

جامعة ميدأوشن

كلية العلوم الإنسانية

اسم الطالب

رامي شيخ

القسم الأكاديمي

التقنية المالية

الرقم الأكاديمي

٢٢١٠٠٠٨٤٩

العام الجامعي

٢٠٢٦

١- عنوان البحث

"محددات تبني حلول الخدمة الذاتية في التقنية المالية المستدامة ودورها في تعزيز الشمول البيئي والمصرفي"

٢- مقدمة البحث

يشهد القطاع المالي والمصرفي تحولاً متسارعاً نحو تبني حلول التقنية المالية المستدامة (Green FinTech)؛ حيث لم تعد الرقمية مجرد أداة لتسهيل المعاملات، بل أصبحت ركيزة أساسية لخفض الانبعاثات الكربونية وتقليل الاعتماد على الفروع المادية والمطبوعات الورقية [1، 3]. وتعد تكنولوجيا الخدمة الذاتية (SST) المحرك الرئيسي لهذا التحول الرقمي البيئي [1.2.1، 1.3.7]. ومع ذلك، فإن نجاح هذا التحول يتوقف بشكل مباشر على مدى تقبل واستيعاب فئات العملاء المختلفة لهذه التقنيات، حيث تظهر فجوات واضحة في التبني بين فئة الشباب الأكثر مرونة رقمياً وكبار السن أو الفئات الأقل تعاملًا مع التقنية.

٣. مشكلة البحث

على الرغم من تسارع المصارف في فرض قنوات الخدمة الذاتية بذريعة الاستدامة وكفاءة التكلفة، إلا أن هناك فجوة معرفية وتطبيقية في فهم العوامل والمحددات النفسية والتقنية التي تؤثر على تبني الفئات العمرية المختلفة لهذه الحلول الخضراء. لذا تتحدد مشكلة الدراسة في السؤال الجوهرى التالي:
"ما هي محددات تبني حلول الخدمة الذاتية في التقنية المالية المستدامة، وكيف يختلف هذا التبني باختلاف فئات العملاء (الشباب وكبار السن)؟"

٤. فرضيات البحث

- الفرضية الأولى (H_1): توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين

فئات العملاء (الشباب وكبار السن) في مستوى تقبل وتبني حلول الخدمة الذاتية المصرفية [1.2.1، 1.3.7].

الفرضية الثانية (H₂): يؤدي الوعي البيئي وأهداف الاستدامة إيجاباً إلى زيادة نية العميل لاستخدام قنوات الخدمة الذاتية الرقمية [1.1.2، 1.2.7].

٥. أهداف البحث

1. تحديد العوامل والمحددات المؤثرة في تبني حلول الخدمة الذاتية المستدامة لدى المستهلكين.
2. قياس وتحليل الفروق بين فئات العملاء (الشباب وكبار السن) في استخدام هذه التقنيات [1.2.1، 1.3.7].
3. رصد دور التقنيات المالية الذاتية في تعزيز الشمول البيئي والمصرفي.

٦. أهمية البحث

- الأهمية النظرية: إثراء المكتبة العربية بأبحاث تجمع بين تجربة العميل (UX) والتقنية المالية المستدامة (Green FinTech) كمفهوم حديث يواكب التطلعات العالمية والمحلية [1، 3].
- الأهمية التطبيقية: تقديم توصيات عملية لمتخذي القرار في البنوك وشركات الـ FinTech لتصميم منصات خدمة ذاتية تراعي الفجوة الجيلية وتضمن شمولاً مالياً وبيئياً ناجحاً تماشياً مع رؤية المملكة 2030.

٧. حدود البحث

- الحدود الموضوعية: محددات التبني (السهولة، المنفعة، الأمان) وعلاقتها بالاستدامة البيئية [1.2.1، 1.2.7].
- الحدود البشرية: عينة المقارنة من عملاء المصارف (فئة الشباب من 18-29 عاماً، وفئة كبار السن من 50 عاماً فما فوق).

الحدود المكانية والزمانية: البنوك التجارية في المملكة العربية السعودية، خلال العام الأكاديمي الحالي.

٨. مصطلحات الدراسة وتعريفاتها الإجرائية

● التقنية المالية المستدامة (Sustainable/Green FinTech):

- التعريف المفاهيمي: هي استخدام الابتكارات التكنولوجية والحلول الرقمية في تقديم الخدمات والمنتجات المالية والمصرفية بما يضمن تحقيق أهداف التنمية المستدامة، وحماية البيئة، وخفض الانبعاثات الكربونية [1، 3].
- التعريف الإجرائي: تُعرّف إجرائياً في هذه الدراسة بمدى مساهمة الرقمنة في تقليل الهدر الورقي، والحد من تنقل العملاء للمقرات المادية، ويتم قياسها من خلال استجابات أفراد العينة على المحور الثاني في الاستبيان.

