

دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي لذوي الاحتياجات الخاصة في اليمن

أ/ ماهر عبده علي النظاري

باحث ماجستير - جامعة الجزيرة

Tel:00967772377834

E-Mail : nbras19852022@gmail.com

الملخص:

هدف البحث إلى التعرف على دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي لذوي الاحتياجات الخاصة في اليمن، وتم الاعتماد على المنهج المزجي الوصفي التحليلي، من خلال تطبيق أدوات المقابلة، وأداة الاستبانة على عينة عشوائية من ذوي الاحتياجات الخاصة، بلغت (60) مفردة وعينة قصدية من مدراء البنوك والمؤسسات المالية، ونوابهم في اليمن؛ حيث بلغت (7) أفراد في (7) مؤسسات مالية ومصرفية، وأظهرت نتائج البحث وجود حاجة ملحة لتطوير تطبيقات مالية مصممة خصيصاً لتلبية احتياجات ذوي الإعاقات المختلفة؛ حيث لا تلبي التطبيقات الحالية بشكل كامل هذه الاحتياجات، كما أشارت نتائج البحث إلى أن سهولة استخدام التطبيقات المالية أمر بالغ الأهمية، كما أكد البحث على أهمية توفير التطبيقات بلغات متعددة وبسيطة، وأظهر البحث نقصاً في التوعية بفوائد التكنولوجيا المالية وكيفية استخدامها، خاصة لدى الأشخاص ذوي الإعاقات، وكشف البحث عن وجود تحديات في الوصول إلى الخدمات المالية، مثل: نقص المرافق الخاصة لذوي الإعاقات في الفروع المصرفية، وصعوبة الحصول على معلومات واضحة وبسيطة. وأظهر البحث وجود علاقة إيجابية بين توفر تطبيقات التكنولوجيا المالية المخصصة، وسهولة استخدامها، وزيادة الشمول المالي لذوي الإعاقات، (فكانت العلاقة بين الشمول المالي، وأنواع التطبيقات علاقة موجبة معتدلة بين هذين المتغيرين (0.268)، وكانت العلاقة بين سهولة الاستخدام، وتعزيز الشمول المالي موجبة، ولكن ضعيفة (0.121)؛ مما يشير إلى أن سهولة الاستخدام تساهم بشكل طفيف في زيادة الشمول المالي، أما العلاقة بين الشمول المالي، واهتمام البنوك فكانت موجبة قوية (0.423)، وقدم البحث مجموعة من التوصيات والمقترحات التي تساهم في تحسين دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي لذوي الاحتياجات الخاصة باليمن.

الكلمات المفتاحية: التكنولوجيا المالية - الشمول المالي - ذوو الاحتياجات الخاصة.

Abstract

The research aimed to identify the role of financial technology in achieving financial inclusion for people with special needs in Yemen. The descriptive analytical mixed approach was used by applying interview tools and a questionnaire tool to a random sample of people with special needs, amounting to (60) individuals, and a purposive sample of bank and financial institution managers in Yemen and their deputies in Yemen, amounting to (7) individuals in (7) financial and banking institutions. The results of the study showed an urgent need to develop financial applications specifically designed to meet the needs of people with different disabilities, as current applications do not fully meet these needs. The results of the study also indicated that ease of use of financial applications is of utmost importance. The study also emphasized the importance of providing applications in multiple and simple languages. The study showed a lack of awareness of the benefits of financial technology and how to use it, especially among people with disabilities. The study revealed challenges in accessing financial services, such as the lack of special facilities for people with disabilities in bank branches, and the difficulty of obtaining clear and simple information. The study showed a positive relationship between the availability of dedicated financial technology applications and their ease of use and increasing financial inclusion for people with disabilities (the relationship between financial inclusion and types of applications was a moderate positive relationship between these two). The variables (0.268), and the relationship between ease of use and enhancing financial inclusion was positive but weak (0.121), indicating that ease of use contributes slightly to increasing financial inclusion, while the relationship between financial inclusion and banks' interest was strongly positive (0.423). The study presented a set of recommendations and proposals that contribute to the role of financial technology in achieving financial inclusion for people with special needs in Yemen.

Keywords: Financial technology - Financial inclusion - People with special needs

المبحث الأول- الإطار العام للبحث والدراسات السابقة:

أولاً- الإطار العام للبحث:

1-المقدمة:

يشهد العالم تغيرات متسارعة ومتفاوتة في مجال التكنولوجيا؛ حيث برزت الرقمنة والتكنولوجيا المالية، كأدوات ثورية تحدث نقلة نوعية في مجال الخدمات المالية، وكحل ذكي من الناحية التكنولوجية لجعل الخدمات المالية أكثر سهولة في الوصول للجميع، وخاصة أولئك الذين لا يحصلون على الخدمات الكافية؛ حيث تعتبر التكنولوجيا المالية الطريقة التي يتعامل بها الأفراد مع الأموال، والتي تمكن الأفراد من إجراء معاملاتهم المالية في أي وقت، وفي أي مكان، وذلك بفضل منصات التكنولوجيا المالية (يانغ وتشانغ، 2022)، (وهيبة، سامية، 2023)، وتستخدم شركات التكنولوجيا المالية لإنشاء قنوات سهلة ومبتكرة للخدمات المالية؛ لتقديمها إلى جميع الأفراد والشرائح (Amnas, at all, 2024).

ويُعد الشمول المالي أولوية قصوى للعديد من صناعات السياسات، وممارسي التنمية لإمكاناته في المساهمة

في التخفيف من حدة الفقر، والنمو الاقتصادي الشامل، كما يظهر الشمول المالي في خمسة على الأقل من أهداف التنمية المستدامة السبعة عشر التي حددتها الأمم المتحدة لعام 2030م؛ إذ يلعب الشمول المالي اليوم دورًا حيويًا في تعزيز وتسهيل الوصول إلى الخدمات المالية للأفراد في أي مكان؛ مما يمكنهم من توظيف مدخراتهم الزائدة، أو استثمار أموالهم في مشاريع تفيد المجتمع دون الحاجة إلى التنقل أو البحث المعقد، وتسعى معظم دول العالم لتحقيق ذلك (فوزية، رشيدة، 2023، 3).

ويشكل ذوو الاحتياجات الخاصة 15 % من سكان العالم. ومع ذلك لا يزال هناك 1.2 مليار نسمة منهم يواجهون حواجز تحول دون مشاركتهم، كأعضاء متساوين في المجتمع، وكثيرًا ما يستبعدون من عمليات صنع القرار بشأن المسائل التي تخص حياتهم أو تؤثر فيها. ووفقًا لورقة المناقشة المقدمة في القمة العالمية لذوي الإعاقة لعام 2022م، فإن إدماج منظمات الأشخاص ذوي الإعاقة في الأعمال الإنمائية والإنسانية أمر بالغ الأهمية، وتشدد اتفاقية حقوق ذوي الإعاقة (التي اعتُمدت في عام 2006م، وأصبحت الآن واحدة من أكثر صكوك حقوق الإنسان اعتمادًا بتوقيع من (182) دولة حتى الآن) على أن لجميع المعاقين الحق في المشاركة الكاملة والفعالة في المجتمع والاندماج فيه، وأن على المجتمع تهيئة الظروف التي تكفل مشاركتهم على قدم المساواة مع الآخرين، بما في ذلك الاعتراف المتساوي بهم أمام القانون، والحق في اتخاذ قراراتهم واختياراتهم، (اتفاقية حقوق ذوي الإعاقة، 2007، 106).

فهناك توجه عالمي نحو معالجة مشكلة التهميش التي يعاني منها الأشخاص ذوو الإعاقة، من خلال ما يعرف بسياسات الشمول المالي، وهي محاولة إدماج الفئات التي لا تستطيع الوصول إلى أو استخدام الخدمات والمنتجات المالية (سياسات الشمول المالي في المملكة العربية السعودية، 2018، 5). وتُعد اليمن واحدة من الدول التي تواجه تحديات كبيرة في مجال التكنولوجيا المالية الرقمية، ناهيك عن تحديات تحقيق الشمول المالي، ووفقًا لمعهد الدراسات المصرفية التابع للبنك المركزي اليمني، فإن نسبة من لديهم حسابات بنكية في اليمن لا تتجاوز 10% حتى نهاية 2019م، وقد تضاعلت هذه النسبة بسبب الوضع السياسي والاقتصادي المتأزم (الشرفي، 2024، 7).

وأشارت دراسة أجرتها منظمة العفو الدولية (2018) أنه لا تتوفر حاليًا بيانات وإحصائيات يُعتمد بها عن الأشخاص ذوي الإعاقة في اليمن، إلا أن بيانات "منظمة الصحة العالمية"، والتي تستند إلى تقديرات عالمية، تشير إلى وجود حوالي أربعة ملايين ونصف مليون من الأشخاص ذوي الإعاقة في اليمن. وبالنظر إلى النزاع المستمر، فمن المحتمل أن يكون العدد الفعلي أكبر من ذلك، فقد أدى النزاع في اليمن إلى إصابة عشرات الآلاف بإعاقات وعاهات دائمة ومؤقتة، يمثلون إضافة إلى أعداد ذوي الاحتياجات

الخاصة في اليمن الذين يعانون من الإهمال والتهميش في أجندة أعمال المؤسسات المالية الحكومية والأهلية، وانطلاقاً من أهمية التكنولوجيا المالية، وضرورة الاستفادة منها في تحقيق الشمول المالي للفئات الأقل حظاً واهتماماً خاصة في اليمن، فإن الحال يستدعي إجراء هذا البحث كمحاولة لبيان دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي لذوي الاحتياجات الخاصة في اليمن.

2- مشكلة البحث:

يُعد الأشخاص ذوو الإعاقة من أكثر الفئات التي تعاني من التهميش في أثناء النزاعات المسلحة والأزمات، ورغم الدعوات المتزايدة لتحسين سُبل إدماجهم في برامج المساعدات الإنسانية، فما زالوا يواجهون عقبات كبيرة في نيل حقوقهم على قدم المساواة مع غيرهم، وما زالوا مُستبعدين من المشاركة والتمثيل الفعّالين في عمليات اتخاذ القرار (جيرارد كوين، 2021، 78).

وعلى الرغم من التطورات التكنولوجية المتسارعة في كل المجالات، ومنها المجال المالي والمصرفي إلا أن ذوي الاحتياجات الخاصة في اليمن يواجهون تحديات كبيرة في الوصول إلى الخدمات المالية الأساسية؛ مما يحد من مشاركتهم الكاملة في الحياة الاقتصادية والاجتماعية، فعلى الصعيد الجغرافي يعاني الكثيرون من صعوبة الوصول إلى الفروع المصرفية، وأجهزة الصراف الآلي، خاصة في المناطق النائية أو داخل المدن؛ حيث غالباً ما تفتقر هذه الأجهزة إلى التقنيات المساعدة لذوي الإعاقات. كما تعاني هذه الفئة من نقص الخدمات المصرفية المتخصصة المصممة لتلبية احتياجاتهم المحددة. وعلى الصعيد المعرفي، يعاني الكثير من ذوي الاحتياجات الخاصة من ضعف الوعي بأهمية الخدمات المالية وكيفية الاستفادة منها، بالإضافة إلى قلة الوعي لدى إدارات بعض البنوك والمؤسسات المالية بأهمية هذه الشريحة. أما على الصعيد التكنولوجي، فتعاني هذه الفئة من غياب الأجهزة والتطبيقات التي تتناسب مع احتياجاتهم؛ مما يحد من قدرتهم على الاستفادة من الخدمات المالية الرقمية، إضافة إلى التحديات المتعلقة بالبيئة التشريعية؛ حيث يفتقر النظام القانوني إلى التشريعات الصريحة، والقرارات التي تدعم الشمول المالي لذوي الاحتياجات الخاصة، بالإضافة إلى نقص البنية التحتية الرقمية اللازمة لتقديم هذه الخدمات. كل هذه العوامل مجتمعة تساهم في خلق حواجز كبيرة أمام حصول ذوي الاحتياجات الخاصة على الخدمات المالية الأساسية؛ مما يؤثر سلباً على حياتهم الاقتصادية والاجتماعية (الباحث، مقابلات، 2024).

وكلما سبق ناتج عن قلة توافر تطبيقات التكنولوجيا المالية المتخصصة لذوي الاحتياجات الخاصة، التي تتناسب إعاقاتهم وقدراتهم الجسدية والعقلية، وبسبب صعوبة التعامل مع التطبيقات المالية المتاحة حالياً؛ لأنها غير محدثة، ولا مزودة بخصائص تقنية تتوافق مع إعاقاتهم، ناهيك عن قلة وشحة الدعم

الاجتماعي والتوعية المتعلقة بالتكنولوجيا المالية، وقلة الفعاليات والبرامج الموجهة نحوهم، والهادفة إلى تدريبهم، وتنمية قدراتهم ومهاراتهم، ومعارفهم في التعامل مع التكنولوجيا المالية للوصول إلى الشمول المالي لهم.

وبناءً على ما سبق يمكن تلخيص مشكلة البحث في التساؤل الرئيس الآتي:

- ما دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي لذوي الاحتياجات الخاصة باليمن؟

ويتفرع عن هذا التساؤل مجموعة من التساؤلات الفرعية أهمها:

1. ما مستوى توفر تطبيقات التكنولوجيا المالية الملائمة لذوي الاحتياجات الخاصة في المؤسسات المالية اليمنية؟
2. هل تتوافق خصائص تطبيقات التكنولوجيا المالية مع إمكانيات وقدرات ومعارف ذوي الاحتياجات الخاصة في اليمن لتحقيق الشمول المالي لهم؟
3. إلى أي مدى تهتم إدارات البنوك والمؤسسات المالية ببرامج وأنشطة الدعم والتوعية عن التكنولوجيا المالية الملائمة لذوي الاحتياجات الخاصة؟
4. ما مدى تطبيق الشمول المالي بأبعاده (الوصول للخدمات المالية، استخدام الخدمات المالية، جودة الخدمات المالية) في المؤسسات المالية اليمنية؟
5. ما العلاقة بين التكنولوجيا المالية بأبعادها المختلفة (توافر التطبيقات، وسهولة استخدامها، والدعم الاجتماعي، والتوعية المتعلقة بالتكنولوجيا المالية) وبين تحقيق الشمول المالي لذوي الاحتياجات الخاصة باليمن؟

3-أهمية البحث:

أ- الأهمية النظرية:

يساهم هذا البحث في سد الفجوة المعرفية حول وضع ذوي الاحتياجات الخاصة في اليمن فيما يتعلق بالشمول المالي. ويركز على تمكين هؤلاء الأفراد من الوصول إلى الخدمات المالية والمصرفية؛ وهو موضوع لم يحظَ بالكثير من الدراسات في السياق اليمني، حسب ما يعتقده الباحث. إن تقديم أدلة علمية لصانعي السياسات والقرارات المالية سيكون له تأثير إيجابي في تطوير سياسات وبرامج تستهدف تعزيز الشمول المالي لذوي الاحتياجات الخاصة. وهذا الجزء من البحث يتناول خصوصية المجتمع اليمني والتحديات التي يواجهها؛ مما يضيف قيمة علمية خاصة تتعلق بالسياق المحلي.

ب- الأهمية العملية:

ترتكز الأهمية العملية لهذا البحث على تشجيع تطوير حلول تكنولوجية مخصصة تلبي احتياجات ورغبات ذوي الاحتياجات الخاصة. ويمكن الاستفادة من التجارب العالمية والعربية الناجحة في هذا المجال؛ مما يعزز من قدرة المؤسسات المالية على تقديم خدمات ملائمة. يعد البحث أيضًا بالغ الأهمية؛ لأنه يسلط الضوء على الأبعاد الاجتماعية والاقتصادية والإنسانية لتعزيز الشمول المالي. في ظل التحديات الكبيرة التي يواجهها ذوو الإعاقة في الوصول إلى الخدمات المالية التقليدية، فإن استكشاف الحلول التكنولوجية المبتكرة يمثل ضرورة ملحة من أجل تمكينهم اقتصاديًا واجتماعيًا.

إضافةً إلى ذلك، يبرز البحث أهمية الشمول المالي كجزء لا يتجزأ من التنمية المستدامة؛ حيث يساعد في تقليل الفقر، وتحقيق العدالة الاجتماعية. ويهدف إلى الدعوة لتحقيق العدالة الاجتماعية، وتوفير فرص متساوية لجميع أفراد المجتمع، خاصة أن اليمن يعاني من تحديات اقتصادية كبيرة، ويشكل ذوو الإعاقة فئة كبيرة ومهمشة بحاجة إلى دعم خاص.

4-أهداف البحث:

يهدف البحث إلى تحقيق الأهداف الآتية:

- التعرف على مدى توفر تطبيقات التكنولوجيا المالية الملائمة لذوي الاحتياجات الخاصة في المؤسسات المالية اليمنية.
- دراسة مدى سهوله وملاءمة خصائص تطبيقات التكنولوجيا المالية، مع إمكانيات وقدرات ومعارف ذوي الاحتياجات الخاصة في المؤسسات المالية اليمنية؛ لتحقيق الشمول المالي لهم.
- قياس مستوى الدعم والتوعية حول التكنولوجيا المالية التي تقدمها البنوك والمؤسسات المالية لذوي الاحتياجات الخاصة في اليمن.
- التعرف على مستوى تطبيق الشمول المالي بأبعاده (الوصول للخدمات المالية، واستخدام الخدمات المالية، وجودة الخدمات المالية) في المؤسسات المالية اليمنية.
- دراسة وتحليل العلاقة بين التكنولوجيا المالية بأبعادها المختلفة (توافر التطبيقات، وسهولة استخدامها، والدعم الاجتماعي، والتوعية المتعلقة بالتكنولوجيا المالية)، وبين تحقيق الشمول المالي لذوي الاحتياجات الخاصة باليمن.

5- فرضيات البحث: للإجابة على تساؤلات البحث نطرح الفرضيات الآتية:

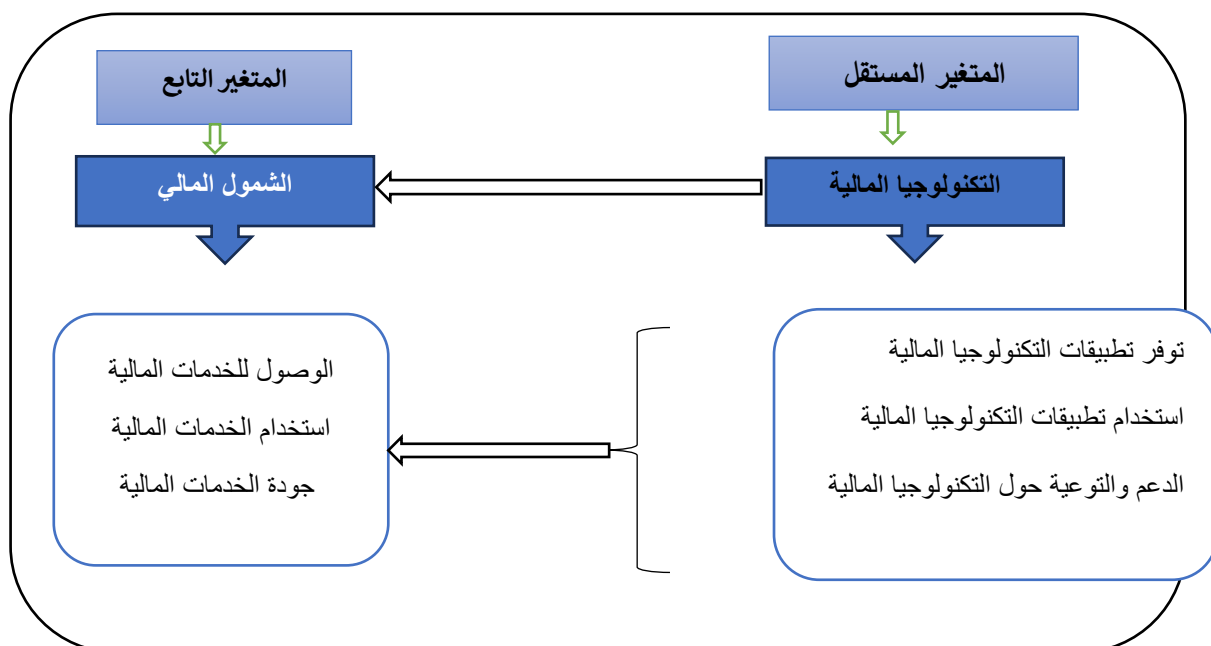
الفرضية الرئيسية: هناك علاقة طردية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين التكنولوجيا المالية الملائمة لاحتياجات ذوي الإعاقة، ومدى شمولهم بالخدمات المالية في اليمن.

وتتفرع منها الفرضيات الفرعية الآتية:

- هناك علاقة طردية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين توفر تطبيقات التكنولوجيا المالية الملائمة لذوي الاحتياجات الخاصة، وتعزيز شمول ذوي الاحتياجات الخاصة بالخدمات المالية.
- هناك علاقة طردية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين سهولة استخدام تطبيقات التكنولوجيا المالية، وتعزيز شمول ذوي الاحتياجات الخاصة بالخدمات المالية.
- هناك علاقة طردية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين الدعم الاجتماعي والتوعية المتعلقة بالتكنولوجيا المالية، وتعزيز شمول ذوي الاحتياجات الخاصة بالخدمات المالية.

6- نموذج البحث:

المتغير المستقل: التكنولوجيا المالية وله ثلاثة أبعاد هي: (توافر تطبيقات التكنولوجيا المالية لذوي الاحتياجات الخاصة، وسهولة استخدام تطبيقات التكنولوجيا المالية، والدعم الاجتماعي، والتوعية المتعلقة بالتكنولوجيا المالية) أما **المتغير التابع** فهو الشمول المالي، وتم قياسه من خلال ثلاثة أبعاد وهي: (الوصول للخدمات المالية، واستخدام الخدمات المالية، وجودة الخدمات المالية) في المؤسسات المالية اليمينية، وقد تم بناء وتصميم نموذج البحث من خلال الرجوع إلى الدراسات السابقة، منها دراسة (العوش، 2023)، ودراسة (العلي، العبيدي، 2022)، ودراسة (فياض، وآخرون، 2024)، ودراسة (الضبياني، 2024)، ودراسة (وهيبة، سامية، 2023)، ودراسة (رملي، شلالي، 2023)، ويمكن تمثيل متغيرات البحث بالمخطط المعرفي الآتي:



شكل (1) يبين النموذج المعرفي للبحث.

7- التعريفات الإجرائية لمصطلحات البحث:

1. التكنولوجيا المالية (FinTech)

التعريف الإجرائي: تشير التكنولوجيا المالية إلى استخدام التكنولوجيا لتحسين وتسهيل تقديم واستخدام الخدمات المالية. تشمل هذه التكنولوجيا مجموعة من التطبيقات والبرمجيات التي تسهل المعاملات المالية، بما في ذلك تحويل الأموال، والدفع عبر الهواتف المحمولة، والتطبيقات المصرفية الإلكترونية.

2. الشمول المالي (Financial Inclusion)

التعريف الإجرائي: يعني الشمول المالي توفير خدمات مالية ملائمة، وبتكلفة معقولة لكافة فئات المجتمع، بما في ذلك الأفراد، والشركات الذين لا يمتلكون الوصول إلى الخدمات المالية التقليدية. يستهدف الشمول المالي ضمان أن يتمكن جميع الأفراد، وبشكل خاص الفئات الضعيفة، مثل ذوي الاحتياجات الخاصة، من الوصول إلى الخدمات المصرفية، والادخار، والاستثمار، والتأمين.

3. ذوو الاحتياجات الخاصة (Persons with Disabilities)

التعريف الإجرائي: يشير ذوو الاحتياجات الخاصة إلى الأفراد الذين يعانون من إعاقات جسدية، حسية، عقلية، أو نفسية، التي تحد من قدرتهم على المشاركة الكاملة في الحياة الاجتماعية والاقتصادية. يتضمن هذا المصطلح مجموعة واسعة من الفئات، بما في ذلك: الأشخاص المعاقون حركياً، وضعاف السمع، وفقدان البصر، والأمراض العقلية.

4. تطبيقات مالية (Financial Applications)

التعريف الإجرائي: تعني تطبيقات مالية البرامج أو الأنظمة المطورة لتلبية احتياجات العمليات المالية، مثل: التطبيقات المصرفية التي تتيح للمستخدمين إدارة حساباتهم، وإجراء المدفوعات، وتحويل الأموال باستخدام أجهزة الهواتف الذكية، أو الأجهزة اللوحية. ينبغي أن تكون هذه التطبيقات قابلة للوصول، وسهلة الاستخدام لذوي الاحتياجات الخاصة.

ثانياً - الدراسات السابقة:

أ - عرض الدراسات السابقة:

دراسة: بوترية، وآخرون. (2024). بعنوان: الرقمنة والتكنولوجيا المالية: أدوات لتعزيز الشمول المالي الرقمي في مصر (2016-2023): دراسة تحليلية شاملة. مجلة الاقتصاد والمالية. تتناول الدراسة "الرقمنة والتكنولوجيا المالية: أدوات لتعزيز الشمول المالي الرقمي في مصر (2016-2023)" ودور الرقمنة والتكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي الرقمي في مصر خلال الفترة المذكورة. تركز الدراسة على تحليل الواقع الرقمي، والتحديات التي تواجه تطبيق هذه الأدوات في

الجزائر، مع الاستفادة من التجارب الناجحة في مصر، وتستعرض الدراسة كيفية استخدام الرقمنة والتكنولوجيا المالية لزيادة الشمول المالي؛ حيث توصلت إلى أن هذه الأدوات تساهم في تحسين الوصول إلى الخدمات المالية، خاصة للفئات المهمشة، مثل النساء وذوي الإعاقة. كما أوصت الدراسة بضرورة وضع استراتيجيات واضحة لتعزيز الشمول المالي الرقمي في الجزائر، والاستفادة من التجارب الدولية الناجحة.

دراسة: ملاح، ونام. (2023). بعنوان: دور تكنولوجيا التطبيقات المالية الذكية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر: دراسة حالة تطبيق "بريد موب" لمؤسسة بريد الجزائر. *مجلة التمويل والاستثمار والتنمية المستدامة*، 89(80)، 738-766. ISSN: 2507-7244.

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف مدى تأثير استخدام التطبيقات المالية الذكية على تعزيز الشمول المالي في الجزائر، مع التركيز على تطبيق "بريد موب" الخاص بالبريد الجزائري. تم تحديد الخصائص الأساسية التي يجب أن تتوفر في التطبيقات المالية الذكية، مثل: الاعتمادية، وسهولة الاستخدام، والسرية، والأمان، وأبعاد الشمول المالي. واستخدمت الدراسة استبانة لجمع البيانات؛ حيث تم تحليل (441) استبانة باستخدام برنامج SPSS v23. أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام التطبيقات المالية الذكية، وتعزيز الشمول المالي بمستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$). مما يعني أنه كلما زاد استخدام التطبيقات المالية الذكية، زادت مستويات الشمول المالي.

دراسة: رملي، وشلالي. (2023). بعنوان: الشمول المالي والتكنولوجيا المالية: تجربة الإمارات العربية المتحدة نموذجًا. *المجلة العربية للعلوم الاقتصادية والمالية*، 18(2)، 163-180.

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الشمول المالي والتكنولوجيا المالية في الإمارات العربية المتحدة، من خلال تقديم المفاهيم الأساسية حول الشمول المالي وأهمية تطبيقه، بالإضافة إلى التعرف على التكنولوجيا المالية وأهم مجالات نشاطها. تم استعراض تجربة الإمارات في مجال التكنولوجيا المالية، من خلال عرض المبادرات التي قام بها بنك الإمارات الوطني، مثل: منصة "Dubai Next"، ومنصة "Eureeca"، ومنصة "Beehave"، بالإضافة إلى المختبر التنظيمي "Reg Lab". وأسفرت نتائج الدراسة عن أن الإمارات تتمتع بمستوى عالٍ من الشمول المالي والتكنولوجيا المالية؛ مما يسهل إجراء المعاملات المالية، ويعزز من الشمول المالي؛ وهو ما يقلل من تكلفة الحصول على الخدمات المالية، ويجعلها متاحة للمستخدمين في كل مكان وزمان.

ب- التعليق على الدراسات السابقة:

1- أوجه التشابه بين البحث الحالي والدراسات السابقة:

التركيز على الشمول المالي: جميع الدراسات تركز على مفهوم الشمول المالي، وتأثير التكنولوجيا المالية عليه. مثلما يهدف البحث الحالي إلى دراسة كيفية تحقيق الشمول المالي لذوي الاحتياجات الخاصة في اليمن، تركز الدراسات السابقة على تعزيز الشمول المالي الرقمي في مصر، والجزائر، والإمارات العربية المتحدة.

استعمال المنهج الكمي: يتشابه البحث الحالي مع دراسات، مثل دراسة ملاح؛ حيث استخدمت استبانات لجمع البيانات وتحليلها؛ مما يعكس اعتمادًا على الأرقام والبيانات الإحصائية لتقديم استنتاجات حول الشمول المالي.

دور التطبيقات التكنولوجية: تشير معظم الدراسات، بما فيها دراستا بوترية ورملي، إلى دور التطبيقات التكنولوجية في تحسين الوصول إلى الخدمات المالية، وزيادة الشمول المالي؛ وهو ما يتطابق مع نتائج البحث الحالي التي يسلط الضوء على أهمية تطوير تطبيقات مالية مناسبة لذوي الاحتياجات الخاصة.

2. أوجه الاختلاف بين بحثي والدراسات السابقة:

- السياق الجغرافي: يركز البحث الحالي على اليمن كدراسة حالة لنموذج الشمول المالي لذوي الاحتياجات الخاصة، في حين أن الدراسات السابقة تناولت دولاً أخرى، مثل: مصر، والجزائر، والإمارات. وهذا يميز البحث الحالي بكونه يتناول منطقة جغرافية مختلفة، وظروفًا محلية محددة.
- الفئة المستهدفة: يركز البحث الحالي على ذوي الاحتياجات الخاصة، وهو تركيز خاص يجعل من هذا البحث فريدًا. بينما تناولت الدراسات السابقة موضوع الشمول المالي بشكل عام، أو بعض الفئات المحددة، مثل: النساء، أو الفئات المهمشة دون التخصيص لذوي الإعاقة.
- مدى تناول التحديات: يبدو أن البحث الحالي يستعرض تحديات فريدة تواجه ذوي الاحتياجات الخاصة في الوصول إلى الخدمات المالية، بينما تركز الدراسات السابقة على التحديات العامة التي قد تواجه فئات متنوعة.

3. ما يميز هذا البحث عن الدراسات السابقة:

- التركيز على التكنولوجيا المالية لذوي الاحتياجات الخاصة: يتميز البحث الحالي بأنه يتعامل مع دور التكنولوجيا المالية بشكل محدد في تحسين أوضاع ذوي الاحتياجات الخاصة؛ وهو ما يعزز من الفهم الخاص لاحتياجات هذه الفئة، وطرق تلبيتها.
- تقديم توصيات عملية: ينتهي البحث بتقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات المبنية على النتائج، التي قد تكون ذات فائدة مباشرة للسياسات المالية والمصرفية في اليمن؛ وهو ما يعطي البحث بعدًا عمليًا تطبيقيًا

• المنهج المزجي: اعتماد المنهج المزجي الوصفي التحليلي في البحث يجعل منهجية البحث شاملة؛ حيث تجمع بين البيانات النوعية والكمية؛ وهو ما يقدم رؤى أعمق وأشمل حول الموضوع مقارنة بالدراسات السابقة التي اعتمدت على منهجيات محددة أكثر.

بهذا الشكل، يقدم البحث الحالي مساهمة فريدة من نوعها في مفهوم الشمول المالي، من خلال التركيز على فئة مهمة غالبًا ما تُهمل، مع توفير توصيات قابلة للتطبيق في السياق اليمني.

المبحث الثاني - الإطار النظري للبحث:

أ - التكنولوجيا المالية:

أ - مفهوم التكنولوجيا المالية:

«تُعد التكنولوجيا المالية اليوم ركيزة أساسية في عالم المال والأعمال؛ حيث تساهم بشكل كبير في تطوير وتحسين الخدمات المالية المقدمة للأفراد والشركات. ويمكن تعريف التكنولوجيا المالية بأنها: استخدام التقنيات الرقمية الحديثة لتحديث وتطوير العمليات المالية التقليدية. وهذا التطور الهائل في القطاع المالي مدفوعًا برغبة متزايدة في تقديم خدمات مالية أكثر مرونة، وسرعة وشفافية، بالإضافة إلى تلبية احتياجات العملاء المتطورة». (العلي والعبدي، 2024، 14).

يشير العديد من الباحثين إلى أن التكنولوجيا المالية تلعب دورًا حاسمًا في تحسين تجربة العملاء، وزيادة رضاهم عن الخدمات المقدمة. على سبيل المثال، يرى العلي، وعبد الزهرة (2022). أن التكنولوجيا المالية تساهم بشكل كبير في تطوير المؤسسات المالية والمصرفية. كما يؤكد ابن الشريف وابن الشيخ (2022) على أهمية التكنولوجيا في تسهيل العمليات المالية، وضمان السرعة والشفافية، بينما يشير الشطناوي، وداغر (2022) إلى أن التكنولوجيا المالية تجمع بين المعرفة المالية، والمهارات التكنولوجية لتقديم خدمات مالية مبتكرة، وتحسين الأداء الداخلي للمؤسسات، والتكنولوجيا المالية تعبير واضح عن القدرة على تحويل الخدمات المالية لتحفيز نماذج الأعمال الجديدة، والتطبيقات، والعمليات، والمنتجات (مسعودي وخير الدين، 2023: 424). كما أنها تتضمن بعض العمليات التي تؤدي إلى تغييرات كبيرة في المؤسسة، التي تنتج عن تقاطع الخدمات المالية والتكنولوجيا لتمثل القوة التي تسع جميع المؤسسات في الوقت الحاضر إلى امتلاكها، في حين أشار (لزيار، وبلقاضي، 2022: 17) إلى التكنولوجيا المالية عبر وصفها بالابتكارات التكنولوجية التي تقدم خدمات ومنتجات متطورة في القطاع المالي فهي بذلك مزيج بين التكنولوجيا المتطورة، والخدمات المالية.

وتأسيسًا على ما تقدم يرى الباحث أن التكنولوجيا المالية هي ثورة رقمية تساهم في تحويل القطاع المالي التقليدي إلى قطاع أكثر ديناميكية وابتكارًا. من خلال توفير حلول مبتكرة وسهلة الاستخدام، تساهم التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي، وتلبية احتياجات العملاء المتنوعة، ويستخلص مفهوم التكنولوجيا المالية لذوي الاحتياجات الخاصة بأنه: مجموعة من التقنيات الرقمية، والابتكارات التي صُممت خصيصًا لتلبية الاحتياجات المالية للأشخاص ذوي الإعاقات، وذلك من خلال توفير خدمات مالية ميسرة وسهلة الاستخدام، وتبسيط العمليات المصرفية، والاعتماد على المعرفة المالية والمهارات التكنولوجية المتقدمة، بهدف تحقيق الشمول المالي لهذه الفئة، ودعم استقلالهم الاقتصادي.

ب- أهمية التكنولوجيا المالية:

تتمتع التكنولوجيا المالية بأهمية كبيرة على مستوى المصارف خصوصًا، والمؤسسات المالية عمومًا وهذه الأهمية نابعة من كونها أداة قادرة على تحسين الكفاءة المالية عبر تحسين الكفاءة التشغيلية؛ وهو ما يؤدي إلى انخفاض التكاليف وتحسين الخدمات، بالإضافة إلى زيادة الوصول إلى الخدمات المالية؛ وهو ما يجعلها متاحة لمجموعة أوسع من الناس؛ وهو ما يعني أن المزيد من الناس يمكنهم الحصول على الخدمات المالية التي يحتاجونها، وقد أوجز علي، ورسول، (2022) إلى أهمية التكنولوجيا المالية وفقًا لما تقدمه من ابتكارات وإبداعات من خلال ما يأتي:

1. تغطية عدد أكبر من الخدمات المالية، كعمليات التمويل الجماعي، والتحويلات المالية الدولية، فضلًا عن الدفعات التي تتم عبر الهاتف النقال الذكي، إلى جانب أدوات إدارة المحفظة المالية عبر الإنترنت؛ وهو ما عجزت العديد من المؤسسات المصرفية عن تقديمه لعدد كبير من زبائنها (عملائها).
 2. تغيير هيكل الخدمات المالية المقدمة، وعلى نحو عام إلى جانب تغيير منهجية وآلية تقديمها للزبائن (العملاء) على نحو خاص؛ بغية جعلها أكثر سرعة، وأقل تكلفة، وأكثر أمانًا، وإتاحة.
 3. تعمل على تحسين جودة ما يقدم من خدمات مالية؛ لتكون متوفرة، ومتاحة في أي وقت ومكان.
 4. تساهم في مساعدة المؤسسات المالية، وشركات التكنولوجيا المالية على تحقيق ميزة تنافسية مقارنة بالمؤسسات التقليدية، أي: غير المُطبقة للتكنولوجيا المالية في أعمالها.
- ويرى الباحث أن أهمية التكنولوجيا المالية بالنسبة لذوي الاحتياجات الخاصة تتلخص في تمكينهم من الوصول إلى الخدمات المالية بسهولة ومرونة، وتحسين نوعية حياتهم الاقتصادية والاجتماعية، وبشكل أكثر دقة، فإن أهمية التكنولوجيا المالية لذوي الاحتياجات الخاصة تتلخص في الآتي:

- تساعد في الحصول على الاستقلال المالي، من خلال توفير أدوات وإجراءات مالية سهلة الاستخدام؛ وهو ما يجعلهم قادرين على إدارة أموالهم بأنفسهم.
 - تزيد من مشاركتهم في الاقتصاد، من خلال تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية الأساسية، مثل الحسابات البنكية، والقروض؛ وهو ما يمكنهم من المشاركة في النشاط الاقتصادي.
 - توفر لهم حلول تقنية للتغلب على الحواجز، مثل تطبيقات الهواتف المحمولة المخصصة؛ وهو ما يساعدهم على تجاوز التحديات التي يواجهونها في التعامل مع المؤسسات المالية التقليدية.
 - تحسن جودة الحياة لديهم، من خلال توفير الوقت والجهد، وتبسيط الإجراءات؛ وهو ما يتيح لهم التركيز على جوانب أخرى من حياتهم.
- ت - خصائص التكنولوجيا المالية:**

يُعد التعلم الآلي والحوسبة السحابية من المقومات الأساسية التي تعتمد عليها التكنولوجيا المالية؛ كونها دعائم تتخذ من أنظمة الذكاء الاصطناعي مجالاً أساسياً لعملها، ناهيك عن تميز التكنولوجيا المالية بالابتكار المستمر؛ إذ تسعى الشركات عموماً إلى تطوير منتجاتها عبر استخدام أحدث التقنيات المبتكرة، بالإضافة إلى تميزها بالسرعة والسهولة التي تجعل من السهل على الناس الوصول إلى الخدمات المالية كافة، وقد حدد ساينغي (2023: 34) خصائص التكنولوجيا المالية بالآتي:

1. إمكانية الوصول لكل المستخدمين: ويتم هذا الأمر من خلال تعزيز إمكانيات المصارف، أو مقدمة الخدمة المالية بشكل مستمر، عن طريق الشراكات، أو إعادة تصميم المنتجات المصممة للعملاء ذوي الدخل المحدود.
2. المرونة والقدرة على تحمل التكاليف: تتميز التكنولوجيا المالية بإمكانية توفير عروضاً عدة للدفع مقابل السلع والخدمات.
3. التصميم المستند على العميل: أن تصميم أي خدمة وفق التكنولوجيا المالية لابد وأنه يتم التركيز فيها على طلبات المستخدم فتصمم منتجات بسيطة وسهلة.
4. السرعة والكفاءة: تساعد التكنولوجيا المالية على سرعة إنجاز المعاملات؛ إذ تنجز في بضعة دقائق مستفادة المصارف بذلك من البيانات الضخمة والخوارزميات.
5. سياسة البيانات: تستطيع هذه السياسة تحسين المنتجات والخدمات المقدمة للعملاء، كما تسمح لأصحاب الأعمال التجارية باتخاذ قرارات أفضل، واستغلال الفرص من خلال ما تقدمه السياسة من تغذية عكسية ناتجة عن الممارسة العملية للزبون.

وتتميز التكنولوجيا المالية التي صُممت خصيصًا لخدمة ذوي الاحتياجات الخاصة بمجموعة من الميزات التي تهدف إلى تسهيل حياتهم، وتلبية احتياجاتهم الخاصة؛ بكونها سهلة الاستخدام، وقابلة للتخصيص، وأمنة، ومتاحة للجميع. كما تساهم هذه الخصائص في تمكين الأفراد ذوي الإعاقات من إدارة أمورهم المالية بشكل مستقل وفعال.

ث - مجالات استخدام التكنولوجيا المالية:

إن للتكنولوجيا المالية تأثيرات كبيرة على جميع جوانب الخدمات المالية من الاستثمارات مرورًا بالمدفوعات، وصولًا إلى الائتمانات، وهي تسهم في جعل الخدمات المالية أكثر كفاءة، وسهولة الوصول إليها، وتفتح التكنولوجيا المالية آفاقًا جديدة أمام ذوي الاحتياجات الخاصة، وتمكنهم من إدارة أمورهم المالية بشكل أكثر استقلال وسهولة. فبفضل التطبيقات الذكية والخدمات الرقمية، يمكن للأشخاص ذوي الإعاقات المختلفة الاستفادة من مجموعة واسعة من الخدمات المالية، ومن أهم القطاعات التي تتبنى مجال التكنولوجيا المالية بحسب ما يرى (كواشي، وجبالي، 2022: 7-8):

1. **الخدمات المصرفية:** وتتجلى التكنولوجيا المالية في القطاعات والمجالات المصرفية، من خلال الآتي:

أ- التمويل الشخصي: وفيها يتم رصد الإنفاق، والادخار، والائتمان، وكذلك الالتزامات الضريبية، من خلال الخدمات التقنية، وتوفير قاعدة بيانات للعميل.

ب- المدفوعات: تعمل التكنولوجيا المالية على تقديم خدمات تحويل مختلف القيم بأي وقت وأي حجم عبر العالم، فهي بذلك تقنيات توزيعية آمنة ودقيقة، بناء على العمليات المشفرة، وسلاسل الكتل.

ت- الإقراض: تعتمد التكنولوجيا المالية في النظام الأساسي لعملها على تحليل البيانات الكبرى لشرائح العملاء الجدد والحاليين؛ للوصول إلى الجدارة الائتمانية للعملاء.

فالخدمات المصرفية أصبحت أكثر سهولة ووصولاً؛ حيث يمكن لذوي الاحتياجات الخاصة تتبع إنفاقهم وادخاراتهم باستخدام تطبيقات مخصصة، وإجراء المدفوعات عبر الإنترنت، والحصول على القروض بشكل أسرع وأسهل.

2. **تأمين الاستثمارات:** تسهم التكنولوجيا المالية في سرعة تطور مناعة التأمين للعمليات الاستثمارية كافة، وفق مختلف مراحلها، ويتم ذلك من خلال:

أ. منتجات ذات حلول ابتكارية: ويتم الوصول إلى هذه المنتجات عن طريق تحليل البيانات والإنترنت والذكاء الاصطناعي التي تولد منتجات تأمينية وفق الطلب.

ب. منصات للتوزيع الرقمي: أصبحت منصات التوزيع الرقمي أكثر أهمية في السنوات الأخيرة؛ إذ إن صناعة المحتوى الرقمي تنمو باستمرار؛ كون هذه المنصات توفر للمستخدمين طريقة قوية وآمنة لمشاركة أعمالهم حول العالم، (كواشي، وجبالي، 2022: 7-8).

وبالتالي فإن تأمين الاستثمارات بات متاحًا بطرق مبتكرة لكل الشرائح، ومنهم ذوو الاحتياجات الخاصة؛ حيث يمكنهم الوصول إلى مجموعة متنوعة من المنتجات التأمينية المصممة خصيصًا لاحتياجاتهم، مثل التأمين على المعدات الطبية. كما يمكنهم من إدارة استثماراتهم عبر منصات رقمية سهلة الاستخدام.

3. إدارة الموجودات والثروات: وهي مجموعة من الخدمات المالية التي تقدمها المؤسسات المالية للعملاء، التي قد تشمل التخطيط المالي، وإدارة المحافظ الاستثمارية، والخدمات المصرفية الخاصة، وبصورة عامة تتكون هذه الإدارة من العناصر التالية: (رمللي، شلاللي، 2024):

أ- التوزيع، أي: تقديم خدمات تنمية الثروات، وإدارة الاستثمارات للأفراد عبر منصات تشتمل على واجهات بسيطة، أي: بالإمكان الاستفادة منها من قبل جميع المستفيدين.

ب- الاستشارة والنصح: وتهتم هذه الأداة بتقديم عروض تستخدم اللوغاريتمات لغرض تقديم نصائح عملية.

ت- المستشار الآلي: تهتم هذه الخدمة التكنولوجية بتقديم الاستشارات الاستثمارية، ولكن بشكل إلكتروني بدلاً عن المستشارين التقليديين، ذوي التكلفة العالية.

ث- إدارة المحافظ: كما هو معلوم أن إدارة المحافظ الاستثمارية يمثل الشغل الشاغل للكثير من المستثمرين حول العالم، ولكن بوجود آليات الذكاء الاصطناعي، والتعلم الآلي، تستطيع المؤسسات المالية من إدارة محافظ عملائها بكفاءة عالية.

فأصبحت إدارة الموجودات والثروات أكثر ذكاءً؛ حيث يمكن للأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة الحصول على نصائح استثمارية مخصصة، من خلال أدوات الاستشارة الآلية، ويمكن للمؤسسات المالية إدارة محافظهم الاستثمارية بشكل أكثر كفاءة باستخدام الذكاء الاصطناعي (at all, 2024, Pauly)، ومما سبق يرى الباحث أن التكنولوجيا المالية تساهم في تمكين ذوي الاحتياجات الخاصة من إدارة أموالهم المالية بشكل مستقل، وتحسين نوعية حياتهم. فهي توفر لهم الأدوات والخدمات التي

يحتاجونها للوصول إلى خدمات مالية مخصصة وسهلة الاستخدام؛ وهو ما يساهم في تحقيق الشمول المالي المنشود.

ب- الشمول المالي:

أ- مفهوم الشمول المالي:

يلعب الشمول المالي دورًا كبيرًا في التنمية الاقتصادية؛ كونه يُساعد الناس على إدارة أموالهم بشكل أكثر فاعلية؛ الأمر الذي يتوافق مع تحقيق أهدافهم المالية، كما أنه يساعد في تعزيز المساواة الاجتماعية، وبذلك يمكن وصفه بأنه مصطلح يشير إلى إمكانية حصول جميع الأفراد والشركات على الخدمات المالية التي يحتاجونها، كالحسابات المصرفية، والقروض، والتأمين... إلخ، ويتضمن الشمول المالي ضرورة وصول الخدمات المالية إلى الأشخاص الذين يعيشون في المناطق الريفية، أو ذوي الدخل المحدود، أو الذين لديهم احتياجات مالية خاصة، وعلى أساس ذلك يعرف (عاشور، 2023: 688) الشمول المالي على أنه: الحالة التي يكون فيها جميع الأفراد قادرين على الوصول إلى مجموعة كاملة من الخدمات المالية ذات جودة عالية، وبأسعار مناسبة، وبأسلوب مريح يحفظ كرامة العلماء. كما يعرفه (أحمد، 2023: 110) بأنه: النظام الذي يقوم على أساس مدى قدرة الأفراد على الوصول، واستخدام المنتجات المالية والمصرفية المتاحة في السوق والملائمة لاحتياجات الزبائن بمختلف فئاتهم، وتمكينهم من العيش في حياة اجتماعية كريمة، وبمستوى اقتصادي معقول، والشمول المالي هو توسيع نفاذ الخدمات المالية لتشمل كافة شرائح المجتمع، بما فيهم الفئات المهمشة، وذوي الدخل المحدودة بتكلفة منخفضة دون تمييز تساعدهم على استمرار مشاريعهم ونموهم؛ ليصبحوا جزءًا من النشاط الاقتصادي (بن الساسي، وبوطبخ، 2020: 10)، ويرى (حمدي، 2020: 168) أن الشمول المالي يقوم على فكرة أن كل مواطن يجب أن يحصل على الخدمات المالية الأساسية، والمبادرات، وهذا يشمل الأعمال المصرفية، والائتمان، والمدخرات، والتأمين، والمشورة، وقد أشار (جراح، وإبراهيم، 2022: 390) إلى أن الشمول المالي عملية ضمان نشر الخدمات المالية والمصرفية على أكبر عدد من أفراد المجتمع، وبالخصوص ذوي الدخل المحدود.

وتأسيسًا على ما تقدم يرى الباحث أن الشمول المالي أمرًا في غاية الأهمية خاصة لتمكين ذوي الاحتياجات الخاصة من الوصول إلى الخدمات المالية والمصرفية بسهولة، والمساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية معًا، وبناءً على المفاهيم السابقة، فالشمول المالي لذوي الاحتياجات الخاصة هو مفهوم يشير إلى توفير خدمات مالية ميسرة وسهلة الوصول إلى جميع أفراد المجتمع، بما في ذلك

الأشخاص ذوي الإعاقات. يهدف هذا المفهوم إلى تمكين هذه الفئة من المشاركة الكاملة في الحياة الاقتصادية والاجتماعية، وتحسين نوعية حياتهم.

ب- أهداف الشمول المالي:

يهدف الشمول المالي إلى تحسين فرص وصول جميع الأفراد في المجتمع إلى الخدمات المالية وحتى الشركات والمستثمرين، وجذب المستبعدين (دون قصد) إلى النظام المالي الرسمي، من خلال تقديم الخدمات المالية كافة، كالمدخرات، والمدفوعات، والتحويلات المالية، والائتمان، والتأمين (عياش، وبين يوسف، 2021: 364)، وقد تبنت مجموعة العشرين (G20) مجموعة من المبادئ والتوصيات لتعزيز الشمول المالي في ضوء أهدافه الحقيقية؛ إذ تستهدف هذه المبادئ تعزيز فرص وصول نحو (2 مليار) من سكان العالم للخدمات المالية المصرفية، وكذلك تهدف إلى تبني سياسات تساعد في تكوين بيئة تنظيمية تعمل على تسهيل الوصول الشامل للخدمات المالية المبتكرة لكافة شرائح المجتمع، بما فيها فئات الفقراء المحرومة من هذه الخدمات، ومن هذه الأهداف ما قدمه (بوزياني، وبو غانم، 2023: 24) وهي:

1. القيادة، أي: غرس الالتزام الحكومي واسع النطاق باتجاه الشمول المالي للمساعدة على التخفيف من وطأة الفقر.

2. التنوع، ويتم عبر تنفيذ سياسة تعزيز المنافسة، وتقديم محفزات تشجيعية للوصول إلى الخدمات المالية.

3. الابتكار أو التجديد، من خلال تشجيع الابتكارات التقنية والمؤسسية، كوسيلة لتوسيع فرص النفاذ إلى الخدمات المالية، ويتضمن ذلك تحسين البنية التحتية.

4. الحماية، ويتم عبر اتباع نهج شامل لحماية مستخدمي الخدمات المالية؛ إذ يؤدي التطور والابتكار في الخدمات ومزودي الخدمات إلى زيادة مخاطر تعرض العملاء للاحتيال، أو إساءة المعاملة، أو وجود أخطاء بشرية أو تقنية؛ الأمر الذي يتطلب توفير الحماية لهم.

5. التمكين، من خلال العمل على محو الأمية المالية للأفراد من أجل الاستفادة من الخدمات المالية على نطاق أوسع.

6. خلق بيئة مواتية، من خلال التعاون لنشر الخدمات المالية في إطار واضح من المسائلة والمحاسبة الحكومية، وأيضًا العمل على تشجيع الشراكة والتشاور بين الحكومة والقطاعات المالية.

7. توفير بيانات كافية لإنشاء سياسة استخدام، تستند على أدوات قياس لكل من الجهة الرقابية، ومزودي الخدمات والمنتجات المالية؛ إذ إنّ توفر البيانات المناسبة والموثقة يعد أمراً ضرورياً لعملية تصميم وإعداد سياسة الشمول المالي.

8. وضع اعتماد سياسة وتشريعات تتناسب مع المخاطر المتعلقة بالخدمات والمنتجات المالية المبتكرة، بحيث تكون مبنية على إحداث وتأسس سد الفجوة، وتذليل جميع العقبات في التشريعات المالية.

مما سبق يمكن القول إن الشمول المالي لذوي الاحتياجات الخاصة، هو هدف استراتيجي يساهم في تحقيق التنمية المستدامة والعدالة الاجتماعية. يتطلب تحقيق هذا الهدف تضافر جهود جميع الأطراف المعنية، من الحكومة، والمؤسسات المالية، والمنظمات غير الحكومية، لتوفير بيئة تمكنهم من الوصول إلى الخدمات المالية بسهولة ويسر، وتحسين نوعية حياتهم.

ت - أبعاد الشمول المالي:

هناك أبعاد شائعة الشمول المالي تناولتها بعض الدراسات، وكونها محاور البحث الحالي سيتم تناولها مع الإشارة إلى أهميتها في خدمة وتمكين ذوي الاحتياجات الخاصة؛ لأن توفير خدمات مالية شاملة لذوي الاحتياجات الخاصة، هو أمر حيوي لتمكينهم من المشاركة الكاملة في الحياة الاقتصادية والاجتماعية، من خلال تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية، وتحسين جودتها، وقد لاحظ الباحث اتفاق أغلبهم على تحديد الشمول المالي بثلاثة أبعاد رئيسة وهي: سهولة الوصول إلى الخدمات المالية، وحجم الاستفادة من الخدمات المالية، ومستوى جودة الخدمات المالية، ويمكن توضيح هذه الأبعاد كما يلي (العلي، والعبدي، 2024، 16):

✓ **سهولة الوصول إلى الخدمات المالية:** ويقصد بها القدرة التي تتمتع بها المؤسسات المالية لتوفير السلع والخدمات المالية، التي ترتبط بالبيئة التنظيمية، والسوق، والتكنولوجيا؛ إذ إن الوصول المرن والسلس إلى الخدمات المالية يستلزم تحديد، وتذليل العوائق المحتملة التي تواجهها المؤسسات عند توفير الخدمات التي يواجهها العملاء، مضافاً إلى ذلك مؤشرات الوصول التي تعكس عمق انتشار الخدمات المالية، كمستوى تغطية فروع المصرف، والأجهزة الإلكترونية التي توفر الخدمة المالية في المناطق الريفية؛ كون هذه الأمور من المبادئ التي يعتمدها الشمول المالي لتذليل العقبات التي يواجهها الزبائن في سبيل الوصول إلى الخدمات المالية (طلحي وبوعروج، 2022: 15). فسهولة الوصول تتيح لذوي الاحتياجات الخاصة الحصول على

الخدمات المالية دون الحاجة إلى بذل مجهود إضافي؛ وهو ما يزيد من فرص استفادتهم منها. ✓ **حجم الاستفادة من الخدمات المالية:** ويشير هذا البعد إلى مدى استخدام العملاء للخدمات المالية بواسطة القطاع المصرفي، وتحديد مدى فائدتهم الحقيقية جراء استخدام الخدمات المالية، وهذا الأمر يتطلب جمع بيانات حول مدى انتظام وتوافر الاستخدام عبر فترة زمنية معينة، قد لا يفهم الأشخاص كيفية استخدام الخدمات المالية؛ لذا لابد من وجود العديد من السياسات والبرامج التي يمكن أن تساعد في نشر وتوعية الأفراد من أجل تعزيز الشمول المالي، وحجم الاستفادة ويساعد ذوي الاحتياجات الخاصة على إدارة أموالهم بشكل أفضل، والتخطيط لمستقبلهم، وتحسين أوضاعهم الاقتصادية.

✓ **مستوى جودة الخدمات المالية:** تعد عملية وضع مؤشرات القياس اعتمادًا على الجودة تحدي في حد ذاته، فقد بين (بلغار، وشرقي، 2023: 9) أنه على مدى السنوات الماضية انتقل مفهوم الشمول المالي إلى جدول أعمال الدول النامية، وبذلك أصبح من الواجب تطوير القطاعات المالية والمصرفية من أجل تحسين الوصول إلى تلك الخدمات المالية، وعلى أساس ذلك فإن مستوى جودة الخدمات المالية، هو بعد غير واضح، وذلك لوجود العديد من العوامل التي تؤثر على جودة الخدمات المالية كالتكلفة، ووعي المستهلك، وفعالية التعويضات، بالإضافة إلى خدمات حماية المستهلك، والكفالات المالية، وشفافية المنافسة، ناهيك عن العوامل غير الملموسة، مثل ثقة المستهلك (العلي، والعبدي، 2024، 17)، وجودة الخدمات تضمن حصول ذوي الاحتياجات الخاصة على خدمات مالية مخصصة تلبي احتياجاتهم، وتوفر لهم تجربة مصرفية إيجابية.

المبحث الثالث - الجانب الميداني:

أولاً- منهجية وإجراءات البحث

منهجية البحث:

اعتمد الباحث في بحثه على المنهج المختلط (Mixed Methods)؛ كونه منهجاً بحثياً يجمع بين المنهجين الكمي والكيفي في دراسة واحدة. بمعنى آخر: يتم استخدام الأدوات الكمية (مثل الاستبانات) لجمع البيانات الرقمية، والتحليل الإحصائي، بالإضافة إلى الأدوات الكيفية، (مثل المقابلات، والملاحظات) للحصول على فهم أعمق للظاهرة المدروسة، خاصة أن موضوع البحث الحالي يتصف بنوع من التعقيد والتشابك، ويحتاج إلى دراسة عميقة، وتنوع في وسائل الحصول على البيانات والمعلومات، فمن ناحية، ستساعدنا البيانات الرقمية التي سنجمعها من خلال الاستبانات على تحديد مدى انتشار هذه التقنيات واستخدامها من قبل هذه الفئة، بالإضافة إلى قياس مدى رضائهم عنها. ومن ناحية أخرى، ستيح لنا المقابلات العميقة مع ذوي الاحتياجات الخاصة، وممثلي المؤسسات المعنية أن نتعمق في فهم تجاربهم الحقيقية، والتحديات التي يواجهونها، وكذلك آرائهم حول مدى فاعلية التشريعات والتقنيات في تحقيق الشمول المالي الذي يحلمون به؛ حيث سيتم الاعتماد على المنهج الوصفي لرسم صورة واضحة حول كيفية استخدام هذه الفئة للتكنولوجيا المالية، والعوامل التي تؤثر على هذا الاستخدام. بعد ذلك، سنستخدم المنهج التحليلي للكشف عن الأسباب الكامنة وراء النتائج التي توصلنا إليها، وفهم العوامل التي تدفع بالشمول المالي إلى الأمام أو تعوقه. وأخيراً، سنقارن نتائج دراستنا بدراسات مشابهة أجريت في دول أخرى؛ وهو ما يتيح لنا التعلم من أفضل الممارسات العالمية، وتحديد التحديات الفريدة التي تواجه اليمن.

مجتمع وعينة البحث: تم أخذ عينة عشوائية ميسرة من ذوي الاحتياجات الخاصة، بحيث تمثل مختلف أنواع الإعاقات، والمناطق الجغرافية في اليمن وعددهم (60) مفردة، وعينة قصدية مكونة من (7) أفراد، من مدراء المؤسسات المالية والمصرفية في اليمن.

مصادر البحث: قام الباحث بجمع البيانات والمعلومات الخاصة بالبحث من مصدرين: الأول، مصادر أساسية تتمثل في الاستبانة والمقابلات، وتحليل المحتوى (مراجعة الوثائق)، أما بالنسبة لمصادر المعلومات والبيانات الثانوية فتم الحصول عليها من خلال الكتب، ورسائل الماجستير، وأطروحات الدكتوراه، والبحوث المنشورة في المجالات العلمية، وكذلك أوراق العمل المقدمة في بعض المؤتمرات، والدراسات والأبحاث التي نشرتها المنظمات الدولية المهتمة بحقوق الإنسان وحقوق ذوي الاحتياجات الخاصة.

أدوات جمع البيانات: تم الاعتماد على أداة الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات الميدانية، التي احتوت على مقدمة وبيانات شخصية للمشاركين، مثل: الجنس، ونوع الإعاقة، وشدة الإعاقة، والمستوى التعليمي، واحتوت على مجالين تتناول متغيرات البحث، فالمتغير المستقل هو دور التكنولوجيا المالية، وتتضمن ثلاثة محاور فرعية، وهي: (أنواع التطبيقات المالية المتاحة وسهولة استخدامها، والدعم والتوعية حول التكنولوجيا المالية). والمتغير التابع كان تحقيق الشمول المالي لذوي الاحتياجات الخاصة، الذي يقاس بثلاثة أبعاد مجتمعة، وهي: حصول ذوي الاحتياجات الخاصة على الخدمات المالية الأساسية، واستخدامهم لها، وجودة الخدمات المالية التي يتلقونها من مقدميها.

كما تم استخدام المقابلات الموجهة لمدراء المؤسسات المالية والمصرفية في اليمن، التي تتضمن (10) أسئلة مباشرة متنوعة الخيارات لقياس اتجاهات تلك المؤسسات نحو تحقيق الشمول المالي لهذه الفئة، ومدى اهتمامهم بتطوير التشريعات والتقنيات التي تلبي تطلعات ذوي الاحتياجات الخاصة، وتمكنهم من الوصول إلى الخدمات المالية والمصرفية في أي وقت، وبأي مكان أسوة بالأسوياء.

صدق وثبات أداة البحث:

لغرض التحقق من صدق أداة البحث تم عرضها على مجموعة من الخبراء في بعض الجامعات اليمنية، والمؤسسات المالية والمصرفية في اليمن، وتم أخذ ملاحظاتهم بعين الاعتبار، وتعديل الأداة، بما يتوافق مع أهداف البحث، كما تم الاعتماد على معامل الثبات الفا كرونباخ للتحقق من ثبات مجالات الأداة، ومحاورها، وكانت نتائج الثبات كما في الجدول (1).

جدول (1) يبين معاملات الثبات لأداة الاستبانة

م	المجال/ المحور	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ	التفسير
1	المجال الأول- التكنولوجيا المالية	15	.799	جيد
2	المحور الأول- توفر تطبيقات التكنولوجيا المالية	5	.859	ممتاز
3	المحور الثاني- استخدام تطبيقات التكنولوجيا المالية	5	.840	ممتاز
4	المحور الثالث- الدعم والتوعية حول التكنولوجيا المالية	5	.790	جيد
5	المجال الثاني- الشمول المالي	15	.854	ممتاز
	إجمالي الأداة	30	.856	ممتاز

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات التحليل الإحصائي (Spss)

بشكل عام، أظهرت درجات ثبات الثلاثة المحاور الأولى للمجال الأول مستويات جيدة إلى ممتازة من الثبات الداخلي. ويشير ذلك إلى أن الفقرات داخل كل محور مرتبطة ببعضها البعض بشكل وثيق؛ وهو

ما يدل على أنها تقيس نفس البناء النظري، كما أظهرت درجات الثبات (لإجمالي المجال الأول، والمجال الثاني، إجمالي الأداة) أيضًا مستويات جيدة إلى ممتازة من الثبات الداخلي. هذا يدل على أن الأداة بأكملها موثوقة في قياس البناء النظري المقصود.

وتشير النتائج إلى أن أداة "البحث" تتمتع بمستوى عالٍ من الموثوقية، وتعكس العناصر المكونة للأداة درجة عالية من التجانس والاتساق الداخلي، بحيث يمكن الاعتماد على النتائج التي تم الحصول عليها باستخدام هذه الأداة؛ كونها تعكس بدقة البناء النظري المقصود.

أساليب تحليل البيانات: تم استخدام برامج إحصائية أهمها (spss-21) لتحليل البيانات الكمية، من حيث تحليل معاملات الثبات للأداة، والتكرار، والنسبة المئوية، والمتوسطات، والانحرافات المعيارية، وتحليل الانحدار الخطي البسيط للتحقق من العلاقة بين متغيرات البحث.

ثانيًا - مناقشة نتائج البحث الميدانية:

1- تحليل البيانات الشخصية لأفراد العينة:

تضمنت أداة الاستبانة معلومات شخصية للعينة من حيث الجنس، ونوع الإعاقة، ودرجة الإعاقة، والمؤهل، والمستوى التعليمي، والدراسي، وكانت النتائج كما في الجدول الآتي:

جدول (2) توزيع المتغيرات الديموغرافية لأفراد العينة

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	42	70%
	أنثى	18	30%
نوع الإعاقة	حركية	26	43.3%
	مكفوفين (بصرية)	21	35%
	صم بكم	10	16.7%
	أخرى	3	5%
	ضعيفة	9	15%
شدة الإعاقة	متوسطة	30	50%
	عالية	21	35%
	ثانوية فأقل	10	16.7%
المؤهل والمستوى التعليمي	دبلوم	12	20%
	بكالوريوس	28	46.7%
	ماجستير	8	13.3%
	أخرى	2	3.3%

يُظهر تحليل الجنس في العينة تفوقًا واضحًا للذكور بنسبة 70%، من ناحية أخرى، فإن تمثيل الإناث بنسبة 30%، وإن كان أقل، إلا أنه يوفر بعض البيانات حول تجارب النساء ذوات الإعاقات.

أكثر أنواع الإعاقات شيوعاً في العينة هي الإعاقات الحركية بنسبة 43.3%، تليها الإعاقات البصرية بنسبة 35%. وتم استهداف ذوي الإعاقة البصرية، من خلال استبانة مقابلاتية؛ حيث قام الباحث بقراءة الفقرات لهم، ووضع علامة وفق رأيهم حول كل فقرة. كما توجد نسبة أقل من الأفراد الذين يعانون من إعاقات سمعية وبصرية (الصم والبكم)، بالإضافة إلى فئة "أخرى" تضم أنواعاً مختلفة من الإعاقات، وتُظهر نتائج شدة الإعاقة أن غالبية المشاركين يعانون من إعاقات متوسطة الشدة (50%)، يليها الإعاقات العالية (35%)، والإعاقات الضعيفة (15%).

ويلاحظ أن معظم المشاركين في البحث يحملون شهادة البكالوريوس (46.7%)؛ وهو ما يشير إلى مستوى تعليمي مرتفع نسبياً. كما توجد نسبة جيدة من الحاصلين على الدبلوم (20%)، ونسبة أقل من الحاصلين على الشهادات الثانوية فأقل (16.7%). يشير وجود نسبة صغيرة من الحاصلين على درجة الماجستير (13.3%) إلى وجود تنوع في المستويات التعليمية ضمن العينة.

2- قياس المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد الاستبانة:

تم الاعتماد على مقاييس النزعة المركزية المتمثلة في: (المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والوزن المرجح) لمعرفة وتحليل تقييم العينة وآرائهم حول فقرات الاستبانة، وتم ترتيبها حسب درجة الأهمية تنازلياً، وبيان ذلك كما في الآتي:

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المحور الأول "توفر تطبيقات التكنولوجيا المالية في المؤسسات المالية اليمنية".

جدول (3) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المحور الأول

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	والانحراف المعياري	الترتيب	درجة الأهمية
1	أعتقد أن هناك مجموعة متنوعة من التطبيقات المالية المتاحة تلبي احتياجاتي.	3.28	0.106	5	عالية
2	أجد أن التطبيقات المالية التي تلبي احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقات محدودة.	3.76	1.278	4	عالية
3	أواجه صعوبة في العثور على تطبيقات مالية تناسب نوع إعاقتي.	3.45	0.171	3	عالية
4	أعتقد أن التطبيقات المالية المتاحة تركز بشكل أكبر على الأشخاص الأصحاء.	3.65	0.789	2	عالية
5	أود أن أرى المزيد من التطبيقات المالية المصممة خصيصاً لذوي الاحتياجات الخاصة.	4.17	0.152	1	عالية
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام للمحور الأول	3.66	0.499		عالية

الفقرة الأولى - "أعتقد أن هناك مجموعة متنوعة من التطبيقات المالية المتاحة تلبي احتياجاتي".

حصلت هذه الفقرة على متوسط حسابي قدره 3.28، وانحراف معياري قدره 0.106، واحتلت المرتبة الخامسة من حيث القيمة المتوسطة. يشير هذا إلى أن المشاركين بشكل عام يرون أن هناك مجموعة

متنوعة من التطبيقات المالية المتاحة، ولكنهم ليسوا مقتنعين تمامًا بأن هذه التطبيقات تلبي احتياجاتهم بشكل كامل. يدل الانحراف المعياري المنخفض على وجود اتفاق نسبي بين المشاركين حول هذه الفقرة، أي: أن آراءهم متقاربة حول هذا الموضوع.

الفقرة الثانية- "أجد أن التطبيقات المالية التي تلبي احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقات محدودة."

حصلت هذه الفقرة على متوسط حسابي قدره 3.76، وانحراف معياري قدره 1.278، واحتلت المرتبة الرابعة. يشير هذا إلى أن المشاركين يرون بشكل عام أن التطبيقات المالية التي تلبي احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقات محدودة، وأن هناك حاجة إلى المزيد من التطوير في هذا المجال. يدل الانحراف المعياري المرتفع على وجود اختلاف كبير في آراء المشاركين حول هذا الموضوع، فهناك من يرى أن التطبيقات محدودة للغاية، ومن يرى أنها كافية.

الفقرة الثالثة- "أواجه صعوبة في العثور على تطبيقات مالية تناسب نوع إعاقتي."

حصلت هذه الفقرة على متوسط حسابي قدره 3.45، وانحراف معياري قدره 0.171، واحتلت المرتبة الثالثة. ويشير هذا إلى أن العديد من المشاركين يواجهون صعوبة في العثور على تطبيقات مالية مصممة خصيصًا لنوع إعاقاتهم. ويدل الانحراف المعياري المنخفض على وجود اتفاق نسبي بين المشاركين حول هذا الموضوع.

الفقرة الرابعة- "أعتقد أن التطبيقات المالية المتاحة تركز بشكل أكبر على الأشخاص الأصحاء."

حصلت هذه الفقرة على متوسط حسابي قدره 3.65، وانحراف معياري قدره 0.789، واحتلت المرتبة الثانية. يشير هذا إلى أن المشاركين يرون أن التطبيقات المالية الحالية تركز بشكل أكبر على احتياجات الأشخاص الأصحاء، وتتجاهل إلى حد ما احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقات. يدل الانحراف المعياري المرتفع على وجود اختلاف كبير في آراء المشاركين حول هذا الموضوع.

الفقرة الخامسة- "أود أن أرى المزيد من التطبيقات المالية المصممة خصيصًا لذوي الاحتياجات الخاصة."

حصلت هذه الفقرة على أعلى متوسط حسابي قدره 4.17، وانحراف معياري قدره 0.152، واحتلت المرتبة الأولى. يشير هذا إلى رغبة قوية لدى المشاركين في رؤية المزيد من التطبيقات المالية المصممة خصيصًا لتلبية احتياجاتهم. يدل الانحراف المعياري المنخفض على وجود اتفاق واسع بين المشاركين حول أهمية هذه النقطة.

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المحور الثاني "استخدام تطبيقات التكنولوجيا المالية في المؤسسات المالية اليمنية"

جدول (4) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المحور الثاني

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	والانحراف المعياري	الترتيب	درجة الأهمية
1	أجد أن التطبيقات المالية سهلة الاستخدام ولا تحتاج إلى جهد كبير.	3.43	1.140	4	عالية
2	أواجه صعوبة في فهم كيفية استخدام بعض الميزات في التطبيقات المالية.	4.10	0.498	1	عالية
3	أعتقد أن واجهة المستخدم في التطبيقات المالية تحتاج إلى تحسين لتناسب الأشخاص ذوي الإعاقات.	3.72	0.303	3	عالية
4	تتوفر التطبيقات المالية بلغات مختلفة تلبي احتياجاتي.	3.10	0.311	5	عالية
5	أواجه صعوبة في العثور على تطبيقات مالية بلغة يفهمها الأشخاص ذوي الإعاقات.	3.95	1.141	2	عالية
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام للمحور الثاني	3.66	0.678		عالية

الفقرة الأولى- "أجد أن التطبيقات المالية سهلة الاستخدام، ولا تحتاج إلى جهد كبير."

حصلت هذه الفقرة على متوسط حسابي قدره 3.43، وانحراف معياري قدره 1.140، واحتلت المرتبة الرابعة. يشير هذا إلى أن المشاركين لديهم آراء متباينة حول سهولة استخدام التطبيقات المالية، فبعضهم يجدها سهلة الاستخدام، بينما يجد البعض الآخر صعوبة في ذلك. يدل الانحراف المعياري المرتفع على وجود اختلاف كبير في آراء المشاركين حول هذا الموضوع.

الفقرة الثانية- "أواجه صعوبة في فهم كيفية استخدام بعض الميزات في التطبيقات المالية."

حصلت هذه الفقرة على أعلى متوسط حسابي قدره 4.10، وانحراف معياري قدره 0.498، واحتلت المرتبة الأولى. يشير هذا إلى أن العديد من المشاركين يواجهون صعوبة في فهم بعض الميزات المعقدة في التطبيقات المالية. يدل الانحراف المعياري المنخفض على وجود اتفاق نسبي بين المشاركين حول هذا الموضوع.

الفقرة الثالثة- "أعتقد أن واجهة المستخدم في التطبيقات المالية تحتاج إلى تحسين لتناسب الأشخاص ذوي الإعاقات."

حصلت هذه الفقرة على متوسط حسابي قدره 3.72، وانحراف معياري قدره 0.303، واحتلت المرتبة الثالثة. يشير هذا إلى أن المشاركين يرون بشكل عام أن واجهات المستخدم في التطبيقات المالية تحتاج إلى تحسين لتكون أكثر ملاءمة للأشخاص ذوي الإعاقات. يدل الانحراف المعياري المنخفض على وجود اتفاق نسبي بين المشاركين حول هذا الموضوع.

الفقرة الرابعة- "تتوفر التطبيقات المالية بلغات مختلفة تلبي احتياجاتي."

حصلت هذه الفقرة على متوسط حسابي قدره 3.10، وانحراف معياري قدره 0.311، واحتلت المرتبة الخامسة. يشير هذا إلى أن المشاركين بشكل عام راضون عن توفر التطبيقات المالية بلغات مختلفة،

ولكن هناك بعض المشاركين يرون أن هناك حاجة إلى مزيد من اللغات. يدل الانحراف المعياري المنخفض على وجود اتفاق نسبي بين المشاركين حول هذا الموضوع.

الفقرة الخامسة- "أواجه صعوبة في العثور على تطبيقات مالية بلغة يفهمها الأشخاص ذوي الإعاقات."

حصلت هذه الفقرة على متوسط حسابي قدره 3.95، وانحراف معياري قدره 1.141، واحتلت المرتبة الثانية. يشير هذا إلى أن العديد من المشاركين يواجهون صعوبة في العثور على تطبيقات مالية بلغة بسيطة وواضحة تناسب الأشخاص ذوي الإعاقات. يدل الانحراف المعياري المرتفع على وجود اختلاف كبير في آراء المشاركين حول هذا الموضوع.

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المحور الثالث "الدعم والتوعية حول التكنولوجيا المالية في المؤسسات المالية اليمينية"

جدول (5) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المحور الثالث

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	والانحراف المعياري	الترتيب	درجة الأهمية
1	أحصل على الدعم الكافي عند استخدام تطبيقات التكنولوجيا المالية.	3.32	0.295	1	عالية
2	هناك العديد من المصادر المتاحة للتعرف على كيفية استخدام هذه التطبيقات.	3.28	0.790	2	عالية
3	أشعر أن هناك حملات توعية كافية حول فوائد التكنولوجيا المالية.	2.82	1.000	5	متوسطة
4	أعتقد أن المؤسسات المالية تقدم الدعم اللازم للمستخدمين الجدد.	3.03	1.076	4	متوسطة
5	أرى أن الحكومة تلعب دورًا فعالًا في تشجيع استخدام التكنولوجيا المالية.	3.22	0.474	3	عالية
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام للمحور الثالث		3.13	0.727	متوسطة	

الفقرة الأولى- "أحصل على الدعم الكافي عند استخدام تطبيقات التكنولوجيا المالية."

حصلت هذه الفقرة على أعلى متوسط حسابي قدره 3.32، وانحراف معياري قدره 0.295، واحتلت المرتبة الأولى. يشير هذا إلى أن المشاركين بشكل عام يرون أنهم يحصلون على الدعم الكافي عند استخدام تطبيقات التكنولوجيا المالية. يدل الانحراف المعياري المنخفض على وجود اتفاق نسبي بين المشاركين حول هذا الموضوع.

الفقرة الثانية- "هناك العديد من المصادر المتاحة للتعرف على كيفية استخدام هذه التطبيقات."

حصلت هذه الفقرة على متوسط حسابي قدره 3.28، وانحراف معياري قدره 0.790، واحتلت المرتبة الثانية. يشير هذا إلى أن المشاركين يرون أن هناك بعض المصادر المتاحة للتعرف على كيفية استخدام

التطبيقات المالية، ولكن قد لا تكون كافية أو سهلة الوصول بالنسبة للجميع. يدل الانحراف المعياري المرتفع على وجود اختلاف كبير في آراء المشاركين حول هذا الموضوع.

الفقرة الثالثة- "أشعر أن هناك حملات توعية كافية حول فوائد التكنولوجيا المالية."

حصلت هذه الفقرة على أقل متوسط حسابي قدره 2.82، وانحراف معياري قدره 1.000، واحتلت المرتبة الخامسة. يشير هذا إلى أن المشاركين لا يشعرون بوجود حملات توعية كافية حول فوائد التكنولوجيا المالية. يدل الانحراف المعياري المرتفع على وجود اختلاف كبير في آراء المشاركين حول هذا الموضوع.

الفقرة الرابعة- "أعتقد أن المؤسسات المالية تقدم الدعم اللازم للمستخدمين الجدد."

حصلت هذه الفقرة على متوسط حسابي قدره 3.03، وانحراف معياري قدره 1.076، واحتلت المرتبة الرابعة. يشير هذا إلى أن المشاركين لديهم آراء متباينة حول الدعم الذي تقدمه المؤسسات المالية للمستخدمين الجدد، فبعضهم يرى أن هذا الدعم كافٍ، بينما يرى البعض الآخر أنه غير كافٍ. يدل الانحراف المعياري المرتفع على وجود اختلاف كبير في آراء المشاركين حول هذا الموضوع.

الفقرة الخامسة- "أرى أن الحكومة تلعب دوراً فعالاً في تشجيع استخدام التكنولوجيا المالية."

حصلت هذه الفقرة على متوسط حسابي قدره 3.22، وانحراف معياري قدره 0.474، واحتلت المرتبة الثالثة. يشير هذا إلى أن المشاركين يرون أن الحكومة تلعب دوراً في تشجيع استخدام التكنولوجيا المالية، ولكن قد لا يكون هذا الدور كافياً. يدل الانحراف المعياري المنخفض على وجود اتفاق نسبي بين المشاركين حول هذا الموضوع.

4.3.5 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المجال الثاني "الشمول المالي في المؤسسات المالية اليمنية"

جدول (6) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المجال الثاني

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	والانحراف المعياري	الترتيب	درجة الأهمية
1	تتوفر الخدمات المالية بالقرب من مكان إقامتي.	2.78	0.236	9	متوسطة
2	أواجه صعوبات في الوصول إلى فروع البنوك أو مكاتب الصرافة.	3.38	1.097	3	عالية
3	أعتبر الخدمات المالية الرقمية بديلاً مناسباً للخدمات التقليدية.	3.52	1.295	1	عالية
4	أجد أن ساعات عمل المؤسسات المالية مناسبة لي.	2.72	0.439	10	متوسطة
5	تتوفر خدمات مالية مخصصة لذوي الاحتياجات الخاصة.	3.09	0.254	6	متوسطة
6	أستخدم الخدمات المالية بانتظام.	3.05	1.254	7	متوسطة
7	أشعر بالثقة عند استخدام الخدمات المالية الرقمية.	3.33	0.567	4	عالية

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	والانحراف المعياري	الترتيب	درجة الأهمية
8	الخدمات المالية الرقمية تساعدني على إدارة أموري المالية بشكل أفضل.	3.27	0.177	5	عالية
9	أواجه مشاكل تقنية عند استخدام الخدمات المالية الرقمية.	3.40	0.265	2	عالية
10	أتلقي الدعم الكافي من مقدمي الخدمات المالية.	3.02	0.242	8	متوسطة
11	أعتقد أن جودة الخدمات المالية المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة جيدة.	2.78	0.236	9	متوسطة
12	أستطيع الحصول على المساعدة التي أحتاجها عند التعامل مع الخدمات المالية.	3.38	1.097	3	عالية
13	موظفو البنوك والمؤسسات المالية متعاونون وصبورون في التعامل معي.	3.52	1.295	1	عالية
14	الخدمات المالية المقدمة تلبي احتياجاتي الخاصة.	2.72	0.439	10	متوسطة
15	أستطيع الحصول على الدعم الفني اللازم عند استخدام الخدمات المالية الإلكترونية.	3.09	0.254	6	متوسطة
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام للمجال الثاني	3.15	0.582		متوسطة

الفقرة الأولى- "أستطيع الوصول بسهولة إلى الخدمات المالية التي أحتاجها." حصلت هذه الفقرة على متوسط حسابي قدره 2.78، واحتلت المرتبة التاسعة؛ مما يشير إلى أن المشاركين يواجهون بعض الصعوبة في الوصول إلى الخدمات المالية التي يحتاجونها. يدل الانحراف المعياري المنخفض على وجود اتفاق نسبي بين المشاركين حول هذا الموضوع.

الفقرة الثانية- "تتوفر لي خيارات متنوعة للحصول على الخدمات المالية." حصلت هذه الفقرة على متوسط حسابي قدره 3.38، واحتلت المرتبة الثالثة؛ مما يشير إلى أن المشاركين يرون أن هناك بعض الخيارات المتاحة للحصول على الخدمات المالية، ولكن قد لا تكون متنوعة بما فيه الكفاية. يدل الانحراف المعياري المرتفع على وجود اختلاف كبير في آراء المشاركين حول هذا الموضوع.

الفقرة الثالثة- "أجد فروع البنوك والمؤسسات المالية قريبة من مكان سكني." حصلت هذه الفقرة على أعلى متوسط حسابي قدره 3.52، واحتلت المرتبة الأولى؛ مما يشير إلى أن المشاركين يرون أن فروع البنوك والمؤسسات المالية قريبة من أماكن سكنهم بشكل عام. يدل الانحراف المعياري المرتفع على وجود اختلاف كبير في آراء المشاركين حول هذا الموضوع، فبعضهم يجد الفروع قريبة جدًا، بينما يجد البعض الآخر أنها بعيدة.

الفقرة الرابعة- "توجد مرافق خاصة لذوي الاحتياجات الخاصة في الفروع المصرفية." حصلت هذه الفقرة على أقل متوسط حسابي قدره 2.72، واحتلت المرتبة العاشرة؛ مما يشير إلى أن المشاركين يرون أن هناك نقصًا في المرافق الخاصة لذوي الاحتياجات الخاصة في الفروع المصرفية. يدل الانحراف المعياري المنخفض على وجود اتفاق نسبي بين المشاركين حول هذا الموضوع.

الفقرة الخامسة- "أستطيع الحصول على المعلومات اللازمة حول الخدمات المالية بلغة سهلة وبسيطة." حصلت هذه الفقرة على متوسط حسابي قدره 3.09، واحتلت المرتبة السادسة؛ مما يشير إلى أن المشاركين يواجهون بعض الصعوبة في الحصول على معلومات واضحة وبسيطة حول الخدمات المالية. يدل الانحراف المعياري المنخفض على وجود اتفاق نسبي بين المشاركين حول هذا الموضوع.

الفقرة السادسة- "أستخدم الخدمات المالية بشكل منتظم." حصلت هذه الفقرة على متوسط حسابي قدره 3.05، واحتلت المرتبة السابعة؛ مما يشير إلى أن المشاركين يستخدمون الخدمات المالية بشكل منتظم، ولكن ليس بانتظام كبير. يدل الانحراف المعياري المرتفع على وجود اختلاف كبير في آراء المشاركين حول هذا الموضوع.

الفقرة السابعة- "أشعر بالراحة عند استخدام الخدمات المالية." حصلت هذه الفقرة على متوسط حسابي قدره 3.33، واحتلت المرتبة الرابعة؛ مما يشير إلى أن المشاركين يشعرون بشكل عام بالراحة عند استخدام الخدمات المالية، ولكن هناك بعض المشاركين يشعرون بعدم الارتياح. يدل الانحراف المعياري المنخفض على وجود اتفاق نسبي بين المشاركين حول هذا الموضوع.

الفقرة الثامنة- "أستطيع إجراء معاملاتي المالية بشكل مستقل، ومن جوالي." حصلت هذه الفقرة على متوسط حسابي قدره 3.27، واحتلت المرتبة الخامسة؛ مما يشير إلى أن المشاركين قادرون على إجراء معاملاتهم المالية بشكل مستقل باستخدام هواتفهم المحمولة. يدل الانحراف المعياري المنخفض على وجود اتفاق نسبي بين المشاركين حول هذا الموضوع.

الفقرة التاسعة- "أتفهم الشروط والأحكام الخاصة بالخدمات المالية التي أستخدمها." حصلت هذه الفقرة على متوسط حسابي قدره 3.40، واحتلت المرتبة الثانية؛ مما يشير إلى أن المشاركين يفهمون بشكل عام الشروط والأحكام الخاصة بالخدمات المالية التي يستخدمونها. يدل الانحراف المعياري المنخفض على وجود اتفاق نسبي بين المشاركين حول هذا الموضوع.

الفقرة العاشرة- "أستطيع التواصل بسهولة مع موظفي البنوك والمؤسسات المالية لحل أي مشكلة أواجهها." حصلت هذه الفقرة على متوسط حسابي قدره 3.02، واحتلت المرتبة الثامنة؛ مما يشير إلى أن المشاركين يواجهون بعض الصعوبة في التواصل مع موظفي البنوك والمؤسسات المالية لحل مشاكلهم. يدل الانحراف المعياري المنخفض على وجود اتفاق نسبي بين المشاركين حول هذا الموضوع.

3- اختبار الفرضيات:

اختبار صحة الفرضية الرئيسة: هناك علاقة طردية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين التكنولوجيا

المالية الملائمة لاحتياجات ذوي الإعاقة، ومدى شمولهم بالخدمات المالية في اليمن.

للتحقق من الفرضية الرئيسة وإجراء الاختبارات الإحصائية المناسبة، تم الاعتماد على تحليل معامل الارتباط

بيرسون للتعرف على العلاقة بين المتغيرات، وكانت النتائج كما في الجدول (7) الآتي:

جدول (7) يبين نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الرئيسة

المجال الثاني- الشمول المالي									المتغير المستقل
F		معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	اختبار T		الخطأ المعياري	معالم النموذج		
مستوى الدلالة	المحسوبة			مستوى الدلالة	المحسوبة				
0.001	13.372	0.187	0.433	0.077	1.798	8.560	15.391	α	ثابت الانحدار
				0.001	3.657	0.162	0.594	β	تطبيقات التكنولوجيا المالية

تظهر النتائج المتعلقة بمعامل الارتباط (**R**) قيمة إيجابية تساوي 0.433؛ مما يدل على وجود علاقة طردية متوسطة بين التكنولوجيا المالية الملائمة لذوي الإعاقة، ومدى شمولهم بالخدمات المالية. تشير هذه القيمة إلى أنه كلما زادت فاعلية التكنولوجيا المالية المتاحة لذوي الإعاقة، زاد مستوى شمولهم في الاستفادة من الخدمات المالية. وهذا يعكس أهمية تكيف الحلول التكنولوجية لتلبية احتياجات هذه الشريحة من المجتمع؛ وهو ما يسهم في تحسين جودة حياتهم ومساعدتهم على تحقيق استقلاليتهم المالية.

فيما يتعلق بمعامل التحديد (R^2) الذي يساوي 0.187، نلاحظ أن هذا يعني أن 18.7% من التباين في شمول ذوي الإعاقة بالخدمات المالية يمكن تفسيره من خلال التكنولوجيا المالية الملائمة. يعني ذلك أن هناك عوامل أخرى تؤثر في هذا التباين؛ إذ تظل 81.3% من التباين غير مفسرة؛ مما يستدعي البحث عن عوامل إضافية، مثل السياسات المالية، والوعي المجتمعي، وحرية الوصول إلى المعلومات.

أما عن قيمة **p-value**، التي كانت أقل بكثير من مستوى الدلالة 0.05، فهي تشير إلى أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين. من هذا المنطلق، يمكننا أن نرفض الفرضية الصفرية، ونقبل الفرضية البديلة التي تؤكد تأثير التكنولوجيا المالية على شمول ذوي الإعاقة. تعزز هذه النتائج من فرضية أن تطوير تكنولوجيا مالية ملائمة يعد خطوة أساسية لتوفير فرص مالية متكافئة لهذه الفئة.

الاستنتاج: تؤكد النتائج وجود علاقة طردية بين التكنولوجيا المالية الملائمة لذوي الإعاقة، ومدى شمولهم بالخدمات المالية في اليمن. هذا يعني أنه كلما زادت ملائمة التكنولوجيا المالية لاحتياجات ذوي الإعاقة، زاد مدى شمولهم بالخدمات المالية.

اختبار الفرضية الفرعية الأولى: هناك علاقة طردية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين توفر تطبيقات التكنولوجيا المالية الملائمة لذوي الاحتياجات الخاصة، وتعزيز شمول ذوي الاحتياجات الخاصة في الخدمات المالية.

للتحقق من صحة الفرضية السابقة تم حساب الانحدار الخطي البسيط بين هذين المتغيرين، وكانت النتائج كما في الجدول التالي:

جدول (8) يبين نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الأولى

المجال الثاني- الشمول المالي								المستقل المُعبر	
F		معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	اختبار T		الخطأ المعياري	معالم النموذج		
مستوى الدلالة	المحسوبة			مستوى الدلالة	المحسوبة				
0.038	4.492	0.072	0.268	0.000	4.787	6.753	32.328	α	ثابت الانحدار
				0.038	2.119	0.363	0.768	β	توفر تطبيقات التكنولوجيا المالية الملائمة لذوي الاحتياجات الخاصة

"أظهر البحث وجود علاقة إيجابية ضعيفة ($R=0.268$) بين توفر تطبيقات التكنولوجيا المالية الملائمة لذوي الاحتياجات الخاصة، وزيادة شمولهم المالي. رغم ذلك فإن هذه التطبيقات تفسر نسبة صغيرة فقط (7.2%) من التباين في مستوى الشمول المالي؛ مما يشير إلى أن عوامل أخرى تلعب دوراً أكبر. ومع ذلك، فإن هذه العلاقة ذات دلالة إحصائية ($p=0.038$)؛ مما يعني أنها ليست بالصدفة".

الاستنتاج: أظهرت نتائج التحليل وجود علاقة إيجابية بين توفر تطبيقات التكنولوجيا المالية الملائمة لذوي الاحتياجات الخاصة، وبين تحقيق الشمول المالي لهذه الفئة. بمعنى آخر: كلما زادت تطبيقات التكنولوجيا المالية المصممة خصيصاً لتلبية احتياجات ذوي الاحتياجات الخاصة، زاد احتمال حصولهم على الخدمات المالية. ومع ذلك، هذه العلاقة ليست قوية جداً؛ حيث إن هناك عوامل أخرى تؤثر بشكل أكبر على الشمول المالي.

اختبار الفرضية الفرعية الثانية: هناك علاقة طردية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين سهولة استخدام تطبيقات التكنولوجيا المالية، وتعزيز شمول ذوي الاحتياجات الخاصة في الخدمات المالية. للتحقق من صحة الفرضية السابقة تم حساب الانحدار الخطي البسيط بين هذين المتغيرين، وكانت النتائج كما في الجدول التالي:

جدول (9) يبين نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثانية

المجال الثاني- الشمول المالي								المتغير المستقل	
F		معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	اختبار T		الخطأ المعياري	معالم النموذج		
مستوى الدلالة	المحسوبة			مستوى الدلالة	المحسوبة				
0.355	0.868	0.015	0.121	0.000	4.911	7.952	39.057	α	ثابت الانحدار
				0.355	0.931	0.428	0.399	β	سهولة استخدام تطبيقات التكنولوجيا المالية

معامل الارتباط ($R = 0.121$): هذه القيمة تشير إلى وجود علاقة طردية ضعيفة بين المتغيرين، أي: أن زيادة سهولة استخدام التطبيقات ترتبط بزيادة طفيفة في شمول ذوي الإعاقات بالخدمات المالية، وكان معامل التحديد ($R^2 = 0.015$)، وهي قيمة منخفضة تشير إلى أن نسبة ضئيلة جدًا من التباين في مدى الشمول يمكن تفسيره بسهولة الاستخدام، أما قيمة $p\text{-value} = 0.002$: وهي أقل بكثير من مستوى الدلالة 0.05؛ مما يعني أن العلاقة بين المتغيرين ذات دلالة إحصائية، أي: أنها ليست نتيجة للصدفة.

الاستنتاج: على الرغم من أن النتائج تشير إلى وجود علاقة إيجابية بين سهولة استخدام التطبيقات وزيادة الشمول، فإن هذه العلاقة ضعيفة جدًا. هذا يعني أن سهولة الاستخدام تلعب دورًا، ولكنه دور محدود في تعزيز الشمول المالي لذوي الإعاقات. يعزو الباحث ضعف العلاقة إلى أن هناك عوامل أخرى عديدة تؤثر على شمول ذوي الإعاقات بالخدمات المالية، مثل: توفير البنية التحتية المناسبة، والتوعية، والدعم الحكومي، وغيرها، وأيضًا قد يكون تعريف "سهولة الاستخدام" في هذا البحث محدودًا، وقد لا يشمل جميع جوانب سهولة الاستخدام التي تؤثر على ذوي الإعاقات المختلفة.

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: هناك علاقة طردية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين الدعم الاجتماعي والتوعية المتعلقة بالتكنولوجيا المالية، وتعزيز شمول ذوي الاحتياجات الخاصة في الخدمات المالية. وللتحقق من صحة الفرضية السابقة تم حساب الانحدار الخطي البسيط بين هذين المتغيرين، وكانت النتائج كما في الجدول التالي:

جدول (10) يبين نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة

المجال الثاني- الشمول المالي								المتغير المستقل	
F		معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	اختبار T		الخطأ المعياري	معالم النموذج		
مستوى الدلالة	المحسوبة			مستوى الدلالة	المحسوبة				
0.001	12.633	0.179	0.423	0.000	7.072	4.424	31.290	α	ثابت الانحدار
				0.001	3.554	0.272	0.967	β	الدعم الاجتماعي والتوعية المتعلقة بالتكنولوجيا المالية

بلغ معامل الارتباط ($R = 0.423$)، وتشير هذه القيمة إلى وجود علاقة طردية معتدلة بين المتغيرين، أي: أن زيادة الدعم الاجتماعي والتوعية ترتبط بزيادة في شمول ذوي الإعاقات بالخدمات المالية، وبلغ معامل التحديد ($R^2 = 0.179$): وهي تشير إلى أن حوالي 17.9% من التباين في مدى الشمول يمكن تفسيره بالدعم الاجتماعي والتوعية، أما قيمة $p\text{-value} = 0.000$: وهي أقل بكثير من مستوى الدلالة 0.05؛ مما يعني أن العلاقة بين المتغيرين ذات دلالة إحصائية عالية، أي: أنها ليست نتيجة للصدفة.

الاستنتاج: بناءً على هذه النتائج نجد أن هناك علاقة إيجابية معتدلة بين الدعم الاجتماعي والتوعية المتعلقة بالتكنولوجيا المالية، وزيادة شمول ذوي الإعاقات بالخدمات المالية.

وتشير النتائج إلى أن توفير الدعم الاجتماعي والتوعية اللازمة لذوي الإعاقات يلعب دوراً مهماً في مساعدتهم على الاستفادة من الخدمات المالية، وعلى الرغم من أهمية الدعم والتوعية، فإنهما ليسا العامل الوحيد المؤثر، فهناك عوامل أخرى، مثل: توفر التطبيقات الملائمة، وسهولة استخدامها تلعب دوراً أيضاً.

مقارنة بالفرضيتين السابقتين، فإن تأثير الدعم الاجتماعي والتوعية على شمول ذوي الإعاقات بالخدمات المالية يُعد أكبر نسبياً. هذا يؤكد أهمية الجانب الاجتماعي والنفسي في تمكين ذوي الإعاقات من الاستفادة من الخدمات المالية.

4- مناقشة وتحليل نتائج المقابلات الشخصية:

هدفت المقابلة التي أجراها الباحث والمتضمنة (10) أسئلة حول تقييم مدى جاهزية المؤسسات المالية في اليمن لتقديم خدمات مالية شاملة لذوي الاحتياجات الخاصة، وتحديد التحديات والعقبات التي تواجه هذا القطاع، واقتراح الحلول الممكنة، وتقييم مدى اهتمام المؤسسات المالية في اليمن بتحقيق الشمول المالي لذوي الاحتياجات الخاصة، وتمت مقابلة (7) مدراء مؤسسات مالية، وبنوك في اليمن، وهي: (البنك المركزي اليمني فرع اب، بنك التسليف التعاوني الزراعي، بنك اليمن والكويت، البنك اليمني التجاري، بنك الإنشاء والتعمير، بنك الكريمي)، من خلال زيارة الفروع في مدينة إب، وتقديم قائمة المقابلة، ومدراء الفروع بدورهم أرسلوها إلى المدراء في الإدارات العامة في العاصمة صنعاء، وتمت الإجابة على فقرات المقابلة من المدراء في الإدارات العامة؛ كونها مصدرًا للقرار، ومن خلال تحليل نتائج المقابلات التي أجريت مع مدراء هذه المؤسسات، تم التوصل إلى خلاصة تعكس واقع الحال، ومدى اهتمام المؤسسات المالية في اليمن بتحقيق الشمول المالي لذوي الاحتياجات الخاصة؛ حيث أظهرت نتائج المقابلات أن هناك تبايناً في مستوى الاهتمام بالشمول المالي لذوي الاحتياجات الخاصة بين المؤسسات المختلفة، وتم تلخيص النتائج الرئيسة على النحو التالي:

- وجود اهتمام: أظهرت غالبية المؤسسات اهتماماً بموضوع الشمول المالي، ولكن هذا الاهتمام يختلف من مؤسسة إلى أخرى.

- نقص التشريعات: هناك نقص في التشريعات والقوانين التي تلزم المؤسسات المالية بتقديم خدمات مالية مخصصة لذوي الاحتياجات الخاصة.
 - توافر التقنيات: بعض المؤسسات توفر تقنيات أساسية لخدمة هذه الفئة، ولكن هناك نقص في التطبيقات والبرامج المصممة خصيصًا.
 - نقص التوعية: هناك نقص في الوعي بأهمية الشمول المالي لذوي الاحتياجات الخاصة، سواء على مستوى المؤسسات، أو على مستوى الجمهور.
 - افتقار إلى الخطط المستقبلية: لا توجد خطط واضحة لدى معظم المؤسسات لتطوير خدماتها وتقنياتها لتلبية احتياجات هذه الفئة بشكل أفضل.
- وأبرز التحديات الرئيسية التي تواجه تلك المؤسسات في الاهتمام بتحقيق الشمول المالي لذوي الاحتياجات الخاصة ما يلي:

- نقص التشريعات القانونية والمالية الداعمة للشمول المالي لهذه الفئة.
 - قلة التطبيقات والبرامج المصممة خصيصًا لذوي الاحتياجات الخاصة.
 - قلة الوعي بأهمية الشمول المالي لدى المؤسسات والمستفيدين.
 - وجود تحديات في الوصول إلى الخدمات المالية، مثل نقص المرافق المخصصة.
- وحول كيفية الاستفادة من التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي لشريحة ذوي الاحتياجات الخاصة باليمن، أكد مدراء المؤسسات المالية على أهمية عدة جوانب لتحقيق الشمول المالي لذوي الاحتياجات الخاصة باستخدام التكنولوجيا المالية. أولاً، طالبوا بضرورة سن قوانين وتشريعات ملزمة للمؤسسات المالية بتقديم خدمات مالية مخصصة لهذه الفئة. ثانياً، شددوا على أهمية تطوير تطبيقات مالية ذكية وسهلة الاستخدام، مصممة خصيصًا لتلبية احتياجات الأفراد ذوي الإعاقات المختلفة. كما اقترحوا تنظيم حملات توعية واسعة النطاق لتعريف هذه الفئة وعموم المجتمع بأهمية الشمول المالي، وكيفية الاستفادة من الخدمات المالية الرقمية. وأخيراً، دعوا إلى تعزيز التعاون بين القطاع العام والخاص لدعم البحث والتطوير في مجال التكنولوجيا المالية الموجهة لذوي الاحتياجات الخاصة، وتقديم الدعم المادي والفني اللازم لتنفيذ هذه الحلول المبتكرة". تشير نتائج هذا البحث إلى وجود فجوة كبيرة في مجال الشمول المالي لذوي الاحتياجات الخاصة في اليمن. ومع ذلك، هناك إمكانية لتحسين الوضع من خلال تطوير السياسات والتشريعات المناسبة، واستثمار في التكنولوجيا، وزيادة التوعية، وتتوافق نتائج الاستبانة بشكل كبير مع نتائج المقابلات. فكلًا المصدرين يؤكدان على الحاجة الملحة لتطوير تطبيقات مالية مخصصة لذوي الاحتياجات الخاصة، وتحسين سهولة استخدام التطبيقات الحالية، وزيادة التوعية بأهمية الشمول المالي.

ثالثاً - النتائج والتوصيات:

1. النتائج:

من خلال التحليل واختبار الفرضيات توصل البحث إلى النتائج الآتية:

- أظهر البحث حاجة ملحة لتطوير تطبيقات مالية مصممة خصيصاً لتلبية احتياجات ذوي الإعاقات المختلفة؛ حيث لا تلبي التطبيقات الحالية بشكل كامل هذه الاحتياجات.
- أشار البحث إلى أن سهولة استخدام التطبيقات المالية أمر بالغ الأهمية، ولكن هناك حاجة لتحسين واجهات المستخدم لتكون أكثر ملاءمة للأشخاص ذوي الإعاقات. كما أكد البحث على أهمية توفير التطبيقات بلغات متعددة وبسيطة.
- أظهر البحث نقصاً في التوعية بفوائد التكنولوجيا المالية، وكيفية استخدامها، خاصة لدى الأشخاص ذوي الإعاقات. كما أشار إلى الحاجة إلى تقديم دعم أكبر للمستخدمين الجدد، لا سيما ذوي الإعاقات.
- كشف البحث عن وجود تحديات في الوصول إلى الخدمات المالية، مثل: نقص المرافق الخاصة لذوي الإعاقات في الفروع المصرفية، وصعوبة الحصول على معلومات واضحة وبسيطة.
- وجود علاقة إيجابية معتدلة بين تنوع تطبيقات التكنولوجيا المالية المخصصة لذوي الإعاقات، وزيادة الشمول المالي لهذه الفئة.
- وجود علاقة إيجابية ضعيفة بين سهولة استخدام هذه التطبيقات، وتعزيز الشمول المالي لدى الأشخاص ذوي الإعاقات.
- وجود علاقة إيجابية قوية بين اهتمام البنوك والمؤسسات المالية بتقديم الدعم والتوعية، وزيادة الشمول المالي لذوي الإعاقات.

2. توصيات البحث:

بناءً على نتائج البحث النظرية والميدانية التي توصل إليها البحث يوصي الباحث بالآتي:

- ينبغي على إدارة المؤسسات المالية والمصرفية اليمنية تصميم تطبيقات مالية تلبي احتياجات متنوعة للأشخاص ذوي الإعاقات، مع التركيز على سهولة الاستخدام، ومرونة التخصيص.
- من الضروري التنسيق بين مختلف الجهات المالية والمصرفية والأكاديمية والإعلامية من أجل تنظيم حملات توعية مكثفة لتوعية الأشخاص ذوي الإعاقات بفوائد التكنولوجيا المالية، وكيفية استخدامها، وتوفير برامج تدريبية مخصصة لتعزيز مهاراتهم الرقمية.
- تعزيز التعاون بين المؤسسات المالية، ومنظمات الأشخاص ذوي الإعاقات لتطوير منتجات وخدمات مالية مناسبة لاحتياجاتهم.
- من الضروري تحسين وتوفير البنية التحتية اللازمة، مثل: الإنترنت عالي السرعة، والأجهزة الذكية لتمكين

- الأشخاص ذوي الإعاقات من الوصول إلى الخدمات المالية بسهولة.
- توفير مرافق خاصة لذوي الإعاقات في الفروع المصرفية، وتبسيط اللغة المستخدمة في العقود والشروط.
- تطوير سياسات داعمة للشمول المالي لذوي الاحتياجات الخاصة، وتشجيع المؤسسات المالية على تقديم خدمات مالية ميسرة لهذه الفئة، وتوفير الدعم الاجتماعي اللازم لذوي الإعاقات لمساعدتهم على التغلب على التحديات التي يواجهونها.
- تطوير حلول تكنولوجية مبتكرة لتلبية احتياجات ذوي الاحتياجات الخاصة، مثل: تطبيقات مع الصوت، أو الإيماءات، وتشجيع الابتكار في مجال التكنولوجيا المالية لتطوير حلول مبتكرة تلبي احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقات.

3. المقترحات:

يقترح الباحث المقترحات الآتية:

- إجراء دراسات مستمرة لتقييم تأثير التدخلات المختلفة على الشمول المالي للأشخاص ذوي الإعاقات، وتحديد العوامل التي تعيق وصولهم إلى الخدمات المالية.
- عمل دراسات لتحديد الاحتياجات المالية المحددة لذوي الاحتياجات الخاصة في اليمن، وتقييم مدى معرفتهم بالخدمات المالية الرقمية.
- تقييم التطبيقات المالية المتاحة في اليمن من حيث مدى ملاءمتها لاحتياجات ذوي الاحتياجات الخاصة.

قائمة المصادر والمراجع:

أولاً- المراجع العربية:

- 2- أحمد، محسن إبراهيم، (2023). دور البنك المركزي العراقي في تعزيز الشمول المالي في العراق، *مجلة جامعة التنمية البشرية، العدد 1، المجلد 9*.
- 3- إسكندر، زهراء جار الله حمود، (2020). دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي دراسة قياسية لآراء عينة من العاملين في مصارف الموصول للتنمية والاستثمار في محافظة نينوى، *مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 33، المجلد 9*.
- 4- الأمم المتحدة، (2006) *اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة*. A/RES/61/106.
- 5- بن الساسي، سهير وبوطبخ، نجود، (2020) دور صناعة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الدول العربية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحيى- جيجل.
- 6- بن الشريف، لآلة عائشة وبن الشيخ، أسماء، (2022) أثر ممارسة ابتكار التكنولوجيا المالية على أداء المؤسسات العمومية دراسة حالة اتصالات الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير،

جامعة أحمد دراية.

- 7- الشطناوي، حسين، & داغر، محمد. عبدالله (2022). أثر استخدام التكنولوجيا المالية (FINTECH) في تحسين جودة المعلومات المالية للبنوك التجارية الأردنية: الدور الوسيط لحكومة تكنولوجيا المعلومات. (COBIT) مجلة العلوم المحاسبية والمالية، 1-7 (عدد خاص)، 1030-1067.
- 8- البنك الدولي، (2017) مؤشر البنك الدولي للشمول المالي العالمي. (FINDEX)
- 9- البنك الدولي، (2020) الإطار البيئي والاجتماعي لعمليات تمويل المشروعات الاستثمارية، عدم التمييز والإعاقة مذكرة الممارسات الجيدة، الطبعة الأولى.
- 10- بوترية، وهيبه، وآيت أمبارك، سامية، (2024). الرقمنة والتكنولوجيا المالية: أدوات لتعزيز الشمول المالي الرقمي في مصر (2016-2023): دراسة تحليلية شاملة. مجلة الاقتصاد والمالية (JEF)، 10(2)، 65-73.
- 11- تكالين، ف.، & مسعودي، ر.، (2023). الخدمات المالية الرقمية: مالي شمول للتمكين المالي. دراسة رقمية: دولة الإمارات العربية المتحدة. المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والإنسانية، 11(2)، 230-249.
- 12- التحالف الدولي للإعاقة، (2020) معدل الاستشارة لكن المشاركة ما زالت معدومة: الاستطلاع العالمي للتحالف الدولي للإعاقة؛ HRC/31/62 حول مشاركة منظمات الأشخاص ذوي الإعاقة في برامج التنمية وسياساتها، 2020.
- 13- تعزيز إدماج منظمات الأشخاص ذوي الإعاقة في الأعمال الإنمائية والإنسانية، (2022) ورقة مناقشة مقدمة في القمة العالمية لذوي الإعاقة.
- 14- جراح، نعيم صباح وإبراهيم، زينب حسين، (2022) أثر التكنولوجيا المالية في الشمول المالي، مجلة العلوم المالية والمحاسبية، العدد الثامن.
- 15- الجمعية العامة، (2007) اتفاقية حقوق ذوي الإعاقة. A/RES/61/106. <https://www.un.org/development/desa/disabilities/resources/general-assembly/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities-ares61106.htm>
- 16- حمدي، زهراء صالح، (2020) أهمية التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي للمصارف مع الإشارة لتجارب دولية، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 28، المجلد 12.
- 17- رملي، خديجة، وشلالي، عبد القادر، (2023) الشمول المالي والتكنولوجيا المالية: تجربة الإمارات العربية المتحدة نموذجًا. المجلة العربية للعلوم الاقتصادية والمالية، 18(2)، 163-180. ISSN 6804-2600. EISSN 1112-7007.
- 18- سايفي، مريم، (2023) دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي الرقمي دراسة حالة الإمارات العربية المتحدة، مجلة بحوث الاقتصاد والإدارة، العدد 2، المجلد 4.



- 19- عاشور، سهام عقل، (2023) الشمول المالي وفعالية السياسة النقدية في مصر، المجلة العلمية للبحوث التجارية، العدد 3، الجزء 2.
- 20- العلي، علي حميد هندي وعبد الزهرة، آيات ميثم، (2022) دور الابتكارات المالية (Fin Tech) في تعزيز جودة الخدمة المصرفية: دراسة تحليلية للنظام المصرفي العراقي، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، 18 (2).
- 21- العلي، علي حميد هندي، وشهاب زيد كامل العبيدي، (2024) "دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي: دراسة تحليلية للقطاع المصرفي العراقي للمدة 2017-2022م". في وقائع المؤتمر العلمي السابع لكلية الإدارة والاقتصاد (تكامل العلوم الإدارية والاقتصادية في ظل التحول الرقمي لنماذج الأعمال وتحديات الابتكار)، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 20، العدد الخاص، 2024، 18-19.
- 22- علي، هيو أبو بكر ورسول، به لين مصطفى، (2022) خدمات وأدوات التكنولوجيا المالية في المصارف الإسلامية، مجلة جامعة التنمية البشرية، العدد 3، المجلد 8.
- 23- كواشي، جمانة وجبالي، دنيا، (2022). أثر تطبيق التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية دراسة حالة عينة من البنوك التجارية بولاية تبسة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي تبسة.
- 24- لزيار، سارة وبلقاضي، سارة، (2022) دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في ظل أزمة كورونا دراسة حالة إندونيسيا، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد البشير الإبراهيمي.
- 25- مسعودي، عبد الكريم وخير الدين، قريشي، (2023) التكنولوجيا المالية كآلية لتحقيق جودة الأداء المصرفي دراسة حالة وكالة بنك التنمية المحلية، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، العدد 1، المجلد 10.
- 26- معهد الدراسات المصرفية، (2019) الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك الكويتية لذوي الاحتياجات الخاصة نشرة توعوية، السلسلة 12، العدد 2، دولة الكويت.
- 27- المقرر الخاص المعني بحقوق ذوي الإعاقة، (2021) تقرير المقرر الخاص المعني بحقوق ذوي الإعاقة A/76/4 مجلس حقوق الإنسان التابع للأمم المتحدة.
- 28- ملاح، وئام، (2023) دور تكنولوجيا التطبيقات المالية الذكية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر: دراسة حالة تطبيق "بريد موب" لمؤسسة بريد الجزائر. مجلة التمويل والاستثمار والتنمية المستدامة*، (80)89، 766-738. ISSN: 2507-7244.
- 29- منظمة العفو الدولية، (2018) مستبعدون: حياة الأشخاص ذوي الإعاقة وسط النزاع المسلح في اليمن مطبوعات منظمة العفو الدولية.



30- مؤسسة الملك خالد الخيرية، برنامج تصميم السياسات وكسب التأييد، (2018) الوصول إلى الأقل حظاً، سياسات الشمول المالي في المملكة العربية السعودية.
ثانياً - المراجع الأجنبية:

1. Pauly, L., Leighton, A., Bell, D., & Shahryar, A. Z. (2024). Financial inclusion for people with disabilities: a scoping review.
2. Amnas, M. B., Selvam, M., & Parayitam, S. (2024). Exploring the mediating role of digital financial literacy and the moderating effect of perceived organizational support. Journal of Risk Financial Management, 17(3), 108. <https://doi.org/10.3390/jrfm17030108>.
3. Yang, Tong, & Zhang, S. (2022). Fintech adoption and financial inclusion: Evidence from household consumption in China. Journal of Banking and Finance, 145, 106668.

ثالثاً - المراجع الإلكترونية:

- 1- الأمم المتحدة، الجمعية العامة. (2007). اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة. A/RES/61/106. <https://www.un.org/development/desa/disabilities/resources/general-assembly/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities-ares61106.htm>.
- 2- التحالف الدولي للإعاقة. (2020). يزداد معدل الاستشارة لكن المشاركة ما زالت معدومة: الاستطلاع العالمي للتحالف الدولي للإعاقة؛ HRC/31/62 حول مشاركة منظمات الأشخاص ذوي الإعاقة في برامج التنمية وسياساتها، 2020.
https://www.internationaldisabilityalliance.org/sites/default/files/ida_global_survey_complete_report_final.pdf.