الجمهورية اليمنية
وزارة التربية والتعليم والبحث العلمي
جامعة العلوم والتكنولوجيا
الكلية: العلوم الإدارية والإنسانية
القسم: العلوم الإدارية

أثر التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي

دراسة ميدانية على البنوك اليمنية العاملة بأمانة العاصمة صنعاء

رسالة مقدمة من الطالب

العز بن عبدالسلام هزاع هادي ابوفارع

استكمالًا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال

المشرف
د/ مصطفى مرشد فازع الزهيري

أستاذ إدارة الأعمال المساعد
جامعة العلوم والتكنولوجيا

أغسطس، 2026م صنعاء ربيع الأول، 1448هـ

الجمهورية اليمنية
وزارة التربية والتعليم والبحث العلمي
جامعة العلوم والتكنولوجيا
الكلية: العلوم الإدارية والإنسانية
القسم: العلوم الإدارية

أثر التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي: دراسة ميدانية على البنوك اليمنية العاملة بأمانة العاصمة صنعاء

المُلخص

هدفت الدراسة إلى قياس أثر التحول الرقمي بأبعاده (البنية التحتية التقنية، امن المعلومات الرقمية، إدارة العمليات الرقمية، الكفاءات البشرية التقنية) في تعزيز الشمول المالي بأبعاده (الوصول للخدمات المالية، استخدام الخدمات المالية، جودة الخدمات المالية) في البنوك اليمنية العاملة بأمانة العاصمة صنعاء. ولتحقيق أهداف الدراسة تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من جميع القيادات الإدارية (مدراء العموم ونوابهم، ومدراء الإدارات ونوابهم، ورؤساء الأقسام) في البنوك اليمنية محل الدراسة والبالغ عددهم (751) عنصرًا، وتم اختيار عينة عشوائية بسيطة بلغ عددها (300) مفردة، كما تم استخدام أداة الاستبانة لجمع بيانات الدراسة، وتم معالجة البيانات إحصائياً باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، أهمها: وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي بأبعاده مجتمعة ومتفرقة في تعزيز الشمول المالي في البنوك اليمنية العاملة بأمانة العاصمة صنعاء، مع وجود تفاوت في درجة تأثير كل بعد حيث ظهر أن بُعد إدارة العمليات الرقمية هو الأعلى تأثيراً، يليه بُعد البنية التحتية التقنية، ثم بُعد الكفاءات البشرية التقنية، بينما كان بُعد أمن المعلومات الرقمية الأقل تأثيراً، كما اظهرت النتائج أن مستوى تحقيق البنوك اليمنية محل الدراسة للشمول المالي بجميع أبعاده جاء بدرجة مرتفعة، وأن مستوى ممارسة البنوك اليمنية محل الدراسة للتحول الرقمي بجميع أبعاده جاء بدرجة مرتفعة. وقدمت الدراسة عدداً من التوصيات من أبرزها: دعم وتوسيع نطاق التطبيقات الذكية والمحافظ الإلكترونية لضمان وصول واستخدام الخدمات المصرفية لأكبر شريحة ممكنة، كما أوصت بتطوير استراتيجية أكثر مرونة لأمن المعلومات، تقوم على تبني نماذج الحوسبة السحابية بشكل مدروس، وبما يتيح الاستفادة من مزايا التخزين السحابي في رفع الكفاءة التشغيلية، مع ضمان حماية البيانات الحساسة داخل بيئة محلية آمنة وموثوقة، وتعزيز استراتيجيات الترويج والتثقيف المالي المتعلقة بالتطبيقات الرقمية، بما يسهم في رفع مستوى الوعي المالي لدى العملاء وزيادة معدلات الاستخدام الفعلي للخدمات المصرفية الرقمية.

الطالب

العز بن عبدالسلام هزاع هادي ابوفارع

المشرف

د/ مصطفى مرشد فازع الزهيري

أستاذ إدارة الأعمال المساعد
جامعة العلوم والتكنولوجيا

أغسطس، 2026م **صنعاء** **ربيع الأول، 1448هـ**

Republic of Yemen
Ministry of Education and Scientific Research
University of Science and Technology
Faculty: Administrative and Humanitarian Sciences
Department: Administrative Sciences

The Impact of Digital Transformation on Enhancing Financial Inclusion: A Field Study of Yemeni Banks Operating in the Capital Municipality of Sana'a

Abstract

This study aimed to measure the impact of digital transformation, in terms of its dimensions (technical infrastructure, digital information security, digital operations management, and technical human competencies), on enhancing financial inclusion, in terms of its dimensions (access to financial services, use of financial services, and quality of financial services) in Yemeni banks operating in the Capital Municipality of Sana'a. To achieve the study objectives, a descriptive-analytical approach was adopted. The study population included all administrative leaders (general managers and their deputies, department managers and their deputies, and section heads) in the Yemeni banks under study, totaling 751 individuals. A random sample of 300 respondents was selected as the study sample. A questionnaire was used as the data collection instrument, and the data were statistically analyzed using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). The study findings revealed the existence of a statistically significant positive impact of digital transformation, both collectively and individually across its dimensions, on enhancing financial inclusion in the Yemeni banks operating in the Capital Municipality of Sana'a. The findings also revealed differences in the magnitude of the impact of the individual dimensions; where digital operations management had the highest impact, followed by technical infrastructure, then technical human competencies, while digital information security had the lowest impact. The findings further showed that the level of financial inclusion achieved by the Yemeni banks under study across all its dimensions was high, as well as the level of digital transformation practices across all its dimensions. Based on the study findings, the study recommended supporting and expanding the use of smart applications and electronic wallets to ensure access to and use of banking services by the widest possible segment of the population. It also recommended developing a more flexible information security strategy based on the carefully considered adoption of cloud computing models, thereby enabling banks to benefit from cloud storage in improving operational efficiency while ensuring the protection of sensitive data within a secure and reliable local environment. In addition, the study recommended strengthening promotional and financial education strategies related to digital applications, thereby contributing to increasing customers' financial awareness and raising the rates of actual use of digital banking services.

Candidate

Alezz Ben Abdussalam Hazza Hadi Abu Farea

Supervisor

Dr. Mustafa Murshed Fazaa Alzuhairi

Assistant Professor of Business Administration
University of Science and Technology

August, 2026AD **Sana'a** **Rabi' I, 1448AH**

Republic of Yemen
Ministry of Education and Scientific Research
University of Science and Technology
Faculty: Administrative and Humanitarian Sciences
Department: Administrative Sciences

The Impact of Digital Transformation on Enhancing Financial Inclusion

A Field Study of Yemeni Banks Operating in the Capital Municipality of Sana'a

A Thesis Submitted by

Alezz Ben Abdussalam Hazza Hadi Abu Farea

In Partial Fulfillment of the Requirements for the Master Degree in Business Administration

Supervisor

Dr. Mustafa Murshed Fazaa Alzuhairi
Assistant Professor of Business Administration
University of Science and Technology

August, 2026AD **Sana’a** **Rabi' I, 1448AH**