

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 هذه الدراسة إلى تحديد 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 النقود الإلكترونية (المحفظة الإلكترونية) في البنوك العاملة بأمانة العاصمة - صنعاء، حيث بلغ حجم 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 الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لملاءمته لطبيعة معلومات هذه الدراسة.

وأظهرت الدراسة العديد من النتائج من أهمها الآتي:

- أن تأثير أبعاد النقود الإلكترونية (المحفظة الإلكترونية) على جودة الخدمات المصرفية في البنوك محل الدراسة، متفاوت فقد جاء لبُعدي (الخصوصية، سهولة استخدام المحفظة الإلكترونية) تأثيراً في جودة الخدمات المصرفية في البنوك محل الدراسة، فيما أنعدم تأثير بُعدي (كفاءة خدمة المحفظة الإلكترونية، مخاطر استخدام المحفظة الإلكترونية) على جودة الخدمات المصرفية في البنوك محل الدراسة.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات عينة الدراسة حول النقود الإلكترونية (المحفظة الإلكترونية) و جودة الخدمات المصرفية في البنوك العاملة بأمانة العاصمة 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:

- تشجيع أنظمة الدفع الإلكترونية من خلال قبول النقود الإلكترونية في تحصيل الإيرادات الحكومية ودفع الرواتب وغيرها من المستحقات والمساعدات عبر خدمات النقود الإلكترونية.
- الاهتمام بزيادة فعالية المحافظ الإلكترونية من خلال الربط بين المحافظ المختلفة في البنوك العاملة بأمانة العاصمة.

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

This study aimed to determine 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 the capital 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 selected using a simple random sampling method. The study population represented electronic money (electronic wallet) customers in banks operating in the capital Sana'a, where The size 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, of which (288) were paper questionnaires and (40) were electronic questionnaires. Subjecting its data to analysis using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) program to suit the nature of the information in this study.

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

- The impact of the dimensions of electronic money (electronic wallet) on the quality of banking services in the banks under study is variable. The two dimensions (privacy, ease of use of the electronic wallet) had an impact on the quality of banking services in the banks under study, while the dimensions (efficiency of the electronic wallet service, efficiency of the electronic wallet service) had no effect. The risks of using the electronic wallet on the quality of banking services in the banks under study.
- There are statistically significant differences in the averages of the study sample's answers regarding electronic money (electronic wallet) and the quality of banking services in banks operating in the capital secretariat due to the variables (gender, age, educational qualification, duration of use of the electronic wallet), and there are no differences regarding the quality of banking services due to For the variable (electronic wallet name).

The study recommended many recommendations, including:

- Encouraging electronic payment systems by accepting electronic money to collect government revenues and pay salaries and other dues and assistance through electronic money services.
- Interest in increasing the effectiveness of electronic wallets by linking different wallets in banks operating in the capital of Yemen "Sana'a".