

ملخص الدراسة

أثر استخدام النقود الإلكترونية على جودة الخدمات المصرفية

”دراسة ميدانية على البنوك العاملة بأمانة العاصمة - صنعاء“

الباحثة / فاطمة عبدالله عايض الحاشدي إشراف الدكتور/ عبدالعزيز محمد المخلافي

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام النقود الإلكترونية بأبعادها المتمثلة في (سهولة الاستخدام، كفاءة الخدمة، الخصوصية، المخاطر) على جودة الخدمات المصرفية في البنوك العاملة بأمانة العاصمة- صنعاء.

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي للإجابة على تساؤلات الدراسة واختبار فرضياتها، واعتمدت الدراسة على أداة الاستبانة لجمع البيانات، وقد تم اختيار عينة الدراسة بطريقة العينة العشوائية البسيطة، تمثل مجتمع الدراسة في عملاء المحفظة الإلكترونية في البنوك العاملة بأمانة العاصمة - صنعاء، حيث بلغ عدد مجتمع الدراسة (1.533.720) عميل من الذكور والاناث، وبلغ حجم عينة الدراسة (384) مفردة تم توزيع الاستبانة ورقياً و إلكترونياً، وكانت الاستبانات الصالحة للتحليل (328) استبانة منها (288) استبانة ورقية و (40) استبانة الكترونية، تم إخضاع بياناتها للتحليل باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لملاءمته لطبيعة معلومات هذه الدراسة.

وأظهرت الدراسة العديد من النتائج من أهمها الآتي:

- إن استخدام النقود الإلكترونية في البنوك اليمنية محل الدراسة كان مرتفعاً، كما أن عناصر المحفظة الإلكترونية متوفرة بدرجات متفاوتة فقد حصل بعدي (سهولة الاستخدام، الخصوصية) على درجة مرتفعة جداً، بينما حصل بعد كفاءة الخدمة، على درجة مرتفعة، وحصل بعد مخاطر الاستخدام على درجة متوسطة.
 - وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات عينة الدراسة حول المحفظة الإلكترونية وجودة الخدمات المصرفية في البنوك اليمنية تعزى لمتغيرات (النوع، العمر، المؤهل العلمي، مدة استخدام المحفظة الإلكترونية)، وعدم وجود فروق حول جودة الخدمات المصرفية تعزى لمتغير (اسم المحفظة الإلكترونية).
- وقد أوصت الدراسة بالعديد من التوصيات نذكر منها:**

- ضرورة الاستفادة من العلاقة الإيجابية بين المحافظ الإلكترونية وجودة الخدمات المصرفية، وبما يسهم في تعزيز أداء البنوك وبقائها واستمرارها، عبر تعزيز قدراتها التكنولوجية وعلى نحو يؤثر إيجاباً في جودة الخدمات المصرفية.
- الاهتمام بزيادة فعالية المحافظ الإلكترونية من خلال الربط بين المحافظ المختلفة في البنوك اليمنية.

Abstract

The impact of the use of electronic money on the quality of banking services

"A field study on banks operating in the capital - Sana'a"

Prepared by: Fatima Abdullah Aidh Al-Hashedi Supervised by Prof. Abdul-Aziz Al-Mekhlafi

The study aimed to identify the impact of the use of electronic money with its dimensions of (ease of use, service efficiency, privacy, risks) on the quality of banking services in banks operating in Sana'a.

The descriptive analytical method was used to answer the study's questions and test its hypotheses. The study relied on a questionnaire tool to collect data. The study sample was chosen using a simple random sampling method. The study population represented the electronic wallet customers in banks operating in the capital city - Sana'a, where the number of the study population was (1,533,720) male and female clients, and the size of the study sample was (384) individuals. The questionnaire was distributed on paper and electronically, and the questionnaires suitable for analysis were (328) questionnaires, including (288) paper questionnaires and (40) electronic questionnaires, the data of which were subjected to analysis using Statistical Packages for the Social Sciences (SPSS) program due to its suitability to the nature of the information in this study.

The study showed many results, the most important of which are the following:

- The use of electronic money in the Yemeni banks under study was high, and the elements of the electronic wallet are available to varying degrees. The dimension (ease of use, privacy) received a very high degree, while the service efficiency dimension obtained a high degree, and the risk of use dimension obtained a high degree. Average degree.
- There are statistically significant differences in the averages of the study sample's answers about the electronic wallet and the quality of banking services in Yemeni banks due to the variables (gender, age, educational qualification, duration of use of the electronic wallet), and the absence of differences regarding the quality of banking services due to the variable (name of the electronic wallet)

The study recommended many recommendations, including:

- The need to benefit from the positive relationship between electronic wallets and the quality of banking services, in a way that contributes to enhancing the performance, survival and continuity of banks, by enhancing their technological capabilities and in a way that positively affects the quality of banking services.
- Interest in increasing the effectiveness of electronic wallets by linking different wallets in Yemeni banks.