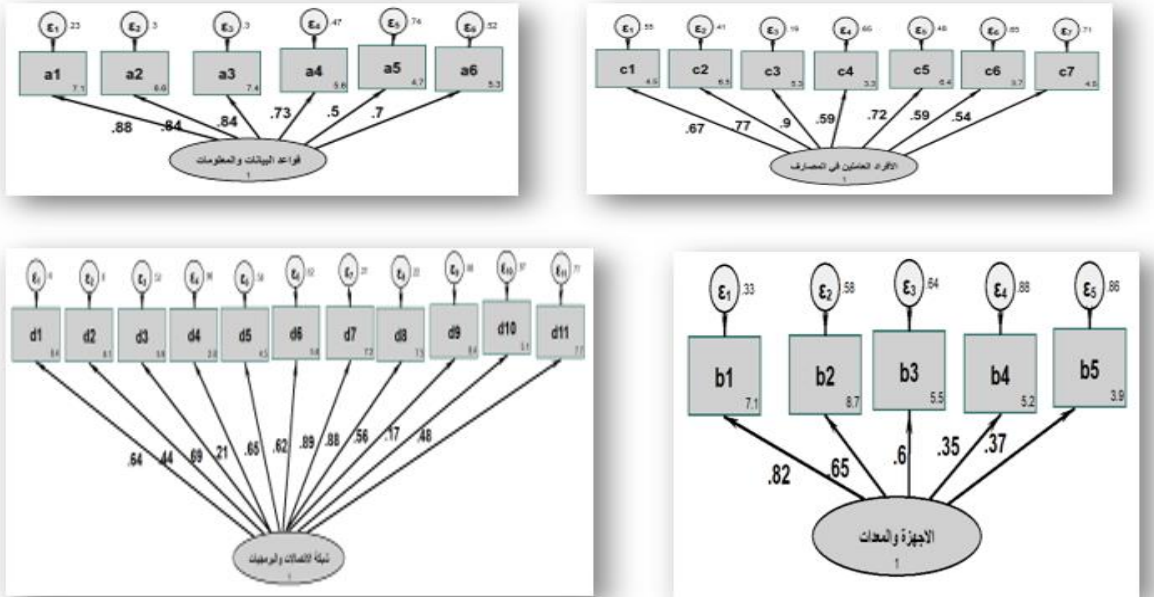
م	الأبعاد قيمة المقياس	عينة الموظفين		عينة العملاء	
		AVE	Rho-A	AVE	Rho-A
المتغير المستقل: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات					
1	قواعد البيانات والمعلومات	0.58	0.89	0.58	0.83
2	الأجهزة والمعدات	0.50	0.70	0.52	0.82
3	الأفراد العاملين في البنوك	0.52	0.86	0.59	0.88
4	شبكة الاتصالات والبرمجيات	0.51	0.85	0.50	0.88
المتغير التابع: الأداء المصرفي					
1	جودة الخدمة المقدمة	0.54	0.90	0.51	0.92
2	الإبداع والتطوير	0.53	0.89	0.51	0.80
3	العملاء	0.51	0.82	0.50	0.78
4	البعد المالي	0.53	0.88		
5	البعد الاجتماعي	0.50	0.79	0.53	0.82

يتضح من الجدول أعلاه والأشكال أدناه أن تشعبات الفقرات لأبعاد الدراسة (المستقل والتابع) كانت مرتفعة تجاوزت الحد الأدنى للتشعب 0.30، كما أن قيم مقاييس الصدق البنائي المتمثلة في (معامل التجانس للمتغير الكامن Rho-A - متوسط التباين المفسر AVE) بلغت أبعاد متغير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عينة الموظفين كما يلي: بُعد قواعد البيانات والمعلومات (0.58، 0.89)، بُعد الأجهزة والمعدات (0.52، 0.82)، بُعد الأفراد العاملين في البنوك (0.59، 0.88)، وبُعد شبكة الاتصالات والبرمجيات (0.50، 0.88). وبلغت في أبعاد متغير الأداء المصرفي: بُعد جودة الخدمات المقدمة (0.51، 0.92)، بُعد الإبداع والتطوير (0.53، 0.89)، بُعد العملاء (0.51، 0.82)، والبعد المالي (0.53، 0.88)، والبعد الاجتماعي (0.50، 0.79)، بينما في عينة العملاء بلغت أبعاد المتغير المستقل بُعد قواعد البيانات والمعلومات (0.58، 0.83)، بُعد الأجهزة والمعدات (0.50، 0.70)، بُعد الأفراد العاملين في البنوك (0.52، 0.86)، وبُعد شبكة الاتصالات والبرمجيات (0.51، 0.85). وكانت في أبعاد متغير الأداء المصرفي: بُعد جودة الخدمات المقدمة (0.54، 0.90)، بُعد الإبداع والتطوير (0.51، 0.80)، بُعد العملاء (0.53، 0.78)،

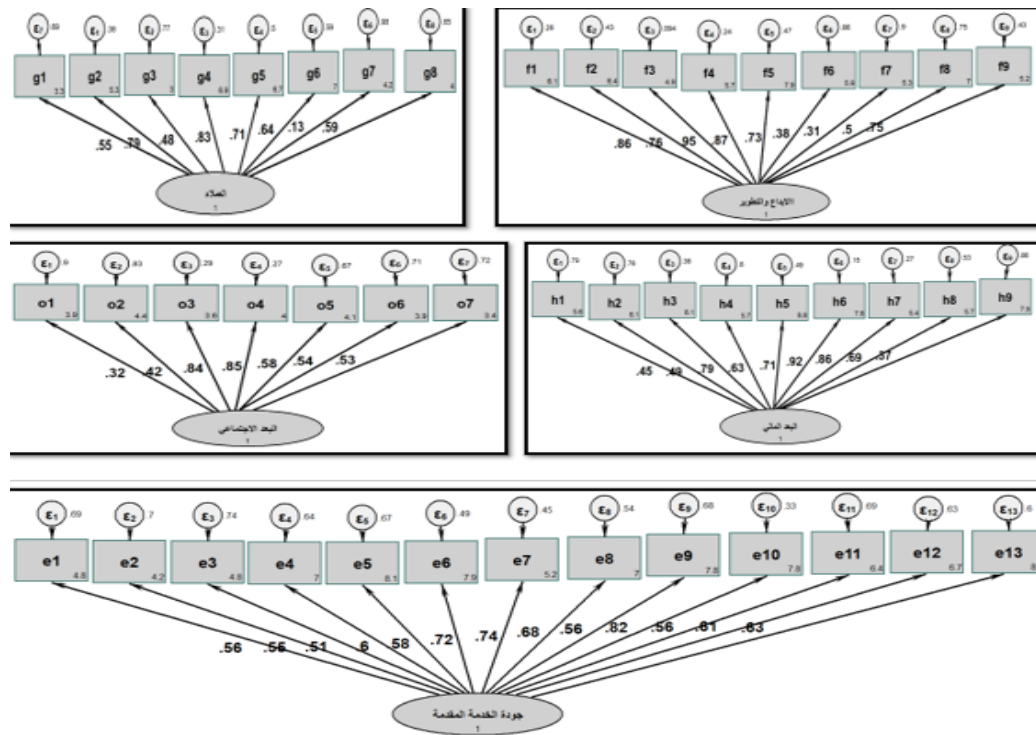
والبعد الاجتماعي (0.53، 0.82)، حيث تجاوزت القيم السابقة الحد الأدنى (0.50) للصدق البنائي، والمحدد بـ 0.50 لمقياس متوسط التباين المفسر AVE، والحد الأدنى لتجانس المقياس والمحدد بـ 0.7، مما يدل أن فقرات الأبعاد للمتغير المستقل والمتغير التابع يتصفان بصدق وتجانس عالٍ وتمثل البعد.

الشكل (1.4): تشعبات فقرات لأبعاد متغير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات-عينة

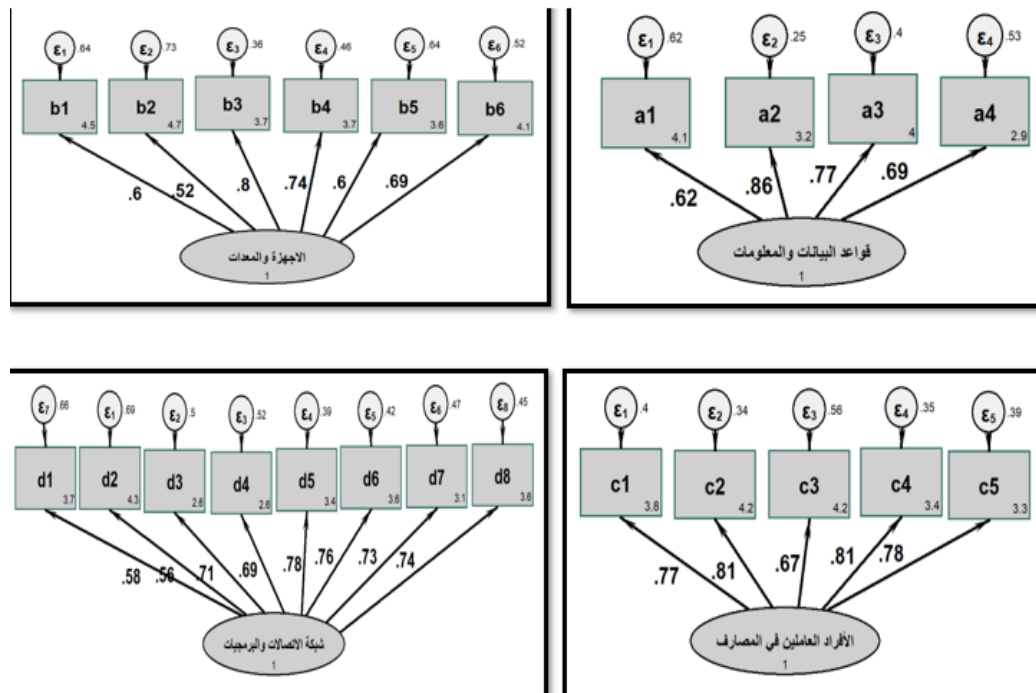
الموظفين



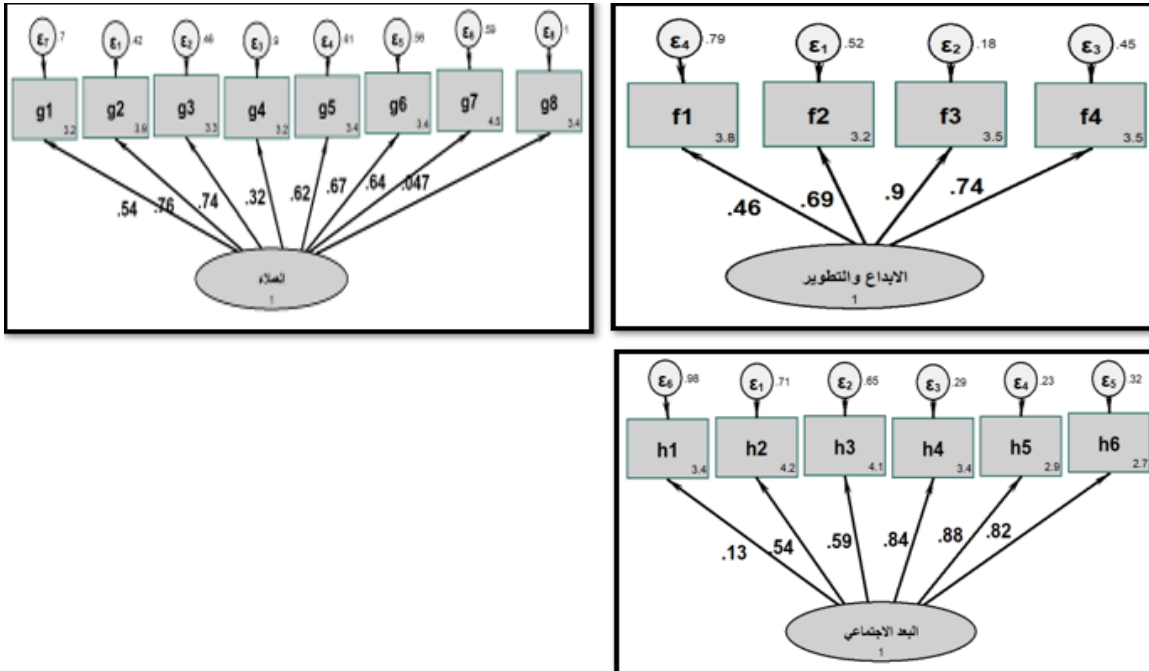
الشكل (2.4): تشعبات فقرات أبعاد المتغير التابع الأداء المصرفي - عينة الموظفين



الشكل (3.4): تشعبات فقرات لأبعاد متغير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات - عينة العملاء



الشكل (4.4): تشعبات فقرات لأبعاد متغير الأداء المصرفي - عينة العملاء



2.4. 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 T لعينتان مستقلتان- اختبار تحليل التباين الأحادي- الانحدار الخطي البسيط -الانحدار الخطي المتعدد- تحليل المسار).

1.2.4. توزيع عينة لدراسة حسب خصائص العينة

• عينة الموظفين في البنوك اليمنية وعملائها

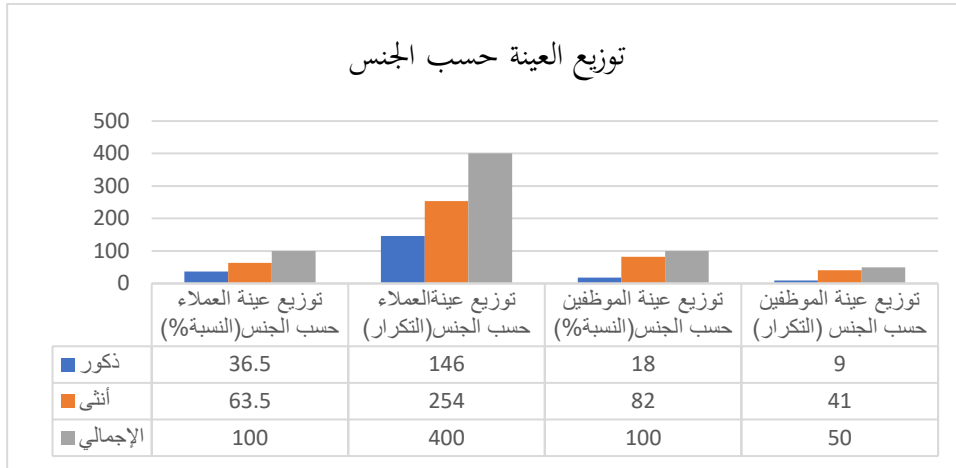
تم تقسيم عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية، حيث تم توزيع عينة البحث كالتالي:

1. توزيع عينة الدراسة حسب الجنس:

جدول (6.4): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس للموظفين والعملاء

الجنس	توزيع عينة الموظفين حسب الجنس		توزيع عينة العملاء حسب الجنس	
	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار
ذكر	18	9	36.5	146
أنثى	82	41	63.5	254
الإجمالي	100	50	100	400

الشكل (5.4): التوزيع النسبي لعينة الدراسة حسب الجنس



يوضح الجدول أعلاه أن نسبة الإناث أكثر من الذكور في العينتين، حيث كانت في عينة الموظفين نسبة الإناث 82.0% مقابل نسبة الذكور 18.0%، وفي عينة العملاء نسبة الإناث 63.5% مقابل نسبة الذكور 36.5%.

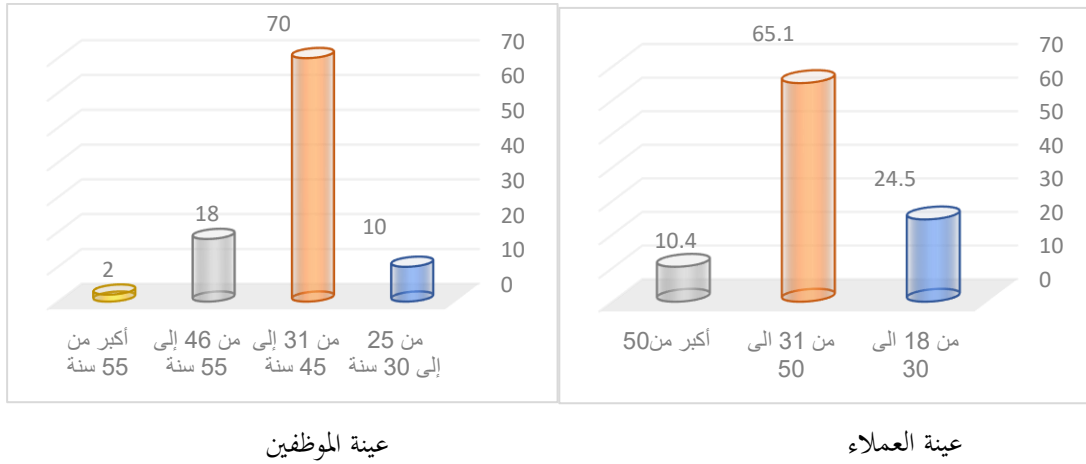
2. توزيع عينة الدراسة حسب العمر للموظفين وعملاء البنوك اليمينية

جدول (7.4): توزيع عينة الدراسة حسب العمر موظفين وعملاء

النسبة %	التكرار	فئات العمر	توزيع عينة الدراسة حسب العمر - العملاء	النسبة %	التكرار	فئات العمر	توزيع عينة الدراسة حسب العمر - الموظفين
24.5	98	من 18 إلى 30		10.0	5.0	من 25 إلى 30 سنة	
65.1	260	من 31 إلى 50		70.0	35.0	من 31 إلى 45 سنة	
10.4	42	أكبر من 50		18.0	9.0	من 46 إلى 55 سنة	
				2.0	1.0	أكبر من 55 سنة	
100.0	400	الإجمالي		100.0	50.0	الإجمالي	

يوضح الجدول السابق والشكل أدناه أن أكثر الأفراد العاملين في بنوك الدراسة يتركزون في عدن في الفئة العمرية (من 31 إلى 45) سنة حيث يمثلون نسبة 70.0% من الإجمالي، ويأتي عدد الأفراد العاملين في البنوك اليمينية في الفئة العمرية (من 46 إلى 55 سنة) في المرتبة الثانية بنسبة 18.0%، في حين أن عدد الأفراد العاملين في البنوك اليمينية في الفئة العمرية (من 25 إلى 30 سنة) يأتي في المرتبة الثالثة، حيث يمثلون 10.0%، وتأتي فئة الأفراد العاملين في البنوك اليمينية في الفئة العمرية (أكبر من 55 سنة) في المرتبة الرابعة وبنسبة متدنية بلغت 2.0%.

الشكل (6.4): التوزيع النسبي لعينة الدراسة حسب العمر



كذلك واتفقتا النتائج 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%.

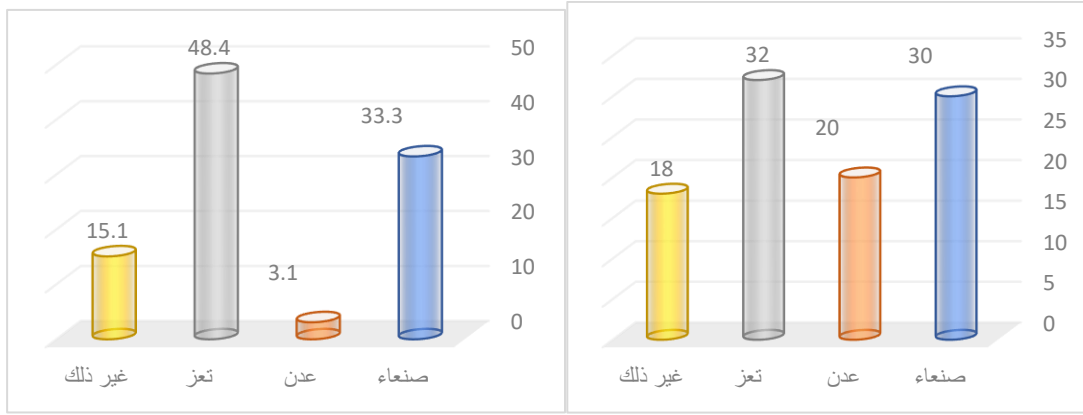
3. توزيع عينة الدراسة حسب المحافظة لموظفين البنوك والعملاء

جدول (8.4): توزيع عينة الدراسة حسب المحافظة

المحافظة	توزيع عينة الدراسة حسب المحافظة للموظفين		توزيع عينة الدراسة حسب المحافظة للعملاء	
	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار
صنعاء	30.0	15	33.3	133
عدن	20.0	10	3.1	12
تعز	32.0	16	48.4	194
غير ذلك	18.0	9	15.1	60
الإجمالي	100.0	50	100.0	400

يتضح من الجدول أعلاه والشكل أدناه أن عدد الموظفين يتركزون في محافظة تعز بنسبة 32.0%، يليها محافظة صنعاء بنسبة 30.0%، ثم محافظة عدن بنسبة 20.0%، في حين كانت النسبة في المحافظات الأخرى 18.0%.

الشكل (7.4): التوزيع النسبي لعينة الدراسة حسب المحافظة



عينة العمال

عينة الموظفين

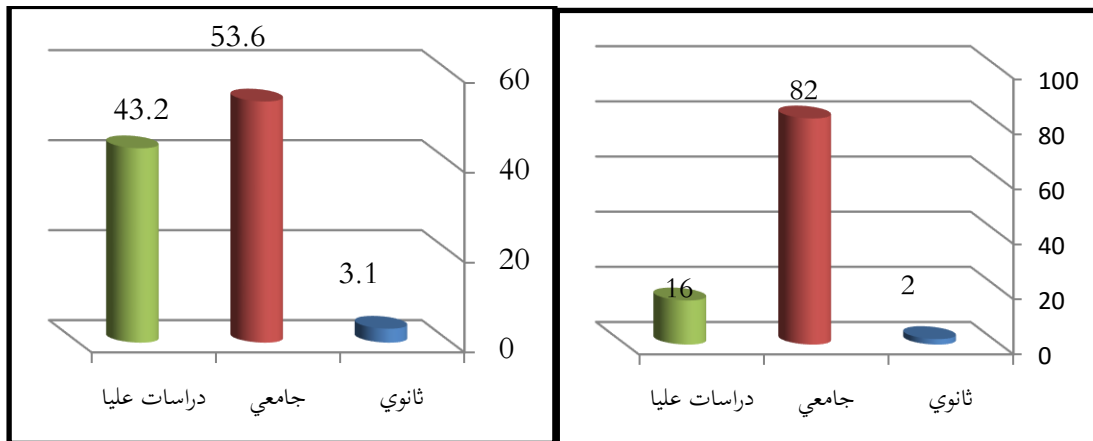
كما تركز عدد العمال في محافظة تعز وبنسبة 48.4%، تليها محافظة صنعاء بنسبة 33.3%، ثم العمال في المحافظات الأخرى بنسبة 15.1%، وأخيراً العمال في محافظة عدن بنسبة 3.1%.

4. توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

جدول (9.4): توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي-العمال		عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي-الموظفين		المستوى التعليمي
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
3.1	12	2.0	1	ثانوي
53.6	214	82.0	41	جامعي
43.2	173	16.0	8	دراسات عليا
100.0	400	100.0	50	الإجمالي

الشكل (8.5): التوزيع النسبي لعينة الدراسة حسب المستوى التعليمي



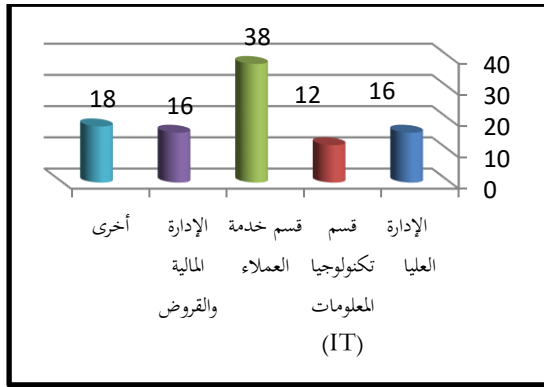
عينة العمال

عينة الموظفين

يتضح من البيانات السابقة أن الأفراد العاملين في البنوك اليمنية وكذا العملاء في المستوى التعليمي الجامعي احتلوا المرتبة الأولى بنسبة (82.0%)، وأتى المستوى التعليمي دراسات عليا للعينتين في المرتبة الثانية بنسبة 16.0% للعاملين في البنوك، و43.2% للعملاء، وأخيراً المستوى التعليمي ثانوي بنسبة 2.0% للعاملين في البنوك، و3.1% لعملاء هذه البنوك.

5. توزيع عينة الدراسة حسب القسم للأفراد العاملين في البنوك

جدول (10.4): توزيع عينة الدراسة حسب القسم
الشكل (9.4): التوزيع النسبي لعينة الدراسة حسب القسم



القسم	التكرار	النسبة %
الإدارة العليا	8.0	16.0
قسم تكنولوجيا المعلومات (IT)	6.0	12.0
قسم خدمة العملاء	19.0	38.0
الإدارة المالية والقروض	8.0	16.0
أخرى	9.0	18.0
الإجمالي	50.0	100.0

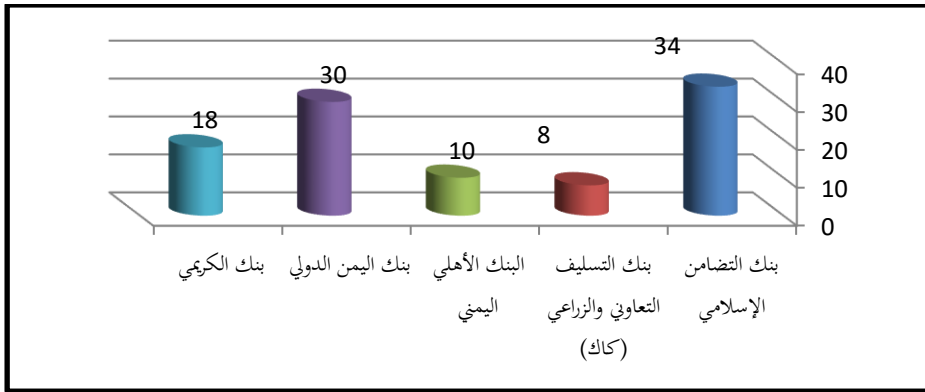
يتضح من الجدول والشكل أعلاه أن عدد الموظفين في قسم خدمة العملاء حاز النسبة الأعلى 38.0%، فيما جاء الموظفون في الأقسام الأخرى ثانياً بنسبة 18.0%، وثالثاً الموظفين في قسم الإدارة العليا وقسم الإدارة المالية والقروض بنسبة 16.0%، وأخيراً الموظفين في قسم نائب مدير عام بنسبة 12.0%.

6. توزيع عينة الدراسة حسب البنك للأفراد العاملين في البنوك

جدول (11.4): توزيع عينة الدراسة حسب البنك

اسم البنك	التكرار	النسبة %
بنك التضامن الإسلامي الدولي	17.0	34.0
بنك التسليف التعاوني والزراعي (كاك)	4.0	8.0
البنك الأهلي اليمني	5.0	10.0
بنك اليمن الدولي	15.0	30.0
بنك الكرمي الإسلامي للتمويل الأصغر	9.0	18.0
الإجمالي	50.0	100.0

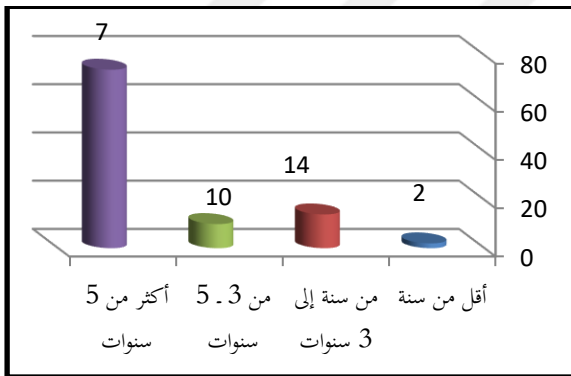
الشكل (10.4): التوزيع النسبي لعينة الدراسة حسب البنك



يوضح الجدول والشكل أعلاه أن النسبة الأعلى للأفراد العاملين في بنك التضامن الإسلامي الدولي بنسبة 34.0%، يليه الأفراد العاملون في بنك اليمن الدولي بنسبة 30.0%، ثم الأفراد العاملين في بنك الكرمي الإسلامي للتمويل الأصغر بنسبة 18.0%، ويليه الأفراد العاملون في بنكي الأهلي اليمني والتسليف التعاوني والزراعي (كاك) بنسب 10.0% و 8.0% على التوالي.

7. توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة للأفراد العاملين في البنوك

جدول (12.4): توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة الشكل (11.4): التوزيع النسبي لعينة الدراسة حسب الخبرة



النسبة %	التكرار	فترات الخبرة
2.0	1.0	أقل من سنة
14.0	7.0	من سنة إلى 3 سنوات
10.0	5.0	من 3 - 5 سنوات
74.0	37.0	أكثر من 5 سنوات
100.0	50.0	الإجمالي

يتضح من الجدول والشكل أعلاه أن عدد الأفراد

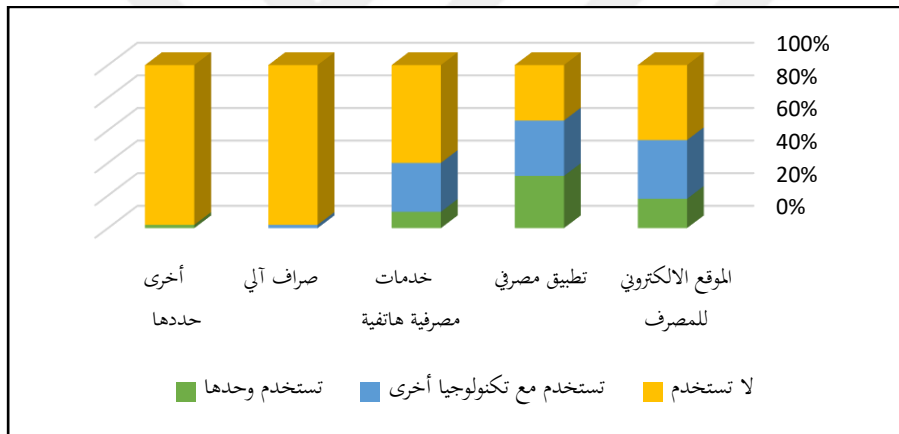
العاملين في البنوك اليمنية الذين لديهم خبرات (أكثر من خمس سنوات) بلغت نسبتهم 74.0% يليه الأفراد العاملون في البنوك اليمنية الذين لديهم سنوات خبرة (من سنة إلى 3 سنوات) بنسبة 14.0% في حين أن عدد الأفراد العاملين في البنوك اليمنية الذين لديهم سنوات خبرة (من 3 - 5 سنوات) بنسبة 10.0% وأخيراً عدد الأفراد العاملين في البنوك اليمنية الذين لديهم سنوات خبرة (أقل من سنة) بنسبة 2.0%.

8. توزيع عينة الدراسة حسب نوع التكنولوجيا المستخدمة للأفراد العاملين في البنوك

جدول (13.4): توزيع عينة الدراسة حسب نوع التكنولوجيا المستخدمة

نوع التكنولوجيا المستخدمة	تستخدم وحدها		تستخدم مع تكنولوجيا أخرى		لا تستخدم		إجمالي
	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
الموقع الإلكتروني للمصرف	18	9	36	18	46	23	100
تطبيق مصرفي	32	16	34	17	34	17	100
خدمات مصرفية هاتفية	10	5	30	15	60	30	100
صراف آلي	0	0	2	1	98	49	100
أخرى حدها	2	1	0	0	98	49	100

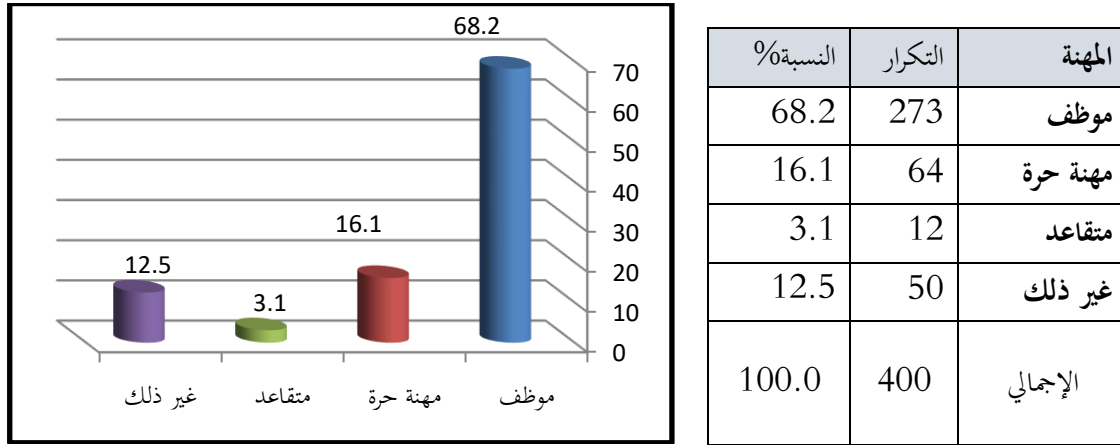
الشكل (12.4): التوزيع النسبي عينة الدراسة حسب نوع التكنولوجيا المستخدمة



يظهر الجدول والشكل السابقان أن نسبة الموظفين الذين يستخدمون التطبيق المصرفي 66%، وتلاه الموظفون الذين يستخدمون الموقع الإلكتروني للمصرف بنسبة 54%، فيما كانت نسبة الموظفين الذين يستخدمون الخدمات المصرفية الهاتفية 40%، ونسبة 2% للموظفين الذين يستخدمون الصراف الآلي وخدمات أخرى.

9. توزيع عينة الدراسة حسب المهنة لعملاء البنوك اليمنية

جدول (14.4): توزيع عينة الدراسة حسب المهنة الشكل (13.4): التوزيع النسبي لعينة الدراسة حسب المهنة



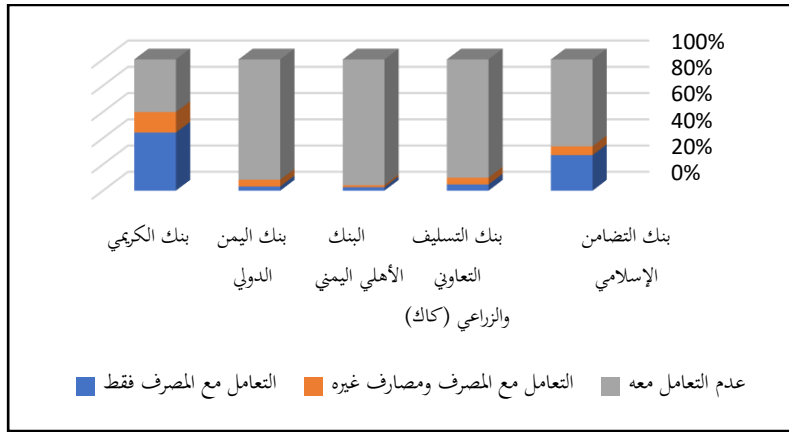
يتضح من الجدول والشكل أعلاه أن نسبة العملاء في مهنة (موظف) أتت أولاً بحوالي 68.2%، وثانياً العملاء في (مهنة حرة) بنسبة 16.1%، وثالثاً العملاء في مهنة أخرى بنسبة 12.5%، وأخيراً العملاء في مهنة (متقاعد) بنسبة 3.1%.

10. توزيع عينة الدراسة حسب البنك - عملاء البنوك اليمنية

جدول (15.4): توزيع عينة الدراسة حسب البنك الذي يتم التعامل معه

نوع التكنولوجيا المستخدمة	التعامل مع البنك فقط		التعامل مع البنك وبنوك 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 (14.4): التوزيع النسبي لعينة الدراسة حسب البنك الذي يتم التعامل معه

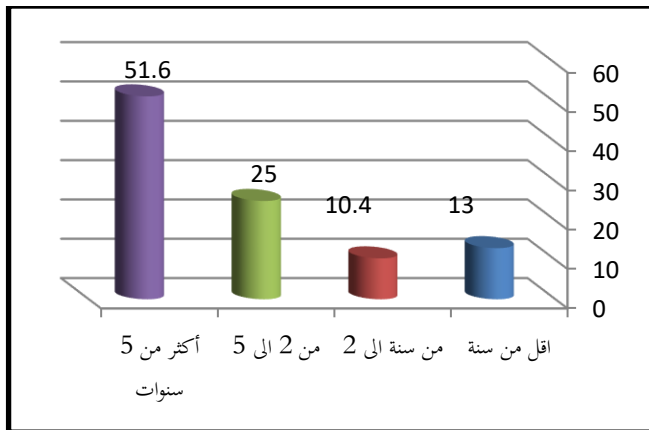


توضح البيانات أعلاه أن 60% من العملاء يتعاملون مع بنك الكرمي الإسلامي للتمويل الأصغر، وبنسبة 34% للعملاء الذين يتعاملون مع بنك التضامن الإسلامي، وبنسبة 10% للعملاء الذين يتعاملون مع بنك التسليف التعاوني والزراعي (كاك)، وبنسبة 8% للعملاء الذين يتعاملون مع البنك اليمني الدولي، وأخيراً العملاء الذين يتعاملون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

11. توزيع عينة الدراسة حسب مدة التعامل مع البنك لعملاء البنوك اليمنية

جدول (16.4): توزيع عينة الدراسة حسب مدة التعامل مع البنك

الشكل (15.4): التوزيع النسبي لعينة الدراسة حسب مدة التعامل مع البنك



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

يتضح من البيانات السابقة أن نسبة 51.6% من العملاء في البنوك اليمنية كانت فترة تعاملهم مع البنك (أكثر من 5 سنوات)، ونسبة 25.0% للعملاء في البنوك اليمنية الذين فترة تعاملهم مع البنك (من 2 إلى 5)، بينما العملاء الذين فترة تعاملهم مع البنك (أقل من سنة) بلغت نسبتهم 13.0%، وأخيراً العملاء الذين فترة تعاملهم مع البنك (من سنة إلى

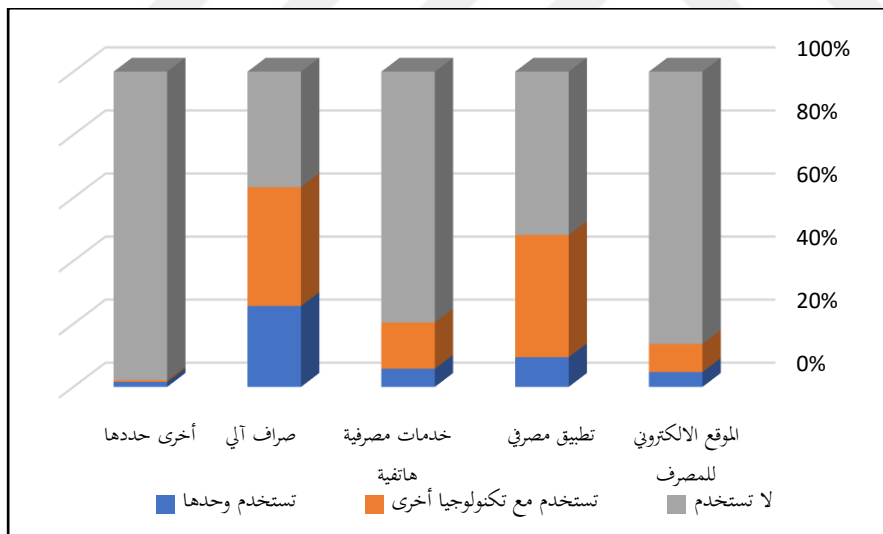
(2) بنسبة 10.4%.

12. توزيع عينة الدراسة حسب نوع التكنولوجيا المستخدمة في التعامل مع البنك لعملاء البنوك اليمنية

جدول (17.4): توزيع عينة الدراسة حسب نوع التكنولوجيا المستخدمة

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

الشكل (16.4): 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%.

3.4. 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.

1.3.4. عينة الموظفين في البنوك اليمنية

● التحليل الوصفي لأبعاد محاور الدراسة

يبين الجدول أدناه المتوسط العام وغيرها من البيانات لأبعاد محور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنك وأداء البنوك اليمنية:

جدول (18.4): المتوسطات العامة والانحرافات المعيارية والرتبة والأهمية النسبية لمحاور

الدراسة-الموظفين

م	الأبعاد	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الرتبة	الاتجاه	الوزن النسبي
تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنك						
1	قواعد البيانات والمعلومات	4.44	0.07	1	موافق بشدة	88.87
2	الأجهزة والمعدات	4.24	0.32	3	موافق بشدة	84.8
3	الأفراد العاملين في البنوك	3.98	0.40	4	موافق	79.54
4	شبكة الاتصالات والبرمجيات	4.25	0.36	2	موافق بشدة	84.91
	المتوسط العام	4.23			موافق بشدة	
	الانحراف المعياري العام	0.19				
أداء البنوك اليمنية						
1	جودة الخدمة المقدمة	4.34	0.19	1	موافق بشدة	86.86
2	الإبداع والتطوير	4.33	0.06	2	موافق بشدة	86.53
3	العملاء	3.98	0.42	4	موافق	79.60
4	البعد المالي	4.32	0.18	3	موافق بشدة	86.31
5	البعد الاجتماعي	3.49	0.22	5	موافق	69.77
	المتوسط العام	4.09			موافق	
	الانحراف المعياري العام	0.37				

يتضح من الجدول السابق أن المتوسط العام لمحور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنك بلغ 4.23 وباتجاه عام موافق بشدة وانحراف معياري 0.19 أقل من الواحد الصحيح، مما يعني أن تجانس إجابات المبحوثين تجاه محاور الدراسة، أما فيما يخص أبعاد هذه المحاور نجد أن

المتوسط الحسابي لُبعد قواعد البيانات والمعلومات بلغ 4.44 وبانحراف معياري 0.07 وباتجاه موافق بشدة وبرتبة أولى، وبلغ المتوسط الحسابي لُبعد شبكة الاتصالات والبرمجيات 4.25 وانحراف معياري 0.36 باتجاه موافق بشدة برتبة ثانية، وكان المتوسط الحسابي 4.24 لُبعد الأجهزة والمعدات وبرتبة ثالثة وانحراف معياري 0.32 وباتجاه موافق، فيما حصل بُعد الأفراد العملاء في البنوك على المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي 3.98 وانحراف معياري 0.40 وباتجاه موافق.

في حين أن المتوسط العام لمحور أداء البنوك اليمينية بلغ 4.09 وباتجاه عام موافق وبانحراف معياري Standard Deviation 0.37 لم يتعد واحد، مفسراً تجانس إجابات المبحوثين تجاه محاور الدراسة، أما أبعاد هذا المحور نجد أن المتوسط الحسابي ل: بُعد جودة الخدمة المقدمة 4.34 وباتجاه موافق بشدة- بُعد الإبداع والتطوير 4.33 باتجاه موافق بشدة- البعد المالي 4.32 باتجاه موافق بشدة- بعد العملاء 3.98 وباتجاه موافق- البعد الاجتماعي 3.49 وباتجاه موافق، وبانحراف معياري (0.19 - 0.06 - 0.18 - 0.42 - 0.22) لنفس الأبعاد على التوالي.

وبناءً على ما سبق نجد أن هناك موافقة من قبل المبحوثين تجاه محاور الدراسة وهو ما تؤكد الأهمية النسبية لأبعاد المحاور حيث حققت نسبة موافقة تجاوزت 68% لجميع 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

جدول (19.4): نقاط القوة والضعف لأبعاد محور تكنولوجيا المعلومات في عينة الموظفين

الفقرات	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الرتبة	الوزن النسبي	قيمة T المحسوبة	مستوى المعنوية	الاتجاه
البعد الأول: بُعد قواعد البيانات والمعلومات							
لدى البنك الذي أعمل فيه بيانات خاصة بعملائه	4.54	0.65	1	90.8	16.87	0.00	موافق بشدة
نعود في البنك إلى قاعدة البيانات والمعلومات لحل مشاكل العملاء	4.36	0.66	6	87.2	14.51	0.00	موافق بشدة
المتوسط العام	4.44						موافق

بشدة							
					0.07		الانحراف المعياري
البعد الثاني: بُعد الأجهزة والمعدات							
موافق بشدة	0.00	21.17	92	1	0.54	4.60	نعمتد في إنجاز العمل في البنك على الحاسوب بشكل أساسي.
موافق	0.00	6.21	77.6	5	1.00	3.88	لدينا صرافات آلية آمنة للسحب والإيداع وتحويل الأموال عبر فروع البنك بالريف والحضر.
موافق بشدة					4.24		المتوسط العام
					0.32		الانحراف المعياري
البعد الثالث: بُعد الأفراد العاملين في البنوك							
محايد	0.19	1.32	63.6	7	0.96	3.18	تدعمنا الحكومة في الحصول على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
موافق بشدة	0.00	14.29	88.4	1	0.70	4.42	تساهم تكنولوجيا المعلومات في رفع كفاءة الموظفين وتوفير له الوقت والجهد.
موافق					3.98		المتوسط العام
					0.40		الانحراف المعياري
البعد الرابع: بُعد شبكة الاتصالات والبرمجيات							
محايد	0.15	1.47	64.8	10	1.15	3.24	يعتمد البنك التوقيع الإلكتروني وتحصيل الشيكات إلكترونياً وغيرها من المعاملات الإلكترونية.
موافق بشدة	0.00	18.67	92	1	0.61	4.60	يتم اعتماد برمجيات خاصة لضمان أمن وسلامة النظام المستخدم.
موافق بشدة					4.25		المتوسط العام
					0.36		الانحراف المعياري

يتضح من الجدول السابق أن متوسطات إجابات أفراد العينة تجاه عبارات أبعاد محور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عينة الموظفين (بُعد قواعد البيانات والمعلومات - بعد الأجهزة

والمعدات - بعد الأفراد العاملين في البنوك اليمينية - بعد الشبكات والبرمجيات)، حيث كانت مرتفعة وتراوح بين (4.54-4.60-4.42-40.60) كحد أعلى، و(4.36-3.88-3.18-3.24) كحد أدنى على التوالي للعبارات الموضحة في الجدول أعلاه والجدول الملحق.

كما نجد أن جميع المتوسطات لجميع العبارات 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. أما المتوسط العام للأبعاد فقد بلغ قيمتها بعد قواعد البيانات والمعلومات: 4.44، بعد الأجهزة والمعدات: 4.24، بعد الشبكات والبرمجيات: 4.25، وبانحراف معياري (0.07-0.32-0.36) وباتجاه موافق بشدة، بينما بلغ المتوسط العام لبعد الأفراد العاملين في البنوك اليمينية: 3.98 وبانحراف معياري 0.40 وباتجاه عام موافق، 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 نجد أن نقاط القوة والضعف لكل بُعد كما يلي: تمثلت نقاط قوة بُعد قواعد البيانات والمعلومات في البنوك اليمينية في الفقرات (لدى البنك الذي أعمل فيه بيانات خاصة بعملائه، ولدى البنك الذي أعمل فيه بيانات تسهم في تحسين عملية تقديم الخدمات للعملاء، ولدنيا في البنك قسم متخصص بمعالجة البيانات، وجميع فروع البنك الذي أعمل فيه مجهزة بأجهزة مرتبطة بقاعدة بيانات موحدة توفر الوقت والجهد للوصول للخدمة المطلوبة)، وتركزت نقاط الضعف في الفقرات (نعود في البنك لقواعد البيانات والمعلومات لحل مشاكل العملاء، وتعمل قواعد البيانات والمعلومات في البنك على تحسين العلاقة بين المستخدم والنظام بسبب سهولة إدخال وإخراج المعلومات).

بينما نجد أن نقاط القوة لبعد الأجهزة والمعدات في البنوك اليمينية في الفقرات (نعتمد في إنجاز العمل في البنك على الحاسوب بشكل أساسي، وهناك عدد كافٍ من أجهزة الطابعات والمساحات الضوئية وغيرها من الأجهزة والمعدات في البنك، ونستخدم تكنولوجيا المعلومات في البنك مما يخفض من عدد المراجعين للمصرف من العملاء للمصرف)، ونقاط الضعف في

الفقرات (نستخدم في البنك إستراتيجية الجمع بين الأعمال التقليدية والإلكترونية معاً ولدنيا صرافات آلية آمنة للسحب والإيداع وتحويل الأموال عبر فروع البنك بالريف والحضر). وتركزت نقاط القوة لبعده الأفراد العاملين في البنوك في البنوك اليمينية في الفقرات (تساهم تكنولوجيا المعلومات في رفع كفاءة الموظفين وتوفر له الوقت والجهد، ولا نجد في البنك صعوبة في التعامل مع مكونات التكنولوجيا ونستوعب كل ما هو جديد في مجال التكنولوجيا، وعززت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من معدل الاتصال والتفاعل داخل البنك.) أما نقاط الضعف فتركزت في الفقرة تدعمنا الحكومة في الحصول على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وكانت نقاط القوة لبعده شبكة الاتصالات والبرمجيات في البنوك اليمينية في الفقرات (يتم اعتماد برمجيات خاصة لضمان أمن وسلامة النظام المستخدم، وتساهم شبكة الاتصال البنكي في مراقبة سير العمليات في الفروع، وتوجد متابعة مستمرة من إدارة البنك لتطوير البرمجيات ومواكبة كل جديد في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وهناك ربط إلكتروني بين العملاء والبنك وباقي الفروع)، أما نقاط الضعف فتركزت في الفقرة (يعتمد البنك التوقيع الإلكتروني وتحصيل الشيكات إلكترونياً وغيرها من المعاملات الإلكترونية).

● التحليل الوصفي لفقرات أبعاد محور أداء البنوك اليمينية

يوضح الجدول التالي المتوسطات والانحرافات المعيارية والرتبة والوزن النسبي لأبعاد محور أداء البنوك اليمينية

جدول (20.4): نقاط القوة والضعف لأبعاد محور أداء البنوك اليمينية في عينة الموظفين

الفقرات	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الرتبة	الوزن النسبي	قيمة T المحسوبة	مستوى المعنوية	الاتجاه
البعده الأول: جودة الخدمات المقدمة							
نوفر للعميل كافة متطلبات الأمان والسرية	4.68	0.59	1	93.6	20.24	0.00	موافق بشدة
يتمتع البنك بقدرة وكفاءة في توزيع خدماته على الريف والحضر.	4.00	0.78	13	80	9.04	0.00	موافق
المتوسط العام	4.34						موافق بشدة
الانحراف المعياري	0.19						

البعد الثاني: الإبداع والتطوير							
موافق بشدة	0.00	14.45	88.8	1	0.71	4.44	يقدم البنك خدمات تدريبية لعامليه لمواكبة التطورات في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
موافق بشدة	0.00	10.17	85.2	7	0.88	4.26	يعمل البنك على تشجيع الإبداع والابتكار ودعمها.
موافق بشدة					4.33		المتوسط العام
					0.06		الانحراف المعياري
البعد الثالث: بُعد العملاء							
محايد	0.16	1.42	64.4	8	1.09	3.22	يقدم البنك الحوافز (جوائز) لعملائه.
موافق بشدة	0.00	16.19	89.6	1	0.65	4.48	يهتم البنك بتقديم خدماته للعملاء ذات جودة عالية.
موافق بشدة					3.98		المتوسط العام
					0.42		الانحراف المعياري
البعد الرابع: بُعد المالي							
موافق بشدة	0.00	21.60	92.4	1	0.53	4.62	يطبق البنك تعليمات البنك المركزي.
موافق بشدة	0.00	10.25	82.4	7	0.77	4.12	يقوم البنك بالتسوية الفورية لمعاملته إلكترونياً.
موافق بشدة					4.32		المتوسط العام
					0.18		الانحراف المعياري
البعد الخامس: بُعد الاجتماعي							
موافق بشدة	0.00	5.55	74.8	1	0.94	3.74	يوجد دور كبير للمصرف في تنشيط الاستثمارات بمجالات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
محايد	0.45	0.76	62	7	0.93	3.10	يقدم البنك منح دراسية للمتفوقين والطلبة المحتاجين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
موافق بشدة					3.49		المتوسط العام
					0.22		الانحراف المعياري

يتضح من الجدول السابق أن متوسطات إجابات أفراد العينة تجاه عبارات أبعاد محور أداء البنوك اليمينية في عينة الموظفين (بُعد جودة الخدمات المقدمة- بعد الإبداع والتطوير- بعد العملاء- البعد المالي-البعد الاجتماعي)، حيث كانت مرتفعة وتراوح بين (4.68-4.44-4.48-4.62-3.74) كحد أعلى، و(4.00-4.26-3.22-4.12-3.10) كحد أدنى على التوالي للعبارات الموضحة في الجدول أعلاه، وباتجاه بين موافق بشدة وموافق ومحيد.

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.

أما المتوسط العام للأبعاد فقد بلغ قيمتها (بُعد جودة الخدمات المقدمة: 4.34- بعد الإبداع والتطوير: 4.33- البعد المالي: 4.32) وبانحراف معياري (0.36-0.32-0.07) وباتجاه موافق بشدة، بينما بلغ المتوسط العام لبعد العملاء: 3.98- والبعد الاجتماعي: 3.49 وبانحراف معياري (0.22-0.42) وباتجاه عام موافق، 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 نجد أن نقاط القوة لبعد جودة الخدمة المقدمة في البنوك اليمينية تركز في الفقرات (نوفر للعملاء كافة متطلبات الأمان والسرية، ونضع رضا المساهمين البنك فوق كل اعتبار، ويعمل البنك على تنمية وتطوير خدماته لكسب المزيد من العملاء، ونبدل كافة الجهود لتلبية احتياجات العملاء) ونقاط الضعف (هناك سرعة تجاوب إلكتروني لاتصالات وطلبات العملاء وأي تحديثات سواء عبر رسائل SMS أو الإيميل، نضع رضا عملاء البنك فوق كل اعتبار). وتركزت نقاط القوة لبعد الإبداع والتطوير في البنوك اليمينية في الفقرات (يقدم البنك خدمات تدريبية لعامليه لمواكبة التطورات في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتقوم إدارة البنك بتحديث وتطوير الأجهزة والمعدات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات المستخدمة داخل البنك، وهناك اهتمام متزايد من قبل العاملين في تعلم كيفية

التعامل مع التكنولوجيا الحديثة، ويمتاز البنك بقدرته على إنجاز عملياته على الرغم من تنوعها وكبرها) وتركزت نقاط الضعف في (يعمل البنك على تشجيع الإبداع والابتكار ودعمها ويملك البنك إدارة للإبداع والتطوير). بينما نقاط القوة لبعده العملاء في البنوك اليمنية تركزت في الفقرات (يهتم البنك بتقديم خدماته للعملاء ذات جودة عالية، وتعمل إدارة البنك في توفير المزيد من الإمكانيات بما يزيد من جودة الخدمة المقدمة، ويقدم البنك خدمات مصرفية تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ويتجاوب البنك مع شكاوى العملاء وملاحظاتهم والعمل معالجتها في أسرع وقت) أما نقاط الضعف فتركزت في الفقرة (يقدم البنك الحوافز - جوائز - لعملائه).

من التحليل السابق نجد أن نقاط القوة لبعده لإبداع في البنوك اليمنية تركزت في الفقرات (يطبق البنك تعليمات البنك المركزي، وتتنافس البنوك فيما بينها من خلال تقديم خدماتها بواسطة تكنولوجيا المعلومات، وتسعى إدارة البنك إلى تحقيق قيمة اقتصادية مضافة للمصرف، وهناك إلمام من الموظفين ومعرفة تامة بسياسات البنك المتعلقة بالعمل)، وتركزت نقاط الضعف (يسعى البنك لتوظيف الأموال وتحقيق عوائد حقيقية من استثمارها، استخدام تكنولوجيا المعلومات في البنك لتخفيض التكاليف التشغيلية والاستثمارية، ويحقق البنك أرباحاً من استخدام التكنولوجيا تؤمن نموه وتطوره).

بينما كانت نقاط القوة للبعده الاجتماعي في البنوك اليمنية في الفقرات (يوجد دور كبير للمصرف في تنشيط الاستثمارات بمجالات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ويساهم البنك في بناء المجتمع عن طريق دعم المشاريع المجتمعية التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات، ويقوم البنك بتنفيذ برامج تدريبية متطورة للجامعات والمعاهد اليمنية، ويعمل البنك على إيجاد فرص عمل لأبناء المجتمع في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمجالات الأخرى ذات الصلة). أما نقاط الضعف فتركزت في (يقدم البنك منحاً دراسية للمتفوقين والطلبة المحتاجين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ولدى البنك مخصصات للمساعدات والمنح للأفراد والقطاعات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ويقدم البنك الدعم للأنشطة الثقافية والعلمية الحديثة ITC في اليمن).

2.3.4. عينة عملاء البنوك اليمينية

● التحليل الوصفي لأبعاد محاور الدراسة

ويوضح الجدول التالي المتوسط العام والانحرافات المعيارية والرتبة والأهمية النسبية لأبعاد محور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنك وأداء البنوك اليمينية:
جدول (21.4): المتوسطات العامة والانحرافات المعيارية والرتبة والأهمية النسبية لمحاور

الدراسة-عملاء

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 اليمينية						
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 وانحراف 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 و بمتوسط 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 وبتجاه 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 وبتجاه موافق، وجاء بُعد العملاء بمتوسط حسابي بلغ 3.49 وانحراف معياري 0.26 بتجاه موافق بالمرتبة الثانية، أما بُعد الإبداع والتطوير حصل على المرتبة الثالثة وبتوسط حسابي بلغ 3.39 وانحراف معياري 0.23 وبتجاه محايد، فيما حصل البعد الاجتماعي على المرتبة الرابعة بمتوسط 3.31 وانحراف معياري 0.34 وبتجاه 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 (22.4): نقاط القوة والضعف لأبعاد محور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في

عينة العملاء

الاتجاه	مستوى المعنوية	قيمة T المحسوبة	الوزن النسبي	الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	الفقرات
البعد الأول: قواعد البيانات والمعلومات							
موافق	0.00	12.45	77	1	0.95	3.85	لدى البنك الذي أتعامل معه بيانات كاملة تلبي احتياجاتي البنكية.
محايد	0.00	4.85	67.6	4	1.07	3.38	أستطيع حل مشكلتي من خلال البيانات المتوفرة على موقع البنك وتطبيقاته
موافق					3.60		المتوسط العام
					0.23		الانحراف المعياري
البعد الثاني: بُعد الأجهزة والمعدات							
موافق	0.00	16.02	81	1	0.91	4.05	أتوقع أن وجود الأجهزة والمعدات الحديثة في البنك تسرع معاملات

العملاء							
موافق	0.00	9.83	74.8	6	1.05	3.74	استخدم الصراف الآلي للسحب والإيداع وتحويل الأموال.
موافق					3.88		المتوسط العام
					0.11		الانحراف المعياري
البعد الثالث: الأفراد العاملين في البنوك							
موافق	0.00	13.10	77.8	1	0.94	3.89	أشعر بالثقة والأمان في تعامل مع البنك.
محايد	0.00	4.95	67	5	0.99	3.35	احصل على رد سريع لاستفساراتي عبر الوسائل التكنولوجية المختلفة.
موافق					3.63		المتوسط العام
					0.22		الانحراف المعياري
البعد الرابع: شبكة الاتصالات والبرمجيات							
موافق	0.00	13.24	77.2	1	0.91	3.86	تساهم معرفتي بتكنولوجيا المعلومات في نجاح الخدمة المصرفية عبر الإنترنت.
محايد	0.03	-2.13	56.6	8	1.09	2.83	أحصل شيكاتي إلكترونياً وغيرها من المعاملات البنكية.
موافق					3.41		المتوسط العام
					0.38		الانحراف المعياري

يتضح من الجدول السابق أن متوسطات إجابات أفراد العينة تجاه عبارات أبعاد محور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عينة العملاء (بُعد قواعد البيانات والمعلومات- بعد الأجهزة والمعدات- بعد الأفراد العاملين في البنوك اليمينية- بعد الشبكات والبرمجيات)، حيث كانت مرتفعة وتراوح بين (3.85-3.89-4.05-3.86) كحد أعلى وبانحراف 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 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.

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 اليمينية: 3.41)، وبانحراف 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 وجداول الملاحق نجد أن نقاط القوة لبعد قواعد البيانات والمعلومات في البنوك اليمينية 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 اليمينية 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 (أستخدم الصراف الآلي للسحب والإيداع وتحويل الأموال، لدي أجهزة توفر لي وقت وجهد لإنجاز معاملاتي). وتظهر نقاط القوة لبعد الأفراد العاملين في البنوك اليمينية 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 التكنولوجيا المختلفة). وفي بعد شبكة الاتصالات والبرمجيات ظهرت نقاط القوة في البنوك اليمينية 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 معاملات إلكترونيًا، أحصل شيكاتي إلكترونيًا وغيرها من المعاملات البنكية).

● التحليل الوصفي لفقرات أبعاد محور أداء البنوك اليمينية

يوضح الجدول المتوسطات والانحرافات المعيارية والرتبة والوزن النسبي لمحور أداء البنوك اليمينية جدول (23.4): نقاط القوة والضعف لأبعاد محور أداء البنوك اليمينية في عينة العملاء

الاتجاه	مستوى المعنوية	قيمة T المحسوبة	الوزن النسبي	الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	الفقرات
البعد الأول: جودة الخدمة المقدمة							
موافق	0.00	18.66	81.4	1	0.79	4.07	أستطيع تمييز جودة خدمات البنك من طريقة عمل موظفيه.
محايد	0.17	1.38	62.2	11	1.10	3.11	يحصل العميل في الريف على الخدمات المصرفية
موافق					3.57		المتوسط العام
					0.30		الانحراف المعياري
البعد الثاني: بُعد الإبداع والتطوير							
موافق	0.00	8.95	72.6	1	0.97	3.63	لدي اطلاع بتطورات التكنولوجيا في المجال المصرفي.
محايد	0.20	1.29	61.8	4	0.95	3.09	أجد استجابة من البنك للمقترحات الإبداعية المقدمة ودعمها.
محايد					3.39		المتوسط العام
					0.23		الانحراف المعياري
البعد الثالث: بُعد العملاء							
محايد	0.01	2.80	64	7	1.01	3.20	هناك استمارات معدة لتقديم مقترحات من العملاء تساعد في تحسين جودة الأداء في البنك.
محايد	0.00	2.90	64	7	0.95	3.20	أجد رداً آتياً من البنك على اتصالاتي
موافق	0.00	15.77	80.2	1	0.88	4.01	توفر لي التكنولوجيا الوقت والجهد في إنجاز أعمالي البنكية.

موافق					3.49		المتوسط العام
					0.26		الانحراف المعياري
البعد الرابع: البعد الاجتماعي							
موافق	0.00	10.64	73.8	1	0.90	3.69	يقدم البنك الدعم للأنشطة الثقافية والعلمية الحديثة في اليمن.
محايد	0.02	-2.29	56.6	6	1.04	2.83	يقوم البنك بتقديم الدعم اللازم للأفراد المحتاجين في المجالات الحديثة. (ITC)
محايد					3.31		المتوسط العام
					0.34		الانحراف المعياري

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 (4.07- 3.63- 3.69) كحد أعلى، و(3.11- 3.09- 3.20- 2.83) كحد أدنى على التوالي لعبارات محور الأداء وبتجاه 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 الإبداع والتطوير: 3.39- البعد المالي: 4.32) وانحراف معياري (0.07-0.32-0.36) وبتجاه موافق بشدة، بينما بلغ المتوسط العام لبعد العملاء: 3.49- والبعد الاجتماعي: 3.31 وانحراف معياري (0.3- 0.26) وبتجاه عام موافق، (0.23- 0.34) وبتجاه 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 يشعري 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 ألاحظ 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 مشاكلي). بينما نجد أن نقاط القوة لبعدهم العملاء في البنوك اليمنية في الفقرات (توفر لي التكنولوجيا الوقت والجهد في إنجاز أعمالي البنكية، وأحصل على خدمات مصرفية تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وأنجز معاملاتي 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 آني 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).

4.4. اختبار فرضيات الدراسة

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

1.4.4. الفرضية الرئيسية الأولى

لا يوجد مستوى عال لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنوك اليمنية عند مستوى معنوية 0.05.

اختبار الفرضية حسب العينة كالتالي:

● عينة الموظفين في البنوك اليمنية وعمالها

ولاختبار الفرضية استخدامنا اختبار T لعينة واحدة وكانت النتائج كالتالي:

جدول (24.4): نتائج اختبار T لعينة واحدة تجاه متغير تكنولوجيا المعلومات

والاتصالات

العينة	المتغير	المتوسط	المتوسط الفرضي	قيمة t المحسوبة	الدلالة الإحصائية	القرار
عينة الموظفين	تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	4.23	3	43.49	0.00	توجد فروق جوهرية
عينة العملاء		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 4.23 في عينة الموظفين في البنوك اليمنية، وبلغ 3.63 في عينة عملاء 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 43.49 في عينة الموظفين و 13.48 في عينة العملاء وبمستوى دلالة 0.00 وهي أقل درجة من 0.05 وبالتالي يمكن القول إن هناك موافقة عالية جداً 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.

وتتفرع عن هذه الفرضية لدى عينة الموظفين والعملاء للفرضيات التالية:

1. لا يوجد مستوى عال لاستخدام قواعد البيانات والمعلومات في البنوك اليمنية عند مستوى معنوية 0.05.

2. لا يوجد مستوى عال لاستخدام الأجهزة والمعدات في البنوك اليمينية عند 0.05.
3. لا يوجد مستوى أداء عالٍ للأفراد العاملين في البنوك اليمينية ولا يوجد اهتمام عال بهم عند مستوى معنوية $\alpha=5\%$.
4. لا توجد مستوى عال لاستخدام شبكة الاتصالات والبرمجيات في البنوك اليمينية عند مستوى معنوية $\alpha=5\%$.

ولاختبار الفرضيات قمنا باستخدام اختبار T لعينة واحدة وكانت النتائج كالآتي:

جدول (25.4): نتائج اختبار T لعينة واحدة تجاه متغيرات تكنولوجيا المعلومات في

البنوك اليمينية

العينة	الفرضية الفرعية	المتغير	المتوسط	المتوسط الفرضي	قيمة t المحسوبة	الدلالة الإحصائية	القرار
عينة الموظفين	الأولى	قواعد البيانات والمعلومات	4.44	3	39.77	0.00	توجد فروق جوهرية
			3.60		9.87		
عينة الموظفين	الثانية	الأجهزة والمعدات	4.24	3	38.39	0.00	توجد فروق جوهرية
			3.88		17.11		
عينة الموظفين	الثالثة	الأفراد العاملين في البنوك	3.98	3	24.92	0.00	توجد فروق جوهرية
			3.63		11.03		
عينة الموظفين	الرابعة	شبكة الاتصالات والبرمجيات	4.25	3	43.65	0.00	توجد فروق جوهرية
			3.41		7.41		

يتضح من الجدول أعلاه أن متوسط إجابات أفراد العينة تجاه أبعاد المتغير المستقل ITC في البنوك اليمينية لعينة الموظفين (قواعد البيانات والمعلومات: 4.44- الأجهزة والمعدات: 4.24- الأفراد العاملين في البنوك اليمينية: 3.98- الشبكات والبرمجيات: 4.25)، وبلغ في عينة العملاء لنفس المتغيرات (3.60-3.88-3.63-3.41) وهو أكبر من المتوسط الفرضي، وهذا ما أوضحه اختبار t لعينة واحدة حيث تراوحت قيمته بين (4.44-3.41) للعينتين 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

عال لاستخدام (قواعد البيانات والمعلومات، الأجهزة والمعدات، شبكة الاتصالات والبرمجيات ولا يوجد مستوى أداء عالٍ الأفراد العاملين في البنوك اليمنية ولا يوجد اهتمام عال بهم لدى عينة الموظفين والعملاء عند مستوى معنوية $\alpha=5\%$. ونقبل الفرضيات البديلة القائلة توجد مستوى عالٍ لاستخدام (قواعد البيانات والمعلومات، الأجهزة والمعدات، شبكة الاتصالات والبرمجيات، ويوجد مستوى أداء عالٍ الأفراد العاملين في البنوك اليمنية ويوجد اهتمام عال بهم لدى عينة الموظفين والعملاء عند مستوى معنوية $\alpha=5\%$.

2.4.4. الفرضية الرئيسية الثانية

لا يوجد مستوى عالٍ للأداء المصرفي في البنوك اليمنية لدى عينة الموظفين وعينة العملاء عند مستوى معنوية 0.05.

ولاختبار الفرضية تم استخدام اختبار T لعينة واحدة وكانت النتائج كالتالي:

جدول (26.4): نتائج اختبار T لعينة واحدة تجاه متغير الأداء البنكي

العينة	المتغير	المتوسط	المتوسط الفرضي	قيمة t المحسوبة	الدلالة الإحصائية	القرار
عينة الموظفين	الأداء	4.09	3	40.85	0.00	توجد فروق جوهرية
عينة العملاء	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 4.09 في عينة الموظفين و3.44 في عينة العملاء وهو أكبر من المتوسط الفرضي، واختبار t لعينة واحدة حيث بلغت قيمته 40.85 في عينة الموظفين و10.96 في عينة العملاء 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 البنكي في البنوك اليمنية عند مستوى معنوية 0.05، ونقبل الفرضية البديلة القائلة يوجد مستوى عالٍ للأداء المصرفي في البنوك اليمنية عند مستوى معنوية 0.05.

وتتفرع عن هذه الفرضية لدى عينة الموظفين وعينة العملاء للفرضيات التالية:

1. لا تقدم البنوك اليمنية خدمات مصرفية بجودة عالية ولا تغطي كافة مناطق اليمن عند

مستوى معنوية 0.05.

2. لا يوجد اهتمام من إدارة البنك بالتطوير والإبداع في البنوك اليمنية عند مستوى معنوية 0.05.

3. لا يوجد رضا للعملاء عن أداء البنوك اليمنية عند مستوى معنوية $\alpha=5\%$.

4. لا توجد معرفة لما تحققه البنوك اليمنية من ربحية كمؤشر للأداء عند مستوى معنوية $\alpha=5\%$.

5. لا توجد مساهمة المجتمعية للبنوك اليمنية عند مستوى معنوية $\alpha=5\%$.

جدول (27.4): نتائج اختبار T لعينة واحدة تجاه متغيرات أداء البنوك اليمنية

العينة	الفرضية الفرعية	المتغير	المتوسط	المتوسط الفرضي	قيمة t المحسوبة	الدلالة الإحصائية	القرار
عينة الموظفين	الأولى	جودة الخدمة المقدمة	4.34	3	45.70	0.00	توجد فروق جوهرية
			3.57		11.28		
عينة الموظفين	الثانية	التطوير والإبداع	4.33	3	37.89	0.00	توجد فروق جوهرية
			3.39		7.12		
عينة الموظفين	الثالثة	العملاء	3.98	3	27.17	0.00	توجد فروق جوهرية
			3.49		11.04		
عينة الموظفين	الرابعة	المالي	4.32	3	42.10	0.00	توجد فروق جوهرية
عينة الموظفين	الخامسة	الاجتماعي	3.49	3	12.54	0.00	توجد فروق جوهرية
			3.31		6.21		

يظهر من الجدول أن متوسط إجابات أفراد العينة تجاه متغيرات أداء البنوك اليمنية لدى عينة الموظفين بلغ (جودة الخدمات المقدمة: 4.34-الإبداع والتطوير: 4.33-العملاء: 3.98-3.98-المالي: 4.32-البعد الاجتماعي: 3.49)، وكان في عينة العملاء (3.57-3.39-3.39-3.49-3.31)، وهو أكبر من المتوسط الفرضي 3 وذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05، أما اختبار t لعينة واحدة حيث بلغت قيمته في عينة الموظفين بين (12.54-45.70) وفي عينة العملاء (6.21-11.28) وبمستوى دلالة 0.00، مما يعني موافقة عالية جداً ومعنوية إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد العينة تجاه هذه المتغيرات وعليه نرفض فرضيات العدم التي تنص على (لا تقدم البنوك اليمنية خدمات مصرفية بجودة

عالية ولا تغطي كافة مناطق اليمن، لا يوجد اهتمام من إدارة البنك بالتطوير والإبداع، لا يوجد رضا للعملاء عن أداء البنوك اليمنية، لا توجد معرفة لما تحققه البنوك اليمنية من ربحية كمؤشر للأداء، لا توجد مساهمة المجتمعية للبنوك اليمنية عند مستوى معنوية 0.05. ونقبل الفرضيات البديلة القائلة تقدم البنوك اليمنية خدمات مصرفية بجودة عالية وتغطي كافة مناطق اليمن، يوجد اهتمام من إدارة البنك بالتطوير والإبداع، يوجد رضا للعملاء عن أداء البنوك اليمنية، توجد معرفة لما تحققه البنوك اليمنية من ربحية كمؤشر للأداء، توجد مساهمة المجتمعية البنوك اليمنية عند مستوى معنوية $\alpha=5\%$.

3.4.4. الفرضية الرئيسة الثالثة

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أداء البنوك اليمنية لدى العاملين في البنوك اليمنية لدى عينة الموظفين ولدى عينة العملاء عند مستوى 0.05. وتتفرع هذه الفرضية إلى الفرضيات الفرعية كالاتي:

1. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ممثلة في بُعد قواعد البيانات والمعلومات في أداء البنوك اليمنية عند مستوى 0.05.
 2. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ممثلة في بُعد لأجهزة والمعدات في أداء البنوك اليمنية عند مستوى 0.05.
 3. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ممثلة في بُعد الأفراد العاملين في البنوك في أداء البنوك اليمنية عند مستوى 0.05.
- ولاختبار الفرضية تم باستخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط وكانت النتائج كالاتي:

جدول (28.4): نتائج الانحدار للعلاقة بين المتغيرات وأداء البنوك اليمنية

المتغير التابع/ أداء البنوك اليمنية									المتغير المستقل	العينة
F		معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R	اختبار T		الخطأ المعياري	معالم النموذج			
مستوى الدلالة	المحسوبة			مستوى الدلالة	المحسوبة					
0.00	147.23	0.55	0.74	0.00	20.69	0.14	2.83	α	عينة	
				0.00	12.13	0.03	0.37	β	الموظفين	
0.00	132.10	0.41	0.64	0.00	11.49	0.04	0.45	β	عينة	
				0.00	12.61	0.15	1.84	α	العملاء	
0.00	75.39	0.38	0.62	0.00	13.43	0.20	2.73	α	عينة	

				0.00	8.68	0.05	0.42	β	الأجهزة والمعدات	الموظفين
0.00	131.81	0.41	0.64	0.00	11.48	0.05	0.54	β	ثابت الانحدار	عينة
				0.00	7.56	0.18	1.39	α		العملاء
0.00	128.47	0.52	0.72	0.00	29.62	0.11	3.25	α	ثابت الانحدار	عينة
				0.00	11.34	0.03	0.31	β	الموظفين	
0.00	201.93	0.52	0.72	0.00	14.21	0.04	0.54	β	البنوك	عينة
				0.00	10.76	0.14	1.52	α	العملاء	
0.00	152.95	0.56	0.75	0.00	16.93	0.15	2.60	α	ثابت الانحدار	عينة
				0.00	12.37	0.04	0.45	β	الموظفين	
0.00	169.93	0.47	0.69	0.00	11.53	0.14	1.65	β	والبرمجيات	عينة
				0.00	13.04	0.04	0.53	α	العملاء	

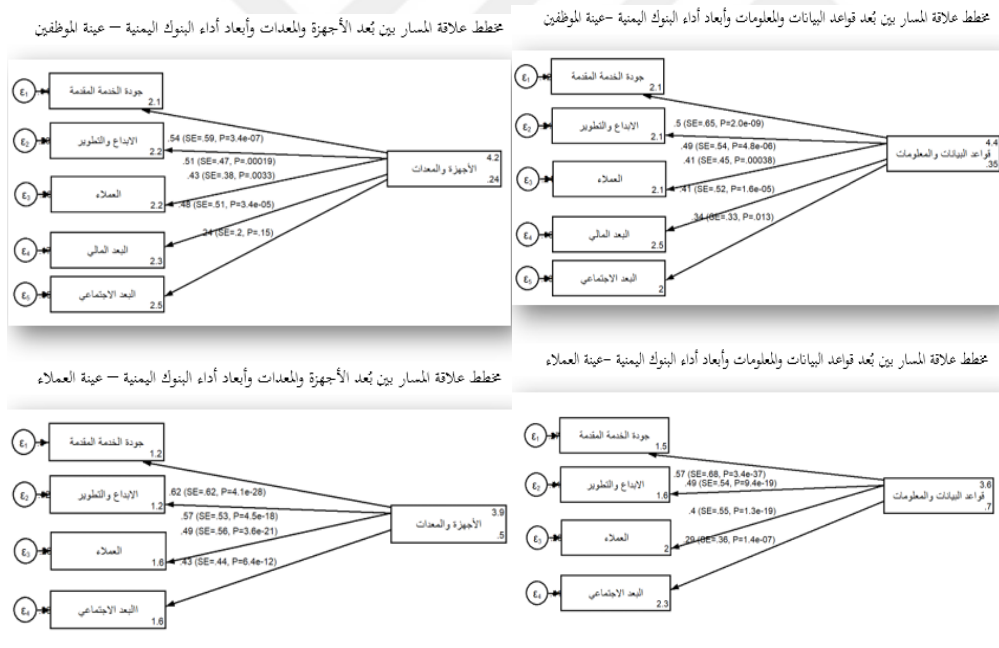
يتضح من الجدول وجود علاقة ارتباطية طردية قوية في عينة الموظفين ومتوسطة في عينة العملاء بين قواعد البيانات والمعلومات وأداء البنوك اليمينية وبين شبكة الاتصالات والبرمجيات وأداء البنوك اليمينية، ووجود علاقة ارتباطية طردية متوسطة بين الأجهزة والمعدات وأداء البنوك اليمينية، وكذا علاقة ارتباطية طردية قوية بين الأفراد العاملين في البنوك وأداء البنوك اليمينية وهذا ما أوضحه معامل الارتباط لبيرسون في عينة الموظفين للمتغير (قواعد البيانات والمعلومات: 0.74، شبكة الاتصالات والبرمجيات: 0.75، الأجهزة والمعدات: 0.62 الأفراد العاملين في البنوك: 0.72)

وبلغت قيمة المعامل في عينة العملاء (0.64 - 0.69 - 0.64 - 0.72)، يؤكد ميل الانحدار للعينتين (0.37-0.45) لمتغير قواعد البيانات، (0.42-0.54) لمتغير الأجهزة والمعدات، (0.31-0.54) لمتغير العاملين، (0.45-1.65) لمتغير شبكة الاتصالات كما تؤثر المتغيرات في أداء البنوك اليمينية بنسب متفاوتة تراوحت بين (0.55-0.38-0.56-0.52) في عينة الموظفين، وبنسب (0.41-0.52-0.47) في عينة العملاء، وما تبقى من هذه النسب تعود لعوامل أخرى غير مدرجة في النموذج وهي ذات دلالة إحصائية وهذا أوضحه اختبار F حيث بلغت قيمته (147.23 - 75.39 - 128.47 - 152.95) في عينة الموظفين، وما قيمته (132.10 - 131.81 - 201.93 - 169.93) في عينة العملاء وبمستوى دلالة إحصائية 0.00، وهي أقل من المستوى المعتمد في المقارنة 0.05.

ولمعرفة درجة تأثير متغيرات المتغير المستقل (قواعد البيانات والمعلومات - شبكة الاتصالات والبرمجيات - الأجهزة والمعدات - الأفراد العاملين في البنوك) على متغيرات المتغير التابع المتمثل

بأبعاد أداء البنوك اليمينية (جودة الخدمة المقدمة- الإبداع والتطوير- العملاء- المالي- الاجتماعي)، مستخدماً أسلوب تحليل المسار وكانت النتائج كما في الشكل أدناه الذي يوضح مخطط تحليل المسار أن المتغيرات (قواعد البيانات والمعلومات- الأجهزة والمعدات- الأفراد العاملين في البنوك - شبكة الاتصالات والبرمجيات) يؤثر على أبعاد أداء البنوك اليمينية (جودة الخدمة المقدمة- الإبداع والتطوير- العملاء- البعد المالي- البعد الاجتماعي) بمعامل تأثير معياري بلغ (0.5, 0.49, 0.41, 0.41, 0.34)، (0.34, 0.41, 0.41, 0.49, 0.5)، (0.24, 0.48, 0.64, 0.73, 0.56) في عينة الموظفين، وبلغ في عينة العملاء (0.27, 0.34, 0.27, 0.45, 0.42)، (0.27, 0.34, 0.27, 0.45, 0.42)، (0.29, 0.4, 0.62, 0.57, 0.49, 0.43)، (0.29, 0.4, 0.62, 0.57, 0.49, 0.43)، (0.39, 0.45, 0.56, 0.68)، (0.39, 0.45, 0.56, 0.68) (0.39, 0.47, 0.63, 0.63) وبمستوى معنوية أقل من 0.05.

الشكل (17.4): مخططات علاقة المسار بين أبعاد المتغير المستقل ITC وأبعاد أداء البنوك اليمينية



وعليه نرفض فرضيات العدم التي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لعينتي العملاء والموظفين ممثلة في: قواعد البيانات والمعلومات، الأجهزة والمعدات، الأفراد العاملين في البنوك، شبكة الاتصالات والبرمجيات في أداء البنوك اليمينية عند مستوى 0.05، ونقبل الفرضيات البديلة التي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتغيرات (قواعد البيانات والمعلومات، الأجهزة والمعدات، الأفراد العاملين في البنوك، شبكة

الاتصالات والبرمجيات في أداء البنوك اليمينية) في أداء البنوك اليمينية عند مستوى 0.05. ولمعرفة ترتيب الأهمية النسبية لتأثير كل بُعد من أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنوك على أداء البنوك اليمينية؛ تم استخدام نموذج الانحدار الخطي المتعدد وكانت النتائج حسب العينة كالآتي:

جدول (29.4): نتائج الانحدار للعلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنك

وأداء البنوك اليمينية

المتغير التابع/ أداء البنوك اليمينية									المتغير المستقل	العينة
F		معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R	اختبار T		الخطأ المعياري	معالم النموذج			
مستوى الدلالة	المحسوبة			مستوى الدلالة	المحسوبة					
0.00	80.58	0.73	0.86	0.00	13.53	0.16	2.12	α	ثابت الانحدار	عينة الموظفين
				0.00	6.39	0.04	0.25	B_1	قواعد البيانات والمعلومات	
				0.00	4.34	0.04	0.19	B_2	الأجهزة والمعدات	
				0.00	3.32	0.03	0.11	B_3	الأفراد العاملين في البنوك	
				0.88	0.15	0.06	0.01	B_4	شبكة الاتصالات والبرمجيات	
0.00	111.50	0.71	0.84	0.00	4.47	0.14	0.64	α	ثابت الانحدار	عينة العملاء
				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 قوية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في

البنك (قواعد البيانات والمعلومات- الأجهزة والمعدات- الأفراد العاملين في البنوك- شبكة الاتصالات والبرمجيات) وأداء البنوك اليمينية في عينة الموظفين، وعلاقة ارتباطية متوسطة، وهذا يوضحه معامل الارتباط R حيث بلغت قيمته (0.86) في عينة الموظفين، و(0.84) في عينة العملاء؛ مؤكداً معاملات الانحدار لأداء البنوك اليمينية التي بلغت (0.25، 0.19، 0.11، 0.01)، و(0.09، 0.13، 0.31، 0.26) في العينتين على التوالي، تؤثر جميعها بشكل معنوي على أداء البنوك اليمينية باستثناء بُعد شبكة الاتصالات والبرمجيات في عينة الموظفين وبعد الأجهزة والمعدات في عينة العملاء يعد تأثيرهم غير معنوي، ويظهر ترتيب هذا التأثير بوضوح في الجدول أعلاه.

كما تؤثر متغيرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنك مجتمعة على أداء البنوك اليمينية للعينتين بنسبة (0.73، 0.71) ونسبة (0.27، 0.29) تعود لعوامل أخرى غير مدرجة في النموذج، وهو ما وضحه اختبار (F= 80.58, 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 اليمينية لدى العينتين عند مستوى 0.05. نقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أداء البنوك اليمينية لدى العينتين عند مستوى 0.05.

الأسئلة المفتوحة

1. كيف تُقيم دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المصرف الذي تتعامل معه/تعمل فيه؟

كانت الردود تتمحور حول: إن المصارف لا تزال بحاجة لمزيد من التطوير في مجال ITC ويوازيها تطوير مجالات ذات صلة، مع محاولة بنكي الكريمني والتضامن لاجتياز عقبات الواقع وإحداث بعض التطورات، إضافة لعدم عمل دراسات قبل إطلاق الخدمات الإلكترونية ومدى توافقها مع بيئة العمل والعملاء، وعدم وجود التدريب الكافي للمعنيين بتقديم خدمات إلكترونية، عدم اطلاع بعض من العملاء على تحديثات التكنولوجيا المصرفية وتركز تعاملاتهم على الصراف الآلي، لا تحديث لموقع وتطبيق المصارف مع غياب الكهرباء والإنترنت وإمكانية القرصنة.

2. ما هي المشاكل التي تواجهك عند استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنك

الذي تتعامل معه/تعمل فيه؟ وما هي الحلول من وجهة نظرك؟

تركزت أهم المشاكل في: ضعف تغطية شبكة الاتصال الهاتفي والإنترنت في كثير من المناطق- تعرض التطبيقات المصرفية المتاحة للتوقف في غالب الأحيان وبالتالي لا يمكن حل المشاكل المصرفية للعميل عن بُعد- تأخر الرد على إجابات العملاء عبر البريد الإلكتروني- غياب التنسيق بين البنوك بخصوص الإيداع والسحب- إغلاق بعض فروع البنوك بسبب الأوضاع الحالية- غياب الدولة والمستثمرين المحليين والأجانب في هذا المجال- ضعف القدرة الشرائية للفرد اليمني نتيجة انخفاض الدخل مما يجعله غير قادر على متابعة التطورات في مجال ITC إضافة لارتفاع أسعار خطوط الاتصالات والتطور التكنولوجي البطيء- عوائق قانونية ذات الصلة- محدودية الصرافات الآلية واقتصارها على المدن وبجانب الفروع وانعدامها في أماكن أخرى كثيرة. كانت الحلول بضرورة توفير الأمن والاستقرار وبالتالي جذب الاستثمارات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ومنه توفر فرص عمل تمكن الفرد من شراء التكنولوجيا ومتابعة التطورات المختلفة، وزيادة الأجور والمرتبات وتأهيل البنى التحتية ذات الصلة بالتكنولوجيا المصرفية وتطوير مواقع البنوك وتطبيقات البنوك وتدريب المختصين على التعامل عن بعد.

3. ما هي الفوائد من استخدامك لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أنشطتك اليومية وفي

معاملاتك المصرفية؟

مع وجود إنترنت وجهاز جيد يمكن تحميل تطبيق البنك وإجراء المعاملات وإنجاز الاتصالات والشراء عبر الإنترنت-توفير الجهد والوقت في الوصول إلى الخدمات في أي وقت وأي مكان كالسداد والتحويل والشراء والسحب، السرية والأمان للمعلومات، تقليل الأخطاء الحاسوبية وتحسين جودة العمل المصرفي.

4. من وجهة نظرك كعميل للبنك/ أو كموظف فيه، ما هي مقترحاتك لتطوير تكنولوجيا المعلومات

والاتصالات في البنوك اليمنية؟

إيجاد بيئة آمنة ومستقرة-تدريب كوادر البنوك على التكنولوجيا ومتابعة كافة التطورات، وكذا تطوير المواقع الإلكترونية للبنوك وتطبيقاتها- توسيع مجال الخدمات الإلكترونية في مناطق أخرى غير مراكز المدن لتوسيع قواعدها ونشر الثقافة المصرفية وخلق فرص عمل ومتابعة كل حديث في البنوك العالمية- تسهيل التعامل عبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأهمها الإنترنت وكذا تسهيل إجراءات الوصول والتعرف على الخدمات وكل ما يحتاج إليه العميل - التوعية المصرفية المسبقة، توزيع أجهزة

الدفع على المحالّ التجارية - تخفيض سعر استخدام الإنترنت والاتصالات - على المصارف دراسة
المتطلبات المعاصرة وتحديد احتياجات المستقبل.



الخاتمة

توصلت هذه الدراسة من خلال الإطارين النظري والعملي، والتي سلطت الضوء على " دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين أداء الخدمات المصرفية في البنوك اليمنية"، إلى مجموعة من النتائج والتوصيات المختلفة التي حصرها بما يلي:

أولاً: النتائج

1. أثر الإنترنت بشكل كبير في اعتماد البنوك على التكنولوجيا عالمياً، وأصبحت مهمة لتقديم الخدمات المصرفية الحديثة.
2. يعتبر الأداء المصرفي أمراً مهماً للمؤسسات المصرفية في ظل التطورات المتسارعة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات مما يفرض على القائمين على هذا القطاع البحث والتطوير لمواكبة كل جديد وضمان الاستمرار.
3. تعمل في اليمن 4 شركات لتقديم خدمة الاتصالات والإنترنت، وتقدم هذه الشركات بالشراكة مع البنوك اليمنية خدمات مصرفية منها: خدمة ريال موبايل للتحصيلات الإلكترونية.
4. لا يزال اليمن بحاجة إلى تحديث وتطوير جانب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوفير سبل تطويره كالأمن والكهرباء، حيث نجد أن نسبة كبيرة من البالغين لا يمتلكون حسابات بنكية ويعتمدون على البريد والصرافة لتحويل الأموال على الرغم من أن أكثر من نصف السكان مشتركو هاتف متنقل.
5. يمتلك كلا من: بنك اليمن الدولي IBY، بنك التضامن الإسلامي الدولي، كاك بنك 50% من إجمالي أصول الجهاز المصرفي اليمني، والأخير حصل على المركز الثاني في تقديم الخدمات الإلكترونية ويدعم من قبل الحكومة للمشاركة في تقديم خدماته للحكومة كتوزيع الرواتب، بينما يُعد بنك الكرمي الأكثر تطبيقاً للتكنولوجيا والأكثر انتشاراً لتوسع خدماته على إطار جغرافي واسع.
6. هناك عدم وعي بأهمية التعاملات المالية الإلكترونية لأسباب عدة منها عدم ثقة الأفراد بالتعاملات الإلكترونية، ونقص الخدمات المساندة، وغير ذلك.
7. ضعف توفر الخدمة المعلوماتية التي تتيح للعملاء والأفراد الوصول السريع لمعلومات

8. المؤسسة المالية المعنية في اليمن وخدماتها، مع تحوف الكثير من مخاطر الإنترنت وقراصنته. تركز الخدمات المصرفية في المدن دون القرى باستثناء بعض الخدمات التي تقدم عبر بنوك التمويل الأصغر، وتتركز الخدمة الأكثر استخداماً "الصراف الآلي" بجانب البنوك دون باقي الأماكن نتيجة الوضع الأمني وإغلاق بعض فروع البنوك.
9. 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 T لعينتان مستقلتان- اختبار تحليل التباين الأحادي- الانحدار الخطي البسيط - الانحدار الخطي المتعدد- تحليل المسار) عبر برنامج التحليل الإحصائي SPSS.
10. أظهرت نتائج التحليل الإحصائي تجانس إجابات أفراد العينة تجاه محاور الدراسة، كما أظهرت أن غالبية الذين يمتلكون حسابات مصرفية من العملاء هم من الموظفين وبنسبة (68.2%)، وهناك نسبة (64%) من العملاء يستخدمون الصراف الآلي مع عدم اطلاعهم على تحديثات التكنولوجيا المصرفية، وتأتي باقي الخدمات الأخرى بنسب مختلفة، بينما استخدام الموظفين كانت النسبة الأكبر 66% في استخدام التطبيق المصرفي و54% يستخدمون الموقع الإلكتروني للمصرف وتليه باقي الخدمات رغم عدم وجود تحديث لموقع وتطبيق البنوك اليمنية.
11. التعامل الأكثر للعملاء كان مع بنك الكرمي الإسلامي للتمويل الأصغر بنسبة 60% يليه مع بنك التضامن الإسلامي 34%، ومع بنك التسليف التعاوني والزراعي (كاك) بنسبة 10%، ثم مع بنك اليمن الدولي بنسبة 8%، وأخيراً مع البنك الأهلي اليمني بنسبة (4%).
12. وجود علاقة ارتباطية بين "متوسطة وقوية" بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنك وأداء البنوك اليمنية وهذا يوضحه معامل الارتباط لبيرسون حيث بلغت قيمته بين (0.84) و(0.86) وهي ذات دلالة إحصائية (0.05)، مع وجود أثر غير معنوي لبُعدي شبكة الاتصالات والبرمجيات والأجهزة والمعدات.
13. نتج عن العلاقة بين (تكنولوجيا المعلومات والاتصالات) كمتغير مستقل و(الأداء المصرفي) كمتغير تابع إلى رفض فرضية العدم "لا يوجد مستوى عال لاستخدام

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وللأداء المصرفي في البنوك اليمنية عند مستوى معنوية 0.05. " وقبول الفرضية البديلة " يوجد مستوى عال لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وللأداء المصرفي في البنوك اليمنية عند مستوى معنوية 0.05. كما رفضت فرضية العدم التي تنص على " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أداء البنوك اليمنية عند 0.05، ونقبل الفرض البديل " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أداء البنوك اليمنية عند مستوى 0.05".

ثانياً: التوصيات

على الرغم من التحديات التي تواجهها البنوك اليمنية في تحقيق أهدافها وتحسين أدائها، بما في ذلك عدم الاستقرار السياسي، والصعوبات الاقتصادية، والقيود التكنولوجية. ومع ذلك يمكن أن تلعب تكنولوجيا المعلومات دوراً في مساعدة البنوك اليمنية على التغلب على هذه التحديات وتحسين أدائها، وفيما يلي بعض الطرق المحددة التي يمكن لتكنولوجيا المعلومات أن تحسن بها أداء البنوك اليمنية:

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. تبسيط العمليات بما يمكن تكنولوجيا المعلومات من مساعدة البنوك اليمنية على تبسيط عملياتها من خلال تقليل الأعمال الورقية وأتمتة المهام الروتينية وتقليل الأخطاء اليدوية وبما يؤدي ذلك إلى زيادة الكفاءة وتقليل التكاليف وأوقات معالجة أسرع للمعاملات.
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. الشراكة مع شركات التكنولوجيا المالية: يمكن للبنوك اليمنية الدخول في شراكة مع شركات التكنولوجيا المالية للاستفادة من خبرتها في تطوير حلول مبتكرة والوصول إلى شرائح جديدة من العملاء وإعادة النظر في الأسعار، وبما يساعد البنوك على أن تظل قادرة على المنافسة المصرفية الرقمية سريعة التطور.
5. 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.
6. نشر البيانات والمعلومات التي تعزز من ثقة الفرد وتعزز من وضع القطاعين في التقارير والمؤشرات المحلية والعربية والدولية.
7. 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، وإيجاد حل أقرب بعمل مراسلين ماليين بشكل قانوني بمركز المناطق الواسعة الانتشار في القرى بالريف اليمني لنشر الثقافة المصرفية وبما يخلق فرص عمل جديدة.
8. تدريب كوادر المصارف على ITC وتطوير أدائها ومتابعة كافة التطورات في مجال التقنيات الرقمية.
9. تحديث الصورة الرقمية للبنوك بتحديث أنظمتها القائمة واستخدام تقنيات أحدث وأكثر تطوراً، وتطوير أدوات التحليل البياني لمعرفة سلوك العملاء وتطوير الخطط التسويقية، وتمكين الابتكار وتطوير منتجات وخدمات جديدة تلي الاحتياجات والتفضيلات المتغيرة للعملاء.
10. تعزيز أمن المعلومات وحماية بيانات العملاء من الاختراقات والهجمات الإلكترونية باستخدام أدوات الأمان وتطبيقات المشفرة.

المراجع

إبراهيم، ليلي، جمال قيش ونور الدين كروش. "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على تحسين جودة الخدمة المصرفية". مجلة البحوث والدراسات العلمية. م 12. ع 13. (2020).
أبو العربي، مروان. الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية والتقليدية. عمان: دار تنسييم للنشر والتوزيع، 2006.

أبو كمال، ميرفت علي. "الإدارة الحديثة لمخاطر الائتمان في المصارف وفقا لمعايير بازل: دراسة تطبيقية على المصارف العاملة في فلسطين" رسالة ماجستير. الجامعة الإسلامية. غزة. 2007.

أحمد، زياد. "البنوك في اليمن"، 2022، <https://shortest.link/eAon>، (26/06/2022).

الاتحاد الدولي للاتصالات. المؤشرات الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الشراكة العالمية لقياس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لأغراض التنمية. ترجمة المعهد العربي للتدريب والبحوث الإحصائية بالتعاون مع لجنة الأمم المتحدة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا. الإسكوا. 2010.

"الإدارة اليمنية للتعليم الإلكتروني في اليمن"، [https://e-learning-](https://e-learning-moe.edu.ye) /moe.edu.ye (2022/09/22).

"استراتيجيات تشغيل خدمات النقود الإلكترونية عبر الهاتف المحمول". مجلة المصارف. ع.19. (يناير 2022).

"الأهمية الاقتصادية والاجتماعية لقطاع الاتصالات وتقنية المعلومات في اليمن". نشرة المستجندات الاقتصادية والاجتماعية في اليمن، ع. 63. أغسطس 2021.

بن زكورة، العوينة. "تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين جودة الخدمات المصرفية للبنك الإسلامي - بنك السلام الجزائري". مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية. م.20، ع.2. (ديسمبر 2010).

<https://english.cby-ye.com/aboutbank>، البنك المركزي،

البنك الأهلي اليمني. "المساهمة الأبرز في تأسيس قاعدة العمل المصرفي اليمني"، مجلة المصارف، ع.14 (مارس 2021): 32.

"التطورات الاقتصادية والنقدية، النصف الأول". البنك المركزي، 5، 2022.
"تقرير الأمين العام لـ (WTPF) التابع للاتحاد الدولي للاتصالات". المنتدى العالمي لسياسات الاتصالات، تايلاند، 2009.

"تقرير الشراكة المعنية بقياس تسخير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لأغراض التنمية". اللجنة الاقتصادية والاجتماعية، برنامج الأمم المتحدة، الدورة 36، مارس 2005.

تقارير بنك اليمن الدولي، 21(2020)، 7(2019)، (2017) و(2014).

"تقرير البنك الأهلي اليمني"، 8، (2018). و"نبذة عن البنك".
<https://2u.pw/iHPR38> (ديسمبر 2022)

"تقرير البنك المركزي اليمني"، 2015.

التقارير السنوية لبنك التليف التعاوني والزراعي " (2020)، 47، 70، 100، (2019)، (2017)، 6(31 ديسمبر 2016)، 53(2011)، (2016).

"التقارير السنوية لبنك التضامن"، (نوفمبر 2022)، 28، 2018-2020. و34 (2021).

"التقارير السنوية لبنك الكرمي"، 8، (2021)، 9، (2020)، (2019).

"التقييم المستمر للاحتياجات في اليمن: المرحلة الثالثة". البنك الدولي للإنشاء والتعمير. 2020.

"تقرير سنوي عن الاستقرار المالي على مستوى الدول العربية". صندوق النقد العربي 2022.

"جامعة العلوم والتكنولوجيا اليمنية".
<https://shortest.link/fmyg> (2022/09/22).

الجبري، كمال. "مراحل تطوير البنية التحتية لقطاع الاتصالات في الجمهورية اليمنية والتهيئة للمشروع الحكومة الإلكترونية". وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات. 2003.

الجرموزي، أكرم. "جمعية البنوك اليمنية تستعرض جهود البنوك في استخدام النقود الإلكترونية لتعزيز التجارة الإلكترونية". مجلة المصارف. ع.15 (مايو 2021).

الحداد، رشيد. "أزمات القطاع المصرفي تتصاعد في ظل الانقسام النقدي". مجلة المصارف. ع. 20. (مارس 2022).

الحداد، وسيم، وآخرون. الخدمات المصرفية الإلكترونية. ط4. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2012.

حجاب، محمد منير. المعجم الإعلامي. القاهرة: دار الفجر، 2004.

حيزية، بنية ومحمد بنية. "الابتكار والتكنولوجيا في التمويل الإسلامي ودوره في دعم التنمية الاقتصادية والاجتماعية _ التجربة الماليزية أمودجا". المجلة الجزائرية للإدارة والتسويق. ع.1. (يناير 2020).

خالص، صالح. "تقييم كفاءة أداء القطاع المصرفي". ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الاقتصادية-الواقع والتحديات. الجزائر: 2010.

"خدمات الدفع الإلكترونية في اليمن: التحديات وفرص النجاح". معهد الدراسات المصرفية، 18 سبتمبر 2022.

"خلاصة التقرير العام لإنجازات ومؤشرات وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات والجهات التابعة لها: إحصائيات عامة". وزارة الاتصالات وتقنيات المعلومات، 2019.

"دور تكنولوجيا المعلومات في التأثير على الاقتصاد العالمي". <https://shortest.link/eEyG> ، (2022/09/22).

"رغم ظروف الحرب وصعوباتها- ازدهار التجارة الإلكترونية في اليمن". العربي، 14 مايو 2022.

رمادة، قائد. "البنوك اليمنية وتجربة وسائل الدفع الإلكترونية". مجلة المصارف، ع. 10. (يونيو 2020).

زين الدين، محمد محمود. "قواعد البيانات الرقمية وأهميتها في بناء محركات البحث". مجلة المعلوماتية. ع. 29. (صفر 1431هـ).

السادة، وديع. "الرقابة المصرفية على التكنولوجيا المالية". المؤتمر الأول للتحويل الرقمي في اليمن، تعزيز الشمول المالي، صنعاء، 11 أكتوبر 2022.

سالم، محمد صالح. العصر الرقمي وثورة المعلومات لدراسة في نظم المعلومات وتحديث المجتمع. ط1. مصر: عين للدراسات والبحوث الإنسانية والاجتماعية، 2002.

السبيعي، معيوف. "خدمة المجتمع في المصارف الكويتية". جريدة الرؤية الكويتية. شباط 2001.

السماوي، عبد الغني. "ارتفاع مستوى الأمية وانعدام الثقة في القطاع المالي وانخفاض مستوى الدخل تحديات ماثلة أمام تحقيق الشمول المالي". مجلة المصارف، ع. 18. (نوفمبر 2021).

الشجري، عبده مدهش. "تقييم أداء المصارف الإسلامية والتقليدية في اليمن: بحث في مقارنة: العائد-المخاطر-اتجاهات الاستثمار- بين بنكي التضامن الإسلامي والتجاري اليمني للفترة 2006-2013". مجلة جامعة البيضاء للبحوث. ع. 1. (أغسطس 2019).

شحاذاة، رحمن محمود وآخرون. "دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير الخدمة المصرفية: دراسة تطبيقية في مصرف الرشيد فرع ديالى". عدد خاص بالمؤتمر الثاني لجامعة جيهان. أبريل في العلوم المالية والإدارية، 27. 28 حزيران 2018. العراق: جامعة جيهان، 2018. شرهان، أرفق محمد مسعد. "تطور النشاط المصرفي في البنوك اليمنية خلال الفترة 2000-2017". مجلة جامعة البيضاء. م. 2. ع. 2. (أغسطس 2020).

الشوخي، أسامة. "الجودة في قطاع العمل المصرفي في اليمن". مجلة المصارف اليمنية. ع. 23. أكتوبر 2022.

الصرن، رعد. "تطوير نموذج الفجوة في قياس جودة الخدمات المصرفية إلى المستوى العالمي". مجلة العلوم الإنسانية. ع. 6. (2004).

الطيري، نبيل محمد. "إستراتيجية التحول الرقمي في اليمن - الأهمية التحديات والفرص المتاحة". المؤتمر الأول للتحول الرقمي، 10 أكتوبر 2022. اليمن: صنعاء، 2022. عبد الودود. نوري وأبو هادي عبد الله جابر. "واقع الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية الداخلية والخارجية للشركات وأثره في الأداء المنظمي- دراسة ميدانية في شركات الاتصالات بالجمهورية اليمنية". مجلة الدراسات الاجتماعية. م. 24. ع. 2. (مارس 2018).

العراسي. معين. "الشمول المالي في اليمن الآليات والمقترحات". مجلة المصارف. ع. 18. (نوفمبر 2021).

العلي، أحمد. "أفضل مواقع للتجارة الإلكترونية في اليمن"، تقني، <https://shortest.link/fmvO> (نوفمبر 2021).

الفائق، صالح. "جودة الخدمة في البنوك من منظور *Customer Insight* العملاء".
مجلة المصارف. ع. 23. (سبتمبر 2022).

فتحي، كريمة. "تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على رضا زبائن المؤسسة المصرفية -
دراسة عينة من المصارف التجارية في ورقلة" جامعة قاصدي مرباح. الجزائر.
2012/2011.

الفسيل. بلقيس احمد وآخرون. "خدمات الدفع الإلكترونية في اليمن: التحديات وفرص
النجاح". معهد الدراسات المصرفية اليمنية. (22/08/2020).

فوزي، شروق سامي. تكنولوجيا الإعلام الحديث. القاهرة: المنهل للنشر، 2015.
القباطي، سناء. "دور المحافظ الرقمية في تعزيز الشمول المالي". المؤتمر الأول للتحويل الرقمي،
11 أكتوبر 2022، صنعاء: 2022.

قنديل، عامر. المعجم الموسوعي لتكنولوجيا المعلومات والإنترنت. الأردن: دار المسيرة للطباعة
والنشر. 2003.

القطاع المصرفي اليمني: نمو وتطور كبيرين على الرغم من الاوضاع السائدة. اتحاد المصارف
العربية. 20 يناير 2015.

قانون المصارف في اليمن وتعديلاته، النيابة العامة: مكتب النائب العام.
كردي، نبيلة. "الشيك الإلكتروني". مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية. ع. 13. (2017-
06-30).

الكرمي، يوسف. "رقمنة التمويل الأصغر في العالم العربي: تجارب من الأردن وتونس واليمن"
ندوة إلكتروني، 19 مايو 2022.

الكمالي، فاروق. "حلول إلكترونية لمواجهة أزمة السيولة في مصارف اليمن". العربي الجديد.
26 أغسطس 2016.

لرضي، سالم يسلم. "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المصرفي دراسة ميدانية
على المصارف اليمنية العاملة في وادي حضرموت". مجلة الأندلس للعلوم الإنسانية
والاجتماعية، ع 25، م 6. (أكتوبر-ديسمبر 2019).

محمد، شريف. "البنك الأهلي اليمني؛ فروع NBY بالعناوين وأرقام الهواتف"، فهرس
موسوعة اقتصادية عربية. ديسمبر 2022.

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

المركز الوطني للمعلومات، 16، yemen-nic.info، (مايو 2022).

"مصرف الكريمي للتمويل الأصغر". [/https://kuraimibank.com](https://kuraimibank.com). (2022/12).

معلا، ناجي. الأصول العلمية للتسويق المصرفي. عمان: المكتبة الوطنية. 2007.

المقطري، بشير. مقابلة: مجلة المصارف. ع. 23، سبتمبر 2022.

مكاوي، حسن عماد وليلى حسين. الاتصال ونظرياته المعاصرة. ط1. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2003.

موقع بنك اليمن الدولي https://shortest.link/ewXI_IBY، (نوفمبر 2022).

موقع خدمة محفظتي، <https://shortest.link/jD8l>، (سبتمبر 2022).

"مؤشر الأونكتاد: اليمن غير مستعدة للتجارة الإلكترونية"، عدن فويس، 23 مارس 2022.

للطلاع على مزيد حول التجارة الإلكترونية اليمنية .

"نشرة التطورات الاقتصادية والنقدية"، نشرة ربع سنوية. البنك المركزي اليمني، ع.4-5-8، سبتمبر 2021-2022.

"نشرة التكنولوجيا من أجل التنمية في المنطقة العربية 2019 آفاق عالمية وتوجهات إقليمية". الأمم المتحدة: اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا: الإسكوا، 2019/4.

النصيف، علاء. "الوكلاء المصرفيون-تقديم الخدمات المالية المصرفية عبر وكلاء التجزئة". المؤتمر الوطني الأول لتكنولوجيا المالية، 29 أكتوبر - 1 نوفمبر 2022.

"نمو وتطور رغم الصعاب". اتحاد المصارف العربية. ديسمبر 2022.

الوريث، حسين. "يمن موبايل تحصد الحصة السوقية الأكبر للهاتف المحمول في اليمن بنسبة 47.9%". مجلة المصارف. ع.19. (يناير 2022).

- A. A, Adesina and Ayo C.K. “*An Empirical Investigation of the Level of Users Acceptance of E-banking in Nigeria.*” Journal of Internet Banking and Commerce. Vol. 15. No. 1. (2010).
- A Bedair, Ramez. "The role of information technology in supporting decision- making in the Jordanian firms "PhD. Degree of Doctor. faculty of information systems and Technology. Jordan. 2006.
- Abdulrab. Mohammed. "*Factors Affecting Acceptance And The Use Of Technology In Yemeni Telecom Companies*". International Transaction Journal of Engineering, Management, & Applied Sciences & Technologies. Volume. 11. No. 6. (21 April 2020).
- Abu Yahaya. “Using Balanced Scorecard to Assess Performance of Banks in Ghana” MBA thesis. School of Management Blekinge Institute of Technology. 2009.
- Adesola M.A and others. “*Impact of Information and Communication Technology on Nigerian Banks Operations A Study of United Bank for Africa (UBA) Plc.*” International Journal of Business and Management Invention. Vol: 2. Issue :9. Iree, Nigeria. in Nigerian Banks: analysis of services and consumer reactions, 3. (September. 2013).
- “Aden Net.” <https://shortest.link/jA4U> (Oct 2022).
- Alain Berduguo, Robert Mahl and Gérard Jean. "*Guide du management des systèmes d'informations: thèmes et termes essentiels*". Herme-Sciences publications. (2002).
- “Annual Report of National Bank of Yemen,” 2020,2019 , 2018, 2017
- Anthony Ilegbinosa, Imoisi & Godstime Ikechukwu Opara. "*Microfinance and its Impact on Poverty Alleviation: A Case Study of some Microfinance Banks in Edo State*". American Journal of Humanities and Social Sciences. Vo1. 2. No. 1. (2014): 27-41, Print ISSN 2329-0781.
- Azubuiké, Mgbeze Vincent. "The Impact of Information Technology on the Performance of Staff in Nigeria Banking Sector: A Case Study of Keystone Bank Limited" Master's thesis. Obafemi Awolowo University. 2015.

“Annual Report.” *Central Bank of Yemen*. 2013 and 2020.

Al-Bashiri, Mansoor. “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. (January 11, 2021).

Al-Basir. Suleiman A. "*The Relationship between the Quality of Banking Services and Marketing Performance Indicators: An Empirical Study on a Sample of Saudi Banks Operating in the Qassim Region*". *Journal of Administrative and Economic Sciences*. Vol. 6. Issue. 2. (2013).

“Balanced Scorecards for Banks, Solver Global.” <https://shortest.link/jvHH> (5.3.2020).

Bikker, Jacob A & Jaap W.B. Bos. *Bank Performance: A Theoretical and Empirical Framework for the Analysis of Profitability, Competition, and Efficiency*, 1st Edition. Routledge: June 2008.

Burani. Aluonzi. “The extent of technological use in some selected commercial banks in Central Uganda: an empirical survey of bank customers.” *Kampala International University, Uganda, International Trade & Academic Research Conference (ITARC), 7 – 8th November 2012*. London. UK: Kampala International University, 2012.

Business Studies, “Banking Services, *National Institute of open schooling*,” Chapter: 9, India, 31.07.2020, 130.

“Central bank website, Aden.” <https://cutt.us/TrrZQ>, (Nov 2022).

“Central bank website.” 4. <https://shortest.link/jAWp> , (July 2022).

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

CBY, “Economic Studies & Forecasting sector,” 2016. <https://shortest.link/e01K>, (July 2022).

Central Bank. <https://shortest.link/fkY0> , (Oct 2022).

Chery, Mensah & Adwoa Asemanyiwaa. “Electronic Banking Adoption in Ghana a Case Study of Guaranty Trust Bank (GHANA) Limited” A Thesis submitted to

- the Institute of Distance Learning. University of Science and Technology. Kwame Nkrumah. Sep 2012.
- Cicea, C.; & D. Hincu. “Performance evaluation methods in commercial banks and associated risks for managing assets and liabilities.” *Communications of the IBIMA*. 2009.
- “Core list of ICT indicators: ICT infrastructure and access.” <https://shortest.link/iAHA> (March 2016).
- CYB, and “Financial Institutions: The Different Types and How They Work”. *Investopedia*. 2 Feb 2022
- “Credit Card Global Market Report 2021: COVID-19 Impact and Recovery To 2030”. *The Business Research*. June 2021, 5.
- “Credit Card Payments Market by Card Type, Application, and Provider: Global Opportunity Analysis and Industry Forecast,” 2021–2028. *Allied Market Research*. June 2021.
- Dario Ilija Rendulic & Gorana Celebic, “*Basic Concepts of Information and Communication Technology, handbook, Open Society for Idea Exchange*”. ODRAZI. Zagreb: 2011.
- “Essential Digital Headlines Overview of The Adoption and Use of Connected Devices and Services.” [/http://www. Fintex-ye.com](http://www.Fintex-ye.com)
- Ephraim, Turban, F., Mclean & E. James. “Information Technology for Strata Advantage” 2ed Ed, John Wiley & Son INC. USA: 1999.
- Fleisher, C & Mahaffy. D, “A Balanced scorecard A approach to public relation Management A assessment.” *public relation review*. 233. 1997.
- G. Tulasi Rao & T. Lokeswara Rao. “*Role of Information Technology in Indian Banking Sector*” IOSR Journal of Business and Management: IOSR-JBM. Vol. 17. Issue 5. Ver. I (May. 2015).
- Gilbert, Patrick. et Schmiot, Géraldine. *évaluation des compétences et situations de gestion*, economica edition. Paris: 1999.
- Gokhe Megha. “Concept of ICT.” *TSCER*. 2000.
- Alhaji Abubakar Aliyu. “Information and Communication Technology in Nigerian

- Banks: analysis of services and consumer reactions” *international conference on business and economic research (3rd ICBER 2012) proceeding 12 - 13 March 2012*. Bandung, Indonesia: 2012.
- Al-Hawary, Sulieman Ibraheem Shelash and AlDafiri, Mohammad Faraj Saket. “*Effect of the Components of Information Technology adoption on Employees Performance of Interior Ministry of Kuwait State,*” *International Journal of Academic Research in Economics and Management Sciences*, Vol. 6, No. 2, (2017).
- Ige, O. "Information Technology in Deregulated Telecommunications Environment KeyNote Address" *Infotech 95, First International Conference on Information Technology Management*. Lagos: Nov 1995.
- Ishaku, Yankari. “Nigerian Banks and Information Technology: Stakeholders’ Perspective towards Improved Performance.” *M.Sc, CAN, Office of the State Auditor General*. Nigeria: Bauchi State. 2015.
- “Input to The Yemen Policy Note no. 4. on Inclusive Services Delivery, Yemen Information & Communication Technology (ICT), ICT Sector Unit of the World Bank Group.” *the World Bank Group*. 2016.
- Kenneth C Laudon & Laudon Jams P. *Management Information Systems: Organization and Technology in the net worked enterprise*, Managing the Digital Firm. Thirteenth Edition, Global Edition. England, 2014.
- Kenneth, Laudon C.& P. Laudon Jane. “*Management Information Systems*. 6th ed. Prentice Hall Int: Inc, 2000.
- K. G. Balachandher, Santha and others. “*Electronic Banking in Malaysia*”: *A Note on Evolution of Services and Consumer Reactions*. Vieweg+Teubner Verlag. 1 .23. (2001).
- Kumari v.v, Leela & B. Suresh Kumar. “*Role of Information Technology in Banking Sector: A Review*”. *International Journal of Research in Social Sciences*. Vol. 8. Issue 8. (August 2018).
- Alkuraimi Business Web Application. <https://shortest.link/jC9I> (Dec 2022).
- Kwadwo, Kyeremeh and others. "Effect of Information Communication and Technology (ICT) on the Performance of Financial Institutions: A Case Study

- of Barclays Bank, Sunyani Branch", Sunyani Technical University. Insurance Limited, *MPRA Paper* No. 95994, posted .12 Sep 2019.
- Mareai, Belal & Ganesh Gopalrao Washimkar. "*Reality of Information and Communication Technology in the Republic of Yemen, 'Vision Research'*". A National Research Journal. Volume.3. Issue. I. (Issn 2250-2025). (March 2018).
- Al-Madhagy, Taufiq Hail Ghilan. "*ICT Policy in Yemen,*" Faculty of Information and Communication Technology, University Utara Malaysia, 2-3, (2013):.
- McWaters, Zimmerman, Jerald & Morse Dale. *transforming The Balanced Scorecard from Performance Measurement to Strategic Management*. Part I. American Accounting Association: March 2001.
- "Measuring the Information Society Report 2016, International Telecommunication Union. 12". [https://shortest.link/eEwa\(5 March 2021\)](https://shortest.link/eEwa(5 March 2021)).
- Ministry of Communications and Information Technology. Aden. <https://shortest.link/iFWJ> ,(August2022).
- "Middle East Internet Statistics Report." <https://2u.pw/5heltq> ,(DEC 2022).
- Almontasr. Marei M. A. "*The Measurement Methods in the Evaluation of Banks Performance*". International Journal of Scientific and Research Publications, IJSRP. Volume.8. Issue.10. (October 2018) Edition [ISSN 2250-3153].
- Mohammed, Masoud Qasim. "The Effect of Banking Services Quality in Achieving the Customer's Satisfaction: An Exploratory Study at Some Commercial Banks in Duhok City" Master's Thesis. Nicosia. Near East University. 2020.
- "*Monthly report Monetary and Financial Developments.*" CBY. -Issue No. 1. (December 2021).
- Almuhaya, Reem Mohammed and Shabir Hakim. "*Yemen Banks During Turmoil: An Analytical Study.*" Palarch's Journal of Archaeology of Egypt/Egyptology. 18(13). 1084-1095. ISSN 1567-214x, 1092.
- "National Profile of The Information Society in Yemen" *United Nations, Economic and Social Commission for Western Asia (Escwa)*. 2007.
- Naseem, Imran, and Others. "*The Impact of Information Technology on the Efficiency of Banks: (An Empirical Investigation from Pakistan),*" *Innova Ciancia*, Vol 4,

No. 2. (Feb 2012).

Nigussie, Yalew. "The Impact of Information & Communication Technology on Ethiopian Private Banks, Performance: The Case of Two Selected Ethiopian Private Banks" Master's thesis. May 2015.

Nuridin Nuridin. "*The Roles of Information Technology in Islamic Bank Knowledge Management A study of Two Syariah Banks in Palu, Hunafa*" Journal Studia Islamika, Vol. 13. No. (2 December 2016).

Nyawanda. Kepher Ochieng'. "The Effects of Technology on Marketing Strategies Adopted by Commercial Banks in Kenya" The Degree of Master. University Of Nairobi, 2017.

OpsDag Team in Banking. 5 Key Performance Indicators for Banks to Benchmark Influenced by the Early History of the Banking Industry: Benchmarking, KPIs & Metrics, <https://shortest.link/jvuM> (2022).

Pandey. Aditi. "*Role of Information Technology in Indian banking sector: RESEARCH REVIEW*". International Journal of Multidisciplinary. Volume.02. ISSN: 2455-3085. Issue.12. (December-2017).

Philip, Kotler & Keller Kevin L. *Marketing Management*. 12 ed. New Jersey: Prentice - Hall ,2006.

"Quarterly Bulletin Economic and Monetary Developments." *Central Bank of Yemen*, Issue No. 7. (June 2022). <https://shortest.link/eD0Q>

"*Quarterly Bulletin Economic and Monetary Developments*". CBY. Issue No. 1. (December 2020).

Radhakrishnan, Madhushree L. M., Revathi & P. S. Aithal. "*Impact Act of Information Technology (IT) on Banking Sector.*" India: Srinivas University, Mangalore, Oct 2018.

Raga, Sherillyn Sherine and others. "Impact of conflict on the financial sector in Yemen: implications for food security" *Working paper. ACAPS*. December 2021.

Raj. T, Aswin and Rao Bala Nageshara. "*A Study on Role of Information Technology in Indian Banking Sector.*" International Journal of Trend in Scientific Research

- and Development (IJTSRD) International Open Access Journal. V. 2. Issue: 6. (Sep-Oct 2018).
- Rajan. A. Pappu & D. Allen Rose Shamini. “*Information Technology plays a vital role in banking sector: Future Banking Services.*” JETIR. India. Vol 5. Issue 11. (November 2018).
- Rajesh Tiwari, Cfa, Rakesh Kumar. “Information Technology in Banking Sector.” *Asia Pacific Journal of Marketing and Management Review*. Vol. 1. Issue 1. (September 2012).
- R. Daft. *Organization Theory and Design*. 7th edition. Southwestern, USA: 2001.
- Report of Tadhamon International Islamic Bank, (2021), (2020) and (2017).
- “*Report The Yemeni Financial Sector: Challenges and Opportunities for Recovery*” Acaps Analysis Hub. (26 July 2022).
- Rostami, Malihe, Ahmad Goudarzi, and Mahdi Madanchi Zaj. “*Defining Balanced Scorecard Aspects in Banking Industry Using FAHP Approach.*” International Journal of Economics and Business Administration. Vol. 1. No. 1. (2015).
- “Sabafon web.” <https://shortest.link/iC8d> (Dec 2022).
- Al-Sabri, Rami. “Readiness and Limitations of Digitizing Trade Finance Services in Yemeni Banking Sector” A Master’s Project. Lebanese International University. 2018.
- Sharma, Rakhi & Ajit Mittal. “*Role of IT in Banking Sector & Challenges.*” Indian Journal of Economics & Business. Vol. 17. No. 3. (2018).
- Shashank Poudel, Karan S. Thagunna. “*Measuring Bank Performance of Nepali Banks: A Data Envelopment Analysis (DEA) Perspective.*” International Journal of Economics and Financial Issues. Volume .3. Issue. 1. (2013).
- Sk. Mabunni, K. Suryanarayana & M. Manjusha. “Role of Information Technology in Banking”. *researchgate*. February 2021.
- Stojkovski, Viktorija & Blagoj Nenovski.” *Balanced Scorecard Model in the Banking Sector.*” International Journal of Science and Research (IJSR). Volume .10. Issue. 3. (March 2021):1628,1629.
- Thanvi, Pankaj. “*Role of Information Technology in Banking Sector*” IRJMST. Vol :8.

Issue :11. (2017).

"The Global Findex Database 2017: Measuring Financial Inclusion and the Fintech Revolution". *World Bank: Washington*. D C. 2018.

"The Central Bank of Yemen website." <https://shortest.link/fkTm> (2022/05).

"The Mobile Economy, GSMA." <https://shortest.link/iFVB> , (2020/03/8).

What is a Demat Account? angel one and India info line, <https://shortest.link/jv5P>
<https://shortest.link/jv6w> , (11, Oct 2022).

What is the IT infrastructure? *IBM*, <https://shortest.link/juzO>. (12.12.2022).

YCOCA Web, <https://www.coca.gov.ye/about> , (Nov 2022).

YEA: "Yemeni Exchangers Association." <https://www.yeayemen.org/> , (Nov 2022).

"Yemen Dynamic Needs Assessment: Phase 3". *The World Bank*.
<https://shortest.link/jw2F> (December 15, 2020).

"Yemen Mobil com." <https://shortest.link/jwfZ> (Oct 2022).

"Yemen Net Web" <https://shortest.link/jA4C> , (Oct 2022).

"Yemen, 2005". www.unescwa.org/sites. (Sep 2022).

"YEMEN." *global innovation index WIPO*, <https://2u.pw/SMIJ9o> (2021).

"You Company Web." <https://shortest.link/jwfz> (Dec 2022).

الملاحق

● ملاحق الفصل الأول

جدول: (1) مؤشرات البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والنفوذ

ن 1.	عدد الخطوط الهاتفية الثابتة لكل 100 فرد من السكان
ن 2.	عدد الاشتراكات بالهاتف النقال لكل 100 فرد من السكان
ن 3.	عدد المشتركين في الإنترنت الثابت لكل 100 فرد من السكان
ن 4.	عدد المشتركين في الإنترنت/الحزمة العريضة الثابتة لكل 100 فرد من السكان
ن 5.	عدد اشتراكات الحزمة العريضة المتنقلة لكل 100 فرد من السكان
ن 6.	نصيب الفرد من عرض الحزمة الدولية للإنترنت (بت/ثانية/فرد)
ن 7.	النسبة المئوية للسكان المشمولين بشبكة الهاتف النقال
ن 8.	تعرفة النفوذ إلى الإنترنت/الحزمة العريضة الثابتة في الشهر: بالدولار الأمريكي كنسبة مئوية من دخل الفرد الشهري
ن 9.	تعرفة الهاتف النقال المدفوعة سلفاً في الشهر: بالدولار الأمريكي كنسبة مئوية من دخل الفرد الشهري
ن 10.	النسبة المئوية للمرافق التي تشمل مراكز الخدمة العامة للنفوذ إلى الإنترنت

المصدر: الاتحاد الدولي للاتصالات، 2010: 5

جدول (2): مؤشرات النفوذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستخدامها من قبل الأسر والأفراد

أ 1.	نسبة الأسر التي لديها مذياع
أ 2.	نسبة الأسر التي لديها تلفاز
أ 3.	نسبة الأسر التي لديها هاتف: أي هاتف (هاتف ثابت فقط، هاتف نقال فقط، هاتف ثابت ونقال معاً)
أ 4.	نسبة الأسر التي لديها حاسوب
أ 5.	نسبة الأفراد الذين استخدموا حاسوب خلال فترة الـ 12 شهراً الأخيرة
أ 6.	نسبة الأسر التي لديها نفوذ إلى الإنترنت
أ 7.	نسبة الأفراد الذي استخدموا الإنترنت خلال فترة الـ 12 شهراً الأخيرة
أ 8.	موقع الاستخدام الفردي للإنترنت خلال فترة الـ 12 شهراً الأخيرة من: المنزل؛ العمل؛ مكان التعليم والتعلم؛ منزل شخص آخر؛ مرفق نفوذ إلى الإنترنت للمجتمع المحلي؛ مرفق تجاري للنفوذ إلى الإنترنت؛ أي مكان من خلال الهاتف النقال؛ أي مكان من خلال أجهزة أخرى نقالة للنفوذ.
أ 9.	أنشطة الإنترنت التي قام بها الأفراد خلال فترة الـ 12 شهراً الأخيرة: للحصول على معلومات عن البضائع أو الخدمات؛ للحصول على معلومات متعلقة بالصحة أو الخدمات الصحية؛ للحصول على معلومات من المؤسسات الحكومية العامة؛ للتفاعل مع المؤسسات الحكومية العامة؛ لإرسال أو استلام الرسائل الإلكترونية؛ للاتصال الهاتفي عبر الإنترنت/الصوت عبر بروتوكول الإنترنت؛ لنشر المعلومات أو إرسال الرسائل الفورية؛ لشراء أو طلب البضائع أو الخدمات؛ للخدمات المصرفية عبر

الإنترنت؛ لنشاطات التعليم أو التعلم؛ لتشغيل أو تنزيل لعب فيديو أو لعب حاسوبية؛ لتنزيل الأفلام والصور والموسيقى، لمشاهدة التلفاز أو مقاطع الفيديو، أو للاستماع إلى المذيع أو الموسيقى؛ لتنزيل البرمجيات؛ لقراءة أو تنزيل المجالات الإلكترونية أو لصحف أو الكتب الإلكترونية	
أ. 10	نسبة الأفراد الذين يستخدمون الهاتف النقال خلال الـ 12 شهراً الأخيرة
أ. 11	نسبة الأسر التي لديها نفاذ إلى الإنترنت حسب نمط النفاذ: حزمة ضيقة حزمة عريضة ثابتة حزمة عريضة متنقلة.
أ. 12	تردد الاستخدام الفردي للإنترنت خلال فترة الـ 12 شهراً الأخيرة: مرة واحدة على الأقل يومياً؛ مرة في الأسبوع على الأقل، ولكن ليس يومياً؛ أقل من مرة واحدة في الأسبوع
أ. م. 1	نسبة الأسر المزودة بالتيار الكهربائي

المصدر: الاتحاد الدولي للاتصالات، 2010: 6

جدول (3): مؤشرات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من قبل مؤسسات الأعمال

ت-1	نسبة مؤسسات الأعمال التي تستخدم الحواسيب
ت-2	نسبة الموظفين الذين يستخدمون الحواسيب بشكل روتيني
ت-3	نسبة مؤسسات الأعمال التي تستخدم الإنترنت
ت-4	نسبة الموظفين الذين يستخدمون الإنترنت بشكل روتيني
ت-5	نسبة مؤسسات الأعمال التي لديها تواجد على الويب
ت-6	نسبة مؤسسات الأعمال التي لديها شبكة داخلية Intranet
ت-7	نسبة مؤسسات الأعمال التي تستلم طلبات عبر الإنترنت
ت-8	نسبة مؤسسات الأعمال التي تضع أوامر شراء عبر الإنترنت
ت-9	نسبة مؤسسات الأعمال التي تستخدم الإنترنت حسب نمط النفاذ: حزمة ضيقة حزمة عريضة ثابتة حزمة عريضة متنقلة
ت-10	نسبة مؤسسات الأعمال التي لديها شبكة محلية LAN
ت-11	نسبة مؤسسات الأعمال التي لديها شبكة خارجية extranet
ت-12	نسبة مؤسسات الأعمال التي تستخدم الإنترنت حسب نمط النشاط: لإرسال أو استلام الرسائل الإلكترونية للاتصال الهاتفي عبر الإنترنت/الصوت عبر بروتوكول الإنترنت لنشر المعلومات أو إرسال الرسائل الفورية للحصول على معلومات عن البضائع أو الخدمات للحصول على معلومات من المؤسسات الحكومية العامة للتفاعل مع المنظمات الحكومية العامة للخدمات المصرفية والمالية عبر الإنترنت للوصول إلى خدمات مالية أخرى لتقديم خدمات للعملاء لتسليم المنتجات الإلكترونية عبر الإنترنت للتوظيف الداخلي أو الخارجي لتدريب الموظفين

المصدر: الاتحاد الدولي للاتصالات، 2010: 7

جدول (4): مؤشرات قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (الإنتاجي)

ق - 1	نسبة العاملين في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من إجمالي القوة العاملة في مجمل قطاع الأعمال.
ق - 2	حصة قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من إجمالي القيمة المضافة

المصدر: الاتحاد الدولي للاتصالات، 2010: 7

جدول (5): مؤشرات التجارة الدولية لسلع قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

ق - 3	قيمة واردات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كنسبة مئوية من مجموع الواردات
ق - 4	قيمة صادرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كنسبة مئوية من مجموع الصادرات

المصدر: الاتحاد الدولي للاتصالات، 2010: 7

جدول (6): مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعليم

ع-1	نسبة المدارس التي لديها مذياع يستخدم للأغراض.
ع-2	نسبة المدارس التي لديها تلفاز يستخدم للأغراض
ع-3	نسبة المدارس التي لديها مرفق للاتصالات الهاتفية
ع-4	نسبة الطلبة إلى الحاسوب في المدارس التي تقدم التعليم بمساعدة الحاسوب
ع-5	نسبة المدارس التي لديها نفاذ إلى الإنترنت حسب الأنماط: النفاذ عن طريق أي إنترنت النفاذ عن طريق حزمة ضيقة ثابتة فقط النفاذ عن طريق حزمة عريضة ثابتة فقط النفاذ عن طريق حزمة ضيقة ثابتة وحزمة عريضة ثابتة
ع-6	نسبة الطلبة الذين لديهم نفاذ إلى الإنترنت في المدرسة
ع-7	نسبة الطلبة المتحقين بمرحلة التعليم العالي في مواد متعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات
ع-8	نسبة المدرسين المؤهلين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المدارس
ع-م - 1	نسبة المدارس المزودة بالتيار الكهربائي

المصدر: الاتحاد الدولي للاتصالات، 2010: 8

● ملاحق الفصلين الثاني والثالث:

جدول (1): هيكل الجهاز المصرفي 2021

م	نوع البنك	البنك	الملكية	التأسيس	عدد الفروع	موقعه
1		البنك المركزي	100% حكومي	1971	22	https://english.cby-ye.com/
2	البنوك التجارية	البنك اليمني للإنشاء والتعمير	51% حكومي 49% خاص	1962	44	http://www.ybrd.com.ye/
3		البنك الأهلي اليمني	100% حكومي	1969	27	http://www.natbankofyemen.com/
4		بنك التسليف التعاوني	100%	1982	51	http://www.cacbank.com.ye/

			حكومي	والزراعي	
www.cacislamic.com.ye	1	2010		كاك الإسلامي	
	1	1977	97% حكومي 3% خاص	بنك الإسكان	5
www.ibyemen.com/en/english.php	23	1979	85% خاص 15% حكومي	بنك اليمن الدولي	6
www.yk-bank.com/	13	1979	100% خاص	بنك اليمن والكويت للتجارة والاستثمار	7
http://www.ycb.com.ye/	14	1993	90% خاص 10% حكومي	البنك التجاري اليمني	8
www.yg-bank.com/	2	2001	1% حكومي 77% خاص 22% أجنبي	بنك اليمن والخليج	9
www.arabbank.com/ar/aboutus.aspx	8	1972	100% أردني	البنك العربي	10
www.calyon.com			أجنبي	بنك كريديت أجريكول للاستثمار والاستثمار	11
www.ubl.com.pk/overseas/qatar.asp	3	1972	100% باكستاني	يوناييتد بنك ليمتد	12
www.qnb.com.qa/english/	1	2007	100% قطري	بنك قطر الوطني (QNB)	13
www.rafidain-bank.org/history.htm	1	1982	100% عراقي	بنك الرافدين	14
www.iby-bank.com	6	1995	4.50% حكومي 73.50% خاص 22% أجنبي	البنك الإسلامي اليمني للتمويل والاستثمار	15
www.tadhamonbank.com	20	1996	96.70% خاص 3.30% أجنبي	بنك التضامن الإسلامي الدولي	16
www.sababank.com	16	1997	85% خاص 15% أجنبي	بنك سبأ الإسلامي	17
www.alamalbank.com	18		45% حكومي 20% خاص 35% أجنبي	بنك الأمل للتمويل الأصغر	18
http://www.alkuraimi.com	144	2010	100% خاص	بنك الكرمي للتمويل الأصغر الإسلامي	19

www.sbyb.net	9	2002	57% خاص 43% أجنبي	مصرف اليمن البحرين الشامل	20
https://www.qtbbank.com/	9	2021	خاص	بنك القطيبي للتمويل الأصغر	21

المصدر: موقع البنك المركزي اليمني²⁴⁵

جدول (2): المؤشرات المالية لبنك الكرمي للتمويل الأصغر الإسلامي (مليار ريال)

البند	2018	2019	2020	2021
الأصول	218407198324	254864485789	308242295121	359083459469
حقوق المساهمين والمطلوبات	218407198324	254864485789	308242295121	359083459469
حقوق المساهمين	23568990992	25516716027	27970036410	25955198363
إجمالي ودائع واستثمارات العملاء	23854714114	38590411115	2174718264	3519944591
رأس المال المدفوع	20000000000	20000000000	20000000000	20000000000
أرصدة دائنة	9135914800	11040509466	5555263049	6523332354
نصيب البنك من عوائد التمويل والاستثمارات	1071596442	461700865	4073842926	5644547959
صافي الدخل الشامل	2756819891	4097471293	5453320383	2285161953
الرصيد (النقدية)	23568990992	25516716027	27970036410	5955198363
صافي النقد من الأنشطة التشغيلية	82060783011	20349119311	47129388599	48718490393
صافي النقد من الأنشطة الاستثمارية	(17432287901)	(2100737336)	(12430589804)	(13810164670)
صافي النقد من الأنشطة التمويلية	-	(2149746258)	(3000000000)	(4300000000)
النقد نهاية السنة	179344142834	195442778551	227141577346	257749903067
إيرادات استثمارات		1122246326	2853686185	30000000
إيرادات استثمارات وصكوك إسلامية	1188791208	-	2853686185	4827399933
إيرادات العملات ورسوم الخدمات المصرفية	10135110125	12621791753	16192663352	13496849718

المصدر: التقارير السنوية للمصرف²⁴⁶

²⁴⁵CBY, "Economic Studies & Forecasting sector." 2016. <https://shortest.link/e01K>, (July 2022).

²⁴⁶ التقارير السنوية لبنك الكرمي، <https://shortest.link/esGO> (2021)، <https://2u.pw/dVJHCp> (2020)، <https://2u.pw/FFDWsb/> (2019)، <https://2u.pw/0pgBzC> (2021)، و

جدول (3): المؤشرات المالية للبنك الأهلي اليمني (مليار ريال)

2016	2017	2018	2019	2020	البند
194617201	267584166	284752079	324942177	355332106	إجمالي الأصول/الموجودات
177496578	249149940	263817398	296977603	321991820	إجمالي الالتزامات
17120632	18434226	20934681	27964574	33340286	إجمالي حقوق الملكية
194617201	12742473	16410883	324942177	355332106	إجمالي الالتزامات وحقوق الملكية
171549847	242718071	252540703	281649257	298634520	ودائع العملاء
5041946	5813200	8127469	9392963	16117384	أرصدة دائنة
10000000	10000000	10000000	14000000	17000000	رأس المال المدفوع
5822004	6605670	7904374	9722434	11707790	الاحتياطي القانوني
2894290	2612222	4329011	6060200	6617852	إجمالي الدخل الشامل/صافي الربح
17120632	18434226	20934681	27964574	33340286	الرصيد نهاية السنة
16408544	61887515	29169566	19382402	42839507	صافي التدفقات النقدية المتاحة من الأنشطة التشغيلية
(37313662)	(22152755)	(44891757)	(55377998)	(12801624)	صافي التدفقات النقدية المتاحة من الأنشطة الاستثمارية
-	(1298619)	(1828556)	969693	(1242140)	صافي التدفقات النقدية المتاحة من الأنشطة التمويلية
90774820	129210961	111660214	76634311	105430054	النقدية نهاية السنة

المصدر: تقارير البنك²⁴⁷

²⁴⁷ Annual Report of National Bank of Yemen, 2020, <https://shortest.link/eAuM>,

Annual Report of National Bank of Yemen, 2019, <https://cutt.us/Ma7y4> ,

Annual Report of National Bank of Yemen, 2018, <https://cutt.us/Bdh9P> and

Annual Report of National Bank of Yemen 2017, <https://cutt.us/DP4uP> ,

<https://shortest.link/dZPg>

جدول (4): المؤشرات المالية لبنك اليمن الدولي (مليار ريال)

2016	2017	2018	2019	2020	البند
522889634	579188558	644642435	702495948	698037310	إجمالي الأصول
432964607	445778722	489041266	496095603	452707740	ودائع العملاء
8788205	10870304	12830543	19812361	21633264	أرصدة دائنة
16500000	16500000	16500000	16500000	16500000	رأس المال المدفوع
10246994	11657619	12992822	15348121	17885179	الاحتياطي القانوني
488363662	535067488	599773009	650008698	636202045	إجمالي الالتزامات
34615283	44211877	44961791	52579951	61928298	إجمالي حقوق الملكية العائد مساهمي البنك
34525972	44120070	45058732	52747557	61835265	إجمالي حقوق الملكية
522889634	579188558	644642435	702495948	698037310	إجمالي الالتزامات وحقوق الملكية
32711609	50282690	8899356	15701659	16913385	إجمالي الدخل الشامل/ربح السنة
34818577	44120070	44869426	52487250	61835265	الرصيد نهاية السنة
106427079	63913699	65028317	87677446	23606789	صافي التدفقات النقدية المتاحة من الأنشطة التشغيلية
(584416)	4361391	(4607452)	491293	(1730506)	صافي التدفقات النقدية المتاحة من الأنشطة الاستثمارية
(21599259)	-	(8150000)	(8239660)	(7729932)	صافي التدفقات النقدية المتاحة من الأنشطة التمويلية
445810446	510802588	563073453	643002532	657148883	النقدية نهاية السنة

المصدر: تقارير البنك

جدول (5): المؤشرات المالية لبنك التضامن الإسلامي الدولي -مليار ريال

2017	2018	2019	2020	2021	البند
501701395	542580000	547025534	539895464	5385549715	إجمالي الأصول
429693988	461751074	185210586	193476062	188999333	إجمالي الالتزامات
71991331	80745052	97542838	83995871	82705005	حقوق المساهمين/الملكية
8638520	13449820	12429130	9107555	11219613	أرصدة دائنة والتزامات أخرى
20,000000	20,000000	20,000000	20,000000	20,000000	رأس المال
17588148	17746625	17985160	18080159	18080159	الاحتياطي القانوني

17096972	16044357	20363732	28945265	24257878	إيرادات تمويل إسلامي
389.979	411.4	428.4	435.8	-	ودائع وحساب جاري
1706112	(892572)	2400513	947656	(1823870)	صافي ربح (خسارة)/أرباح العام
80828926	74981882	198128962	221899754	82731230	الرصيد/النقدية نهاية العام
74981882	80868926	84035029	975420838	-	رصيد النقد
(2368460)	2362688	62428292	42209216	28733581	صافي التدفقات النقدية المستخدمة في أنشطة التشغيل
45282720	5603700	6330333	(4631574)	(4022695)	صافي التدفقات النقدية المستخدمة في أنشطة الاستثمار
(24348054)	5674186	(38061795)	(13806850)	(13117961)	صافي التدفقات النقدية المستخدمة في أنشطة التمويل

المصدر: تقارير البنك²⁴⁸

جدول (6): المؤشرات المالية لبنك التسليف التعاوني الزراعي "كاك"

2016	2017	2018	2019	البيان المالي
384364597	440168592	458563440	496704013	إجمالي الأصول
233111119	23295306	23728596	24056056	إجمالي حقوق الملكية
333089889	380324401	395900319	430047112	ودائع العملاء
350204	399895	417004	452934	إجمالي الودائع مليار
3193540	2364120	708877	54632	قروض طويلة الأجل
34957	19703	60612270	63919183	إجمالي القروض والسلفيات
361053478	416872286	434854943	472607097	إجمالي الالتزامات
19000000	20000000	20000000	20000000	رأس المال المدفوع/ مليار
3093504	3093504	217615	3210717	احتياطي قانوني
19000000	20000000	20000000	20000000	رأس المال المدفوع
2887060	3093504	3152899	3210717	الاحتياطي القانوني
3523536	64248	375297alf	385451	صافي الربح بعد الضرائب
98064365	23295306	23574461	(48457979)	صافي التدفقات النقدية المستخدمة في أنشطة التشغيل
5410274	7073121	2512377	(538327)	صافي التدفقات النقدية المستخدمة في أنشطة الاستثمارية

248 تقارير بنك التضامن الإسلامي، <https://shortest.link/jDgc> ، (نوفمبر 2022).

437352	(829420)	(1655243)	(1208192)	صافي التدفقات النقدية المستخدمة في أنشطة التمويل
17328520	33206835	17389757	21859704	صافي إيرادات التشغيل
945232	(82223)	(1261106)	(1960955)	صافي إيرادات الأنشطة التمويلية والاستثمارية الإسلامية
24229717	23608582	30160490	34505891	صافي إيرادات الفوائد وإيرادات الأنشطة التمويلية والاستثمارات الإسلامية
945232	595977	192932	128568	إيرادات الأنشطة الإسلامية
(10358672)	6726160	(17314396)	(21895811)	خسائر النقد الأجنبي
2373384	64248	375297	385451	صافي الأرباح بعد الضريبة
2173384	64248	375297	385451	إجمالي الدخل الشامل

المصدر: تقرير البنك 249

● ملاحق الفصل الرابع:

- عينة الموظفين

جدول (1): المتوسطات والانحرافات المعيارية والرتبة والأهمية النسبية لعدد قواعد البيانات والمعلومات

م	قواعد البيانات والمعلومات	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الرتبة	الوزن النسبي	قيمة T الاحسوبة	مستوى المعدوية	الاتجاه
1	لدى البنك الذي أعمل فيه بيانات خاصة بعملائه	4.54	0.65	1	90.8	16.87	0.00	موافق بشدة
2	نعود في البنك إلى قاعدة البيانات والمعلومات لحل مشاكل العملاء	4.36	0.66	6	87.2	14.51	0.00	موافق بشدة
3	لدى البنك الذي أعمل فيه بيانات تسهم في تحسين عملية تقديم الخدمات للعملاء.	4.50	0.61	2	90	17.26	0.00	موافق بشدة
4	لدينا في البنك قسم متخصص بمعالجة البيانات.	4.48	0.81	3	89.6	12.85	0.00	موافق بشدة
5	جميع فروع البنك الذي أعمل فيه مجهزة بأجهزة مرتبطة بقاعدة بيانات موحدة توفر الوقت والجهد للوصول للخدمة	4.40	0.95	4	88	10.45	0.00	موافق بشدة

249 "تقارير كاك بنك: <https://shortest.link/eqir> (2020)، <https://shortest.link/f7Ru> (2016).

التقرير المالي الموحد - بنك التسليف التعاوني الزراعي- شركة مساهمة يمنية، 31 ديسمبر 2016، 6.

<https://shortest.link/f7Qe>، تقرير 2017، <https://shortest.link/f7Rl>

المطلوبة.							
موافق بشدة	0.00	11.75	87.6	5	0.83	4.38	6
تعمل قواعد البيانات والمعلومات في البنك على تحسين العلاقة بين المستخدم والنظام بسبب سهولة إدخال وإخراج المعلومات.							
موافق بشدة			4.44				المتوسط العام
			0.07				الانحراف المعياري

جدول (2): المتوسطات والانحرافات المعيارية والرتبة والأهمية النسبية لُبعد الأجهزة والمعدات

م	الأجهزة والمعدات	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الرتبة	الوزن النسبي	قيمة T المحسوبة	مستوى المعنوية	الاتجاه
1	هناك عدد كافي من أجهزة الطابعات والمساحات الضوئية وغيرها من الأجهزة والمعدات في البنك.	4.54	0.65	2	90.8	16.87	0.00	موافق بشدة
2	نعمد في إنجاز العمل في البنك على الحاسوب بشكل أساسي.	4.60	0.54	1	92	21.17	0.00	موافق بشدة
3	نستخدم تكنولوجيا المعلومات في البنك مما يخفض من عدد المراجعين للمصرف من العملاء للمصرف.	4.18	0.77	3	83.6	10.78	0.00	موافق
4	نستخدم في البنك إستراتيجية الجمع بين الأعمال التقليدية والإلكترونية معاً.	4.00	0.78	4	80	9.04	0.00	موافق
5	لدينا صرافات آلية آمنة للسحب والإيداع وتحويل الأموال عبر فروع البنك بالريف والحضر.	3.88	1.00	5	77.6	6.21	0.00	موافق
			4.24					موافق بشدة
			0.32					

جدول (3): المتوسطات والانحرافات المعيارية والرتبة والأهمية النسبية لُبعد الأفراد العاملين في البنوك

م	الأفراد العاملين في البنوك	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الرتبة	الوزن النسبي	قيمة T المحسوبة	مستوى المعنوية	الاتجاه
1	تعتمد في البنك على الخبرات الداخلية في إعداد البرمجيات.	3.96	0.88	5	79.2	7.72	0.00	موافق
2	لا نجد في البنك صعوبة في التعامل مع مكونات التكنولوجيا ونستوعب كل ما هو جديد في مجال التكنولوجيا.	4.24	0.66	2	84.8	13.36	0.00	موافق بشدة
3	لدى المدراء في الإدارة العليا المهارات والخبرات اللازمة للتعامل مع تكنولوجيا المعلومات.	4.08	0.78	4	81.6	9.81	0.00	موافق
4	تدعمنا الحكومة في الحصول على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.	3.18	0.96	7	63.6	1.32	0.19	محايد
5	تساهم تكنولوجيا المعلومات في رفع كفاءة الموظفين وتوفر له الوقت والجهد.	4.42	0.70	1	88.4	14.29	0.00	موافق بشدة
6	يقدم لنا البنك الحوافز اللازمة في مجال تكنولوجيا المعلومات.	3.80	1.05	6	76	5.39	0.00	موافق
7	عززت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من معدل الاتصال والتفاعل داخل البنك.	4.16	0.93	3	83.2	8.79	0.00	موافق
	المتوسط العام	3.98						موافق
	الانحراف المعياري	0.40						

جدول (4): المتوسطات والانحرافات المعيارية والرتبة والأهمية النسبية لُبعد شبكة الاتصالات والبرمجيات

م	شبكة الاتصالات والبرمجيات	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الرتبة	الوزن النسبي	قيمة T المحسوبة	مستوى المعنوية	الاتجاه
1	توجد متابعة مستمرة من إدارة البنك لتطوير البرمجيات ومواكبة كل جديد في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.	4.50	0.54	3	90	19.50	0.00	موافق بشدة
2	هناك ربط إلكتروني بين العملاء والبنك وباقي الفروع.	4.40	0.73	4	88	13.59	0.00	موافق بشدة

موافق بشدة	0.00	12.50	86	5	0.74	4.30	البرمجيات الحالية الموجودة في البنك متنوعة وتحقق أهداف البنك.	3
محايد	0.15	1.47	64.8	10	1.15	3.24	يعتمد البنك التوقيع الإلكتروني وتحصيل الشيكات إلكترونياً وغيرها من المعاملات الإلكترونية.	4
موافق	0.00	8.78	83.2	9	0.93	4.16	يوفر البنك الدعم المالي المطلوب لاعتماد تكنولوجيا المعلومات.	5
موافق	0.00	11.16	83.6	8	0.75	4.18	تمكن أنواع البرمجيات المستخدمة من تبادل المعلومات بين العاملين في البنك ومتابعة تعاملات العملاء.	6
موافق بشدة	0.00	14.86	85.2	6	0.60	4.26	تساعد البرامج المستخدمة بالبنك في نشر المعرفة داخل البنك	7
موافق بشدة	0.00	15.84	86	5	0.58	4.30	البرامج المستخدمة بالبنك ذات فائدة لمتخذي القرار في البنك.	8
موافق بشدة	0.00	19.77	90.4	2	0.54	4.52	تساهم شبكة الاتصال البنكي في مراقبة سير العمليات في الفروع.	9
موافق بشدة	0.00	10.36	84.8	7	0.85	4.24	يستخدم البنك الإنترنت في تقديم خدمات الصراف الآلي، ونقاط البيع الإلكترونية.	10
موافق بشدة	0.00	18.67	92	1	0.61	4.60	يتم اعتماد برمجيات خاصة لضمان أمن وسلامة النظام المستخدم.	11
موافق بشدة					4.25		المتوسط العام	
					0.36		الانحراف المعياري	

جدول (5): المتوسطات والانحرافات المعيارية والترتبة والأهمية النسبية لبعده جودة الخدمة المقدمة

م	جودة الخدمة المقدمة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الرتبة	الوزن النسبي	قيمة T المحسوبة	مستوى المعنوية	الاتجاه
1	نقدم خدمات مصرفية إلكترونية بوقت قصير	4.24	0.89	8	84.8	9.81	0.00	موافق بشدة
2	نوفر الخدمة المصرفية عبر قنوات الصيرفة الإلكترونية المختلفة سهلة الاستخدام	4.14	0.99	9	82.8	8.14	0.00	موافق
3	نعمل على حل المشاكل البنكية التي تواجه العملاء إلكترونياً	4.10	0.86	10	82	9.01	0.00	موافق
4	نبذل كافة الجهود لتلبية احتياجات العملاء	4.44	0.64	4	88.8	15.81	0.00	موافق بشدة
5	نوفر للعميل كافة متطلبات الأمان والسرية	4.68	0.59	1	93.6	20.24	0.00	موافق بشدة
6	تتوافر لدى الموظفين المعرفة الكافية للإجابة على أسئلة العملاء	4.34	0.56	7	86.8	17.00	0.00	موافق بشدة
7	يتمتع البنك بقدرة وكفاءة في توزيع خدماته على الريف والحضر.	4.00	0.78	13	80	9.04	0.00	موافق
8	لدينا الخبرة الكافية لإدارة العمليات الإلكترونية	4.36	0.63	6	87.2	15.24	0.00	موافق بشدة
9	تتوافر لدينا أنظمة التوثيق والسجلات الدقيقة	4.42	0.58	5	88.4	17.47	0.00	موافق بشدة
10	يعمل البنك على تنميته وتطوير خدماته لكسب المزيد من العملاء.	4.50	0.58	3	90	18.28	0.00	موافق بشدة
11	هناك سرعة تجاوب إلكتروني لاتصالات وطلبات العملاء وأي تحديثات سواء عبر رسائل sms أو الإيميل	4.34	0.69	7	86.8	13.76	0.00	موافق بشدة
12	نضع رضا عملاء البنك فوق كل اعتبار	4.34	0.66	7	86.8	14.40	0.00	موافق بشدة
13	نضع رضا المساهمين البنك فوق كل اعتبار	4.56	0.54	2	91.2	20.40	0.00	موافق بشدة
	المتوسط العام	4.34						موافق بشدة
	الانحراف المعياري	0.19						

جدول (6): المتوسطات والانحرافات المعيارية والرتبة والأهمية النسبية لبعء الإبداع والتطوير

م	بُعد الإبداع والتطوير	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الرتبة	الوزن النسبي	قيمة T المحسوبة	مستوى المعنوية	الاتجاه
1	تقوم إدارة البنك بتحديث وتطوير الأجهزة والمعدات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات المستخدمة داخل البنك.	4.38	0.73	2	87.6	13.45	0.00	موافق بشدة
2	يقدم البنك خدمات تدريبية لعامليه لمواكبة التطورات في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.	4.44	0.71	1	88.8	14.45	0.00	موافق بشدة
3	يعمل البنك على تشجيع الإبداع والابتكار ودعمها.	4.26	0.88	7	85.2	10.17	0.00	موافق بشدة
4	تتحم إدارة البنك بالتغيرات التكنولوجية الحاصلة وإزالة المعوقات كمتابعة التطوير ولديها خطة لذلك.	4.30	0.76	5	86	12.05	0.00	موافق بشدة
5	يقوم البنك بابتكار حلول للكثير من المشاكل المالية والإدارية.	4.32	0.55	4	86.4	16.94	0.00	موافق بشدة
6	هناك اهتمام متزايد من قبل العاملين في تعلم كيفية التعامل مع التكنولوجيا الحديثة.	4.34	0.75	3	86.8	12.71	0.00	موافق بشدة
7	يوجد لدى البنك موظفون بقدرات عالية ومتفوقة في ابتكار الحلول وتطوير الأداء.	4.28	0.81	6	85.6	11.19	0.00	موافق بشدة
8	يمتاز البنك بقدرته على إنجاز عملياته بالرغم من تنوعها وكبرها.	4.34	0.63	3	86.8	15.13	0.00	موافق بشدة
9	يملك البنك إدارة للإبداع والتطوير.	4.28	0.83	6	85.6	10.85	0.00	موافق بشدة
	المتوسط العام	4.33						موافق بشدة
	الانحراف المعياري	0.06						

جدول (7): المتوسطات والانحرافات المعيارية والرتبة والأهمية النسبية لبعد العملاء

م	بُعد العملاء	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الرتبة	الوزن النسبي	قيمة T المحسوبة	مستوى المعنوية	الاتجاه
1	توجد في البنك استمارة معدة لغرض معرفة رأي العملاء في جودة الأداء.	3.64	1.10	7	72.8	4.11	0.00	موافق
2	يتجاوب البنك مع شكاوى العملاء وملاحظاتهم والعمل معالجتها في أسرع وقت.	4.14	0.78	4	82.8	10.30	0.00	موافق
3	يقدم البنك الحوافز (جوائز) لعملائه.	3.22	1.09	8	64.4	1.42	0.16	محايد
4	يقدم البنك خدمات مصرفية تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	4.24	0.63	3	84.8	14.04	0.00	موافق بشدة
5	تعمل إدارة البنك في توفير المزيد من الإمكانيات بما يزيد من جودة الخدمة المقدمة.	4.32	0.65	2	86.4	14.30	0.00	موافق بشدة
6	يهتم البنك بتقديم خدماته للعملاء ذات جودة عالية.	4.48	0.65	1	89.6	16.19	0.00	موافق بشدة
7	اعتقد أن عملاء البنك ليسوا ملمين بكافة الخدمات القائمة على التكنولوجيا المتوفرة في البنك	3.72	0.90	6	74.4	5.63	0.00	موافق
8	يقدم البنك خدمات إنجاز معاملات دفع الفواتير وغيرها إلكترونياً.	4.08	1.03	5	81.6	7.44	0.00	موافق
	المتوسط العام		3.98					موافق
	الانحراف المعياري		0.42					

جدول (8): المتوسطات والانحرافات المعيارية والرتبة والأهمية النسبية لبعء البعد المالي

م	بُعد البعد المالي	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الرتبة	الوزن النسبي	قيمة T المحسوبة	مستوى المنعوية	الاتجاه
1	يسعى البنك لتوظيف الأموال وتحقيق عوائد حقيقية من استثمارها.	4.18	0.75	6	83.6	11.16	0.00	موافق
2	استخدام تكنولوجيا المعلومات في البنك تخفيض التكاليف التشغيلية والاستثمارية.	4.18	0.69	6	83.6	12.08	0.00	موافق
3	يحقق البنك أرباح من استخدام التكنولوجيا تؤمن نموه وتطوره.	4.18	0.69	6	83.6	12.08	0.00	موافق
4	هناك إلمام من الموظفين ومعرفة تامة بسياسات البنك المتعلقة بالعمل.	4.30	0.76	4	86	12.05	0.00	موافق بشدة
5	يطبق البنك التعليمات المالية البنك المركزي.	4.62	0.53	1	92.4	21.60	0.00	موافق بشدة
6	تسعى إدارة البنك إلى تحقيق قيمة اقتصادية مضافة للمصرف.	4.44	0.58	3	88.8	17.64	0.00	موافق بشدة
7	يقوم البنك بالتسوية الفورية لمعاملاته إلكترونياً.	4.12	0.77	7	82.4	10.25	0.00	موافق
8	تساهم تكنولوجيا المعلومات في مرونة الهيكل التنظيمي وإدارة الهيكل البنكي، وتجنب الفشل المالي والإداري.	4.28	0.76	5	85.6	11.96	0.00	موافق بشدة
9	تتنافس البنوك فيما بينها من خلال تقديم خدماتها بواسطة تكنولوجيا المعلومات.	4.54	0.58	2	90.8	18.81	0.00	موافق بشدة
	المتوسط العام	4.32						موافق بشدة
	الانحراف المعياري	0.18						

جدول (9): المتوسطات والانحرافات المعيارية والرتبة والأهمية النسبية للبعد الاجتماعي

م	البعد الاجتماعي	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الرتبة	الوزن النسبي	قيمة T المحسوبة	مستوى المعنوية	الاتجاه
1	يساهم البنك في بناء المجتمع عن طريق دعم المشاريع المجتمعية التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات	3.64	0.94	2	72.8	4.80	0.00	موافق
2	لدى البنك مخصصات للمساعدات والمنح الأفراد والقطاعات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.	3.34	0.77	6	66.8	3.11	0.00	محايد
3	يعمل البنك على إيجاد فرص عمل لأبناء المجتمع في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمجالات الأخرى ذات الصلة.	3.58	1.01	4	71.6	4.05	0.00	موافق
4	يوجد دور كبير للمصرف في تنشيط الاستثمارات بمجالات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.	3.74	0.94	1	74.8	5.55	0.00	موافق
5	يقدم البنك الدعم للأنشطة الثقافية والعلمية الحديثة (ITC) في اليمن.	3.40	0.83	5	68	3.40	0.00	محايد
6	يقوم البنك بتنفيذ برامج تدريبية متطورة للجامعات والمعاهد اليمنية.	3.62	0.95	3	72.4	4.64	0.00	موافق
7	يقدم البنك منح دراسية للمتفوقين والطلبة المحتاجين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	3.10	0.93	7	62	0.76	0.45	محايد
	المتوسط العام	3.49						موافق
	الانحراف المعياري	0.22						

- عينة العملاء

جدول (10): المتوسطات والانحرافات المعيارية والرتبة والأهمية النسبية لُبعد قواعد البيانات والمعلومات

م	قواعد البيانات والمعلومات	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الرتبة	الوزن النسبي	قيمة T المحسوبة	مستوى المعنوية	الاتجاه
1	لدى البنك الذي أتعامل معه بيانات كاملة تلبي احتياجاتي البنكية.	3.85	0.95	1	77	12.45	0.00	موافق
2	أستطيع حل مشكلتي من خلال البيانات المتوفرة على موقع البنك وتطبيقاته	3.38	1.07	4	67.6	4.85	0.00	محايد

موافق	0.00	10.74	74.6	2	0.95	3.73	تسمح لي التكنولوجيا المتاحة بسرعة الوصول للبيانات والمعلومات المطلوبة.	3
موافق	0.00	5.05	68.6	3	1.19	3.43	أستطيع الوصول لبياناتي على الموقع الإلكتروني للمصرف في أي مكان باليمن.	4
موافق					3.60		المتوسط العام	
					0.23		الانحراف المعياري	

جدول (11): المتوسطات والانحرافات المعيارية والرتبة والأهمية النسبية لبُعد الأجهزة والمعدات

م	الأجهزة والمعدات	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الرتبة	الوزن النسبي	قيمة T المحسوبة	مستوى المعنوية	الاتجاه
1	أتوقع أن وجود الأجهزة والمعدات الحديثة في البنك تسرع معاملات العملاء	4.05	0.91	1	81	16.02	0.00	موافق
2	أنجز معاملاتي البنكية عبر الوسائل التقليدية والحديثة معاً.	3.95	0.85	2	79	15.51	0.00	موافق
3	استخدم تكنولوجيا المعلومات في البنك الذي أتعامل معه مما يقلل من الازدحام وبالتالي انجز معاملاتي بوقت أقل.	3.84	1.04	4	76.8	11.19	0.00	موافق
4	استخدم تطبيق البنك لإتمام معاملاتي بشكل آمن.	3.86	1.04	3	77.2	11.43	0.00	موافق
5	استخدم الصراف الآلي للسحب والإيداع وتحويل الأموال.	3.74	1.05	6	74.8	9.83	0.00	موافق
6	لدي أجهزة توفر لي وقت وجهد لإنجاز معاملاتي.	3.81	0.93	5	76.2	12.00	0.00	موافق
					3.88			موافق
					0.11			

جدول (12): المتوسطات والانحرافات المعيارية والرتبة والأهمية النسبية لبعده الأفراد العملاء في البنوك

م	الأفراد العاملين في البنوك	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الرتبة	الوزن النسبي	قيمة T المحسوبة	مستوى المعنوية	الاتجاه
1	هناك استجابة فورية لطلبي من الموظف المختص في البنك.	3.73	0.98	2	74.6	10.35	0.00	موافق
2	أجد أن العملاء في البنك لديهم القدرة على التعامل مع مكونات التكنولوجيا بشكل سهل.	3.72	0.89	3	74.4	11.21	0.00	موافق
3	أشعر بالثقة والأمان في تعاملتي مع البنك.	3.89	0.94	1	77.8	13.10	0.00	موافق
4	احصل على رد سريع لاستفساراتي عبر الوسائل التكنولوجية المختلفة.	3.35	0.99	5	67	4.95	0.00	محايد
5	يتابع الموظف في البنك الذي أتعامل معه مشاكلتي ويحلها في الحال أو بوقت أقل	3.46	1.04	4	69.2	6.19	0.00	موافق
	المتوسط العام	3.63						موافق
	الانحراف المعياري	0.22						

جدول (13): المتوسطات والانحرافات المعيارية والرتبة والأهمية النسبية لبعده شبكة الاتصالات والبرمجيات

م	شبكة الاتصالات والبرمجيات	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الرتبة	الوزن النسبي	قيمة T المحسوبة	مستوى المعنوية	الاتجاه
1	أتابع تطورات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنك وخارجه.	3.52	0.95	4	70.4	7.61	0.00	موافق
2	تساهم معرفتي بتكنولوجيا المعلومات في نجاح الخدمة المصرفية عبر الإنترنت.	3.86	0.91	1	77.2	13.24	0.00	موافق
3	أوقع على معاملاتي إلكترونياً.	2.84	1.09	7	56.8	-1.99	0.05	محايد
4	أحصل شيكاتي إلكترونياً وغيرها من المعاملات البنكية.	2.83	1.09	8	56.6	-2.13	0.03	محايد
5	أستطيع الحصول على المعلومات البنكية المختلفة عبر شبكات الاتصال المختلفة.	3.45	1.02	6	69	6.14	0.00	موافق
6	وجود شبكة الاتصالات والمعلومات في البنك الذي أتعامل معه يسهل لي سير عملياتي في فروع البنك بمناطق مختلفة	3.70	1.04	2	74	9.30	0.00	موافق
7	استخدم الإنترنت للشراء ودفع الفواتير	3.50	1.14	5	70	6.06	0.00	موافق

والتحويلات							
موافق	0.00	7.72	71.2	3	1.00	3.56	8
أستطيع الحصول على خدمات التطبيقات البنكية المحمولة لمصرفي، وخدمات رسائل نصية عبر الهاتف وغيره.							
موافق					3.41		المتوسط العام
					0.38		الانحراف المعياري

جدول (14): المتوسطات والانحرافات المعيارية والرتبة والأهمية النسبية لبعده جودة الخدمة المقدمة

م	جودة الخدمة المقدمة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الرتبة	الوزن النسبي	قيمة T المحسوبة	مستوى المعنوية	الاتجاه
1	يمكنني التواصل الإلكتروني مع البنك بطرق متعددة	3.50	0.98	7	70	7.06	0.00	موافق
2	يوفر لي الموقع الإلكتروني إجراء العمليات البنكية المختلفة	3.37	1.03	9	67.4	4.97	0.00	محايد
3	مرافق البنك ومعداته مريحة لي كعميل	3.53	1.00	6	70.6	7.38	0.00	موافق
4	أستطيع تمييز جودة خدمات البنك من طريقة عمل موظفيه.	4.07	0.79	1	81.4	18.66	0.00	موافق
5	يبدل البنك كافة الجهود لمساعدتي في الحصول على الخدمات المطلوبة إلكترونياً	3.56	0.98	5	71.2	7.88	0.00	موافق
6	يستجيب البنك لاستفساراتي عبر الرسائل الإلكترونية بشكل فوري.	3.24	0.96	10	64.8	3.52	0.00	محايد
7	يوفر لي البنك كافة متطلبات الأمان والسرية	3.96	0.76	2	79.2	17.53	0.00	موافق
8	سلوك العملاء في البنك يشعري بالثقة	3.83	0.93	3	76.6	12.33	0.00	موافق
9	يحرص البنك على تقديم خدمة جيدة من أول مرة وفي المواعيد المحددة	3.70	0.93	4	74	10.51	0.00	موافق
10	يضع البنك رضا العميل فوق كل اعتبار	3.42	1.02	8	68.4	5.73	0.00	موافق
11	يحصل العميل في الريف على الخدمات المصرفية	3.11	1.10	11	62.2	1.38	0.17	محايد

موافق			3.57	المتوسط العام
			0.30	الانحراف المعياري

جدول (15): المتوسطات والانحرافات المعيارية والرتبة والأهمية النسبية لبعء الإبداع والتطوير

م	بُعد الإبداع والتطوير	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الرتبة	الوزن النسبي	قيمة T المحسوبة	مستوى المعنوية	الاتجاه
1	لدي اطلاق بتطورات التكنولوجيا في المجال المصرفي.	3.63	0.97	1	72.6	8.95	0.00	موافق
2	أجد استجابة من البنك للمقترحات الإبداعية المقدمة ودعمها.	3.09	0.95	4	61.8	1.29	0.20	محايد
3	هناك حلول جديدة من البنك للكثير من مشاكلي.	3.34	0.95	3	66.8	5.00	0.00	محايد
4	ألاحظ أن البنك يواكب التطورات التكنولوجية من خلال ما يقدمه.	3.51	1.02	2	70.2	6.95	0.00	موافق
	المتوسط العام	3.39						محايد
	الانحراف المعياري	0.23						

جدول (16): المتوسطات والانحرافات المعيارية والرتبة والأهمية النسبية لبعء العملاء

م	بُعد العملاء	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الرتبة	الوزن النسبي	قيمة T المحسوبة	مستوى المعنوية	الاتجاه
1	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
2	احصل على خدمات مصرفية تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.	3.61	0.92	2	72.2	9.18	0.00	موافق
3	يهتم البنك برضا العميل من خلال أساليب الترويج المختلفة.	3.48	1.05	4	69.6	6.33	0.00	موافق
4	لست مُلمة بكافة الخدمات القائمة على التكنولوجيا في البنك.	3.45	1.07	5	69	5.82	0.00	موافق
5	أجد رداً آتياً من البنك على اتصالاتي	3.20	0.95	7	64	2.90	0.00	محايد

6	أنجز معاملاتي من دفع فواتير وغيره عبر تطبيق البنك.	3.57	1.05	3	71.4	7.55	0.00	موافق
7	توفر لي التكنولوجيا الوقت والجهد في إنجاز أعمال البنكية.	4.01	0.88	1	80.2	15.77	0.00	موافق
8	البنك الذي أتعامل معه يعاني من فشل مستمر في الرد على الاتصالات وحل المشكلات.	3.39	1.01	6	67.8	5.35	0.00	محايد
	المتوسط العام	3.49						موافق
	الانحراف المعياري	0.26						

جدول (17): المتوسطات والانحرافات المعيارية والرتبة والأهمية النسبية للبعد الاجتماعي

م	البعد الاجتماعي	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الرتبة	الوزن النسبي	قيمة T المحسوبة	مستوى المعنوية	الاتجاه
1	من المتوقع أن يقوم البنك بدعم مشاريع تعتمد على التكنولوجيا.	3.39	1.01	3	67.8	5.35	0.00	محايد
2	من المتوقع أن يعمل البنك على إيجاد فرص عمل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمجالات الأخرى ذات الصلة.	3.66	0.87	2	73.2	10.50	0.00	موافق
3	يقدم البنك الدعم للأنشطة الثقافية والعلمية الحديثة في اليمن.	3.69	0.90	1	73.8	10.64	0.00	موافق
4	يقوم البنك بتنفيذ برامج تدريبية متطورة للجامعات والمعاهد اليمنية.	3.22	0.95	4	64.4	3.26	0.00	محايد
5	يقدم البنك منح دراسية للمتفوقين والمحتاجين في مجال التكنولوجيا وغيره.	3.07	1.06	5	61.4	0.88	0.38	محايد
6	يقوم البنك بتقديم الدعم اللازم للأفراد 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						

أسماء المحكمين للاستبيان:

- أ.د. عبد الناصر الجاسم
 - د. أحمد الأنصاري
 - د. عقبة العيسى
 - د. فراس شعبو
 - د. محمد عبد السلام
- جامعة ماردين
- جامعة تعز
- جامعة غازي عينتاب
- أكاديمية باشاك شهير
- مستشار أعمال

السيرة الذاتية TAMARA ALHAKIMI

المؤهل الأكاديمي

- 2019-2023: دكتوراة - جامعة إسطنبول صباح الدين زعيم - تركيا.
- 2020-2021: دبلوم في العلوم السياسية - مركز المخا للدراسات الإستراتيجية-تركيا.
- 2013-2015: ماجستير اقتصاد - جامعة اليرموك - الأردن.
- 2005-2008: بكالوريوس اقتصاد - جامعة تعز - اليمن.

الخبرة:

- 2021-2022: باحثة في مركز المخا للدراسات الإستراتيجية.
- 2020-2021: العمل مع مركز خاص للأبحاث.
- 2019-2020: العمل مع مشروع حوكمة الجمعيات في شركة إتمام للاستشارات السعودية.
- 2013-2017: مساعدة أكاديمية
- 2008-2012: عضو هيئة تدريس مساعد "معيد" في جامعة تعز- كلية العلوم الإدارية.

أبحاث منشورة

- تقرير مركز المخا الإستراتيجي السنوي: اليمن 2023، قيد العمل.
- التخصصية بين الاقتصاد الوضعي والاقتصاد الإسلامي: حالة السعودية، المجلة الأوروبية الآسيوية للبحوث الاجتماعية والاقتصادية "asead"، تم قبول نشره في 27 كانون الثاني 2024.
- دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين أداء الخدمات المصرفية في البنوك اليمنية من وجهة نظر العملاء، المجلة العربية للنشر العلمي، الإصدار السادس، ع62، 02 كانون الأول 2023.
- تقرير مركز المخا الإستراتيجي السنوي: اليمن 2021-2022.
- FINANCIAL TRANSACTION IN E-COMMERCE FROM AN ISLAMIC PERSPECTIVE, CHAPTER 6 FROM E-COMMERCE AND DIGITAL CURRENCIES: CHALLENGES AND RISK BOOK, ORION KITABEVI, 2022.

- E-COMMERCE IN THE MIDDLE EAST, CHAPTER 6 FROM E-COMMERCE AND DIGITAL CURRENCIES: CHALLENGES AND RISK BOOK, ORION KITABEVI, 2022.
- كفاءة الأسواق المالية: دراسة تطبيقية على البورصة المصرية، مؤتمر الأسواق المالية الإسلامية بين الواقع والواجب، المؤتمر الدولي الثاني للأكاديمية الأوروبية للتمويل والاقتصاد الإسلامي (إيفي)، تركيا 2019.

المشاركات الطوعية

- المسؤول الاجتماعي للجالية اليمنية - تركيا.
- عضو جمعية طلبة الاقتصاد الإسلامي - جامعة إسطنبول زعيم.