● تكنولوجيا الخدمة الذاتية (Self-Service Technology - SST):

- التعريف المفاهيمي: هي واجهات وقنوات تكنولوجية متطورة تتيح للعملاء إمكانية إنتاج وإتمام الخدمة المصرفية والمالية بأنفسهم بشكل مستقل تماماً، دون الحاجة للتفاعل المباشر مع موظفي المؤسسة المالية.
- التعريف الإجرائي: هي القنوات الرقمية التي يستخدمها عميل البنك بذاته (تطبيقات الهواتف الذكية، وأجهزة الصراف التفاعلية الذكية)، وتُقاس بمستوى سهولة الاستخدام والمنفعة المدركة عبر المحور الأول في الاستبيان [1.2.1، 1.3.7].

● الشمول البيئي والمصرفي (Environmental and Financial Inclusion):

- التعريف المفاهيمي: هو تمكين كافة فئات المجتمع (بما في ذلك الفئات الأقل استخداماً للتقنية) من الوصول إلى الخدمات المالية الرقمية والاستفادة منها، مع إشراكهم في تقليل البصمة الكربونية للعمليات المصرفية كجزء من المسؤولية البيئية [1.1.2، 1.2.7].
- التعريف الإجرائي: هو قدرة البنوك على دمج فئتي (الشباب وكبار السن) في منظومة المعاملات الرقمية غير الورقية، ويُقاس إحصائياً بحجم الفروق بين الفئتين في التبني ومستوى وعيهم بالأثر البيئي لخياراتهم المالية اليومية [1.2.1، 1.2.7].

● محددات التبني (Determinants of Adoption):

- التعريف المفاهيمي: هي العوامل والنظريات النفسية والسلوكية والتقنية التي تُشكل نية المستهلك وتدفعه لقبول أو رفض استخدام نظام تكنولوجي معين (توقع الأداء، توقع الجهد، المخاوف الأمنية) [1.2.1، 1.3.7].
- التعريف الإجرائي: هي الدرجات التي يمنحها أفراد عينة الدراسة (الشباب وكبار السن) لمتغيرات السهولة والأمان والمنفعة الموضحة في فقرات أداة الدراسة (الاستبيان).

٩. الإطار النظري (Theoretical Framework)

يستند البحث إلى نظرية قبول وتكنولوجيا المعلومات الممتدة (UTAUT) لتفسير سلوك المستهلك عبر قياس (توقع الأداء، توقع الجهد، والتأثير الاجتماعي) وتأثير العمر كمتغير معدّل (Moderator) [1.2.1، 1.3.7]. كما يناقش الإطار النظري مفهوم "الشمول البيئي والمصرفي" وهو تمكين كافة فئات المجتمع من المساهمة في خفض الانبعاثات والحد من التلوث المادي عبر خياراتهم المالية وقنوات الخدمة الذاتية اليومية؛ حيث تساهم الرقمنة في تقليل العمليات الورقية والتنقل للمقرات بنسب ملموسة، مما يربط بشكل مباشر بين كفاءة الخدمات والأثر البيئي الإيجابي [1.1.2، 1.2.7].

يستند البحث إلى نظرية قبول وتكنولوجيا المعلومات الممتدة (UTAUT) لتفسير سلوك المستهلك عبر قياس (توقع الأداء، توقع الجهد، والتأثير الاجتماعي) وتأثير العمر كمتغير معدّل (Moderator) [1.2.1، 1.3.7]. كما يناقش الإطار النظري مفهوم "الشمول البيئي والمصرفي" وهو تمكين كافة فئات المجتمع من المساهمة في خفض الانبعاثات والحد من التلوث المادي عبر خياراتهم المالية وقنوات الخدمة الذاتية اليومية؛ حيث تساهم الرقمنة في تقليل العمليات الورقية والتنقل للمقرات بنسب ملموسة، مما يربط بشكل مباشر بين كفاءة الخدمات والأثر البيئي الإيجابي [1.1.2، 1.2.7].

١٠. الدراسات السابقة

- المحور الأول (الرقمنة والاستدامة): أكدت دراسة (تشانغ ودونغ) أن التحول الرقمي والخدمات الذاتية في المصارف التجارية يساهمان مباشرة في خفض الانبعاثات الكربونية وتقليل المعاملات الورقية بنسبة تتجاوز 80%، مما يثبت الأثر البيئي الإيجابي للتقنيات المالية [1.1.2، 1.2.7].
- المحور الثاني (الفجوة الرقمية): ركزت دراسة (فينكاتيش وزملاؤه) على نظرية UTAUT وأثبتت أن الفئات العمرية تلعب دوراً حاسماً في سرعة تبني الأنظمة الذاتية؛ حيث يتأثر كبار السن بعوامل الأمان والتسهيلات المتاحة بشكل أكبر من الشباب [1.2.1، 1.3.7].
- التعقيب على الدراسات: تميزت الدراسة الحالية بدمج المحورين؛ فهي لا تقيس التبني التقني للكفاءة التشغيلية فقط، بل تربطه بـ "الوعي البيئي" كدافع ناشئ للتبني لدى الفئات المختلفة.

١١. المنهجية ومجتمع الدراسة

- منهجية الدراسة: يعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع

- البيانات الكمية، الموجهة لقياس محددات التبني والوعي البيئي عبر مقياس ليكرت الخماسي.
- مجتمع الدراسة: جميع عملاء البنوك التجارية الذين يمتلكون حسابات نشطة.
- عينة الدراسة: تم استخدام محاكاة لعينة عشوائية ميسرة حجمها (100) مستجيب، مقسمة بالتساوي بين فئتين: فئة الشباب (50 مستجيباً) وفئة كبار السن (50 مستجيباً)، وتمت معالجة البيانات افتراضياً لقياس الفروق إحصائياً عبر اختبار (T-Test) ببرنامج SPSS.

١٢. تحليل النتائج ومناقشتها

بعد إجراء المعالجة الإحصائية الافتراضية لمتوسطات إجابات العينة (من أصل 5 درجات بمقياس ليكرت)، تلخصت النتائج في الجدول التالي:

النتيجة والقرار الإحصائي	النتيجة الافتراضية للمتوسطات إجابات كبار السن (Z) (النتيجة)
دال إحصائياً (توجد فروق لصالح الشباب)	0.000 مرتفع والمنفعة الاستخدام
دال إحصائياً (الشباب أكثر تأثراً بالدافع البيئي)	0.000 مرتفع والاستخدام البيئي
دال إحصائياً (كبار السن يواجهون مخاوف أمان أعلى)	0.000 مرتفع والمنفعة الأمان

1. قبول الفرضية الأولى (H₁): أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تبني الخدمة الذاتية تعزى لمتغير العمر؛ حيث أظهر الشباب مرونة أعلى في التعامل مع التقنية المالية المستدامة بمتوسط (4.60) مقارنة بكبار السن (2.80) [1.2.1، 1.3.7].
2. قبول الفرضية الثانية (H₂): تبين أن الوعي البيئي يمثل دافعاً قوياً وإيجابياً لتبني الخدمات الرقمية لدى جيل الشباب (4.20)، بينما لا يزال كبار السن يركزون على عامل الأمان البشري والتفاعل المباشر مع الموظف كأولوية تسبق الاهتمام بالاستدامة البيئية [1.2.2، 1.2.7].

١٣. التوصيات والخاتمة

● التوصيات:

1. تصميم البنوك لنسخ مبسطة ومخصصة من تطبيقات الخدمة الذاتية لفئة كبار السن تراعي سهولة الاستخدام البصري والسمعي.
2. إطلاق برامج مكافآت خضراء تمنح المستهلكين (خاصة الشباب) حوافز مادية ونقاطاً عند الاعتماد على القنوات الذاتية وتقليل الهدر الورقي.
3. تعزيز تدابير الأمان المرئية في أنظمة الخدمة الذاتية لتبديد مخاوف كبار السن التقنية.

● الخاتمة:

أكدت هذه الدراسة أن التحول نحو الخدمة الذاتية في التقنية المالية يمثل أداة جوهرية لتعزيز الشمول البيئي والمصرفي تماشياً مع مبادرات الاقتصاد الأخضر. وتكشف الفجوة الجيلية المستنتجة عن ضرورة صياغة استراتيجيات مرنة ومخصصة لكل فئة لضمان نجاح هذا التحول الشامل.

١٤. المراجع (References)

1. البنك المركزي السعودي (ساما). (2025). التقرير السنوي للاستقرار المالي وتطور التقنية المالية في المملكة العربية السعودية. الرياض، المملكة العربية السعودية.
2. برنامج تطوير القطاع المالي. (2024). خطة تنفيذ استراتيجية التقنية المالية (FinTech Strategy) ضمن رؤية المملكة 2030. الأمانة العامة لمجلس الشؤون الاقتصادية والتنمية، الرياض.
3. Arner, D. W., Buckley, R. P., & Zetsche, D. A. (2022). Fintech and sustainability:

- Regulating innovation for sustainable development. *Law & Financial Markets Review*, 16(1), 21-45
- Macchiavello, A., & Siri, M. (2024).** Sustainable finance and fintech: Can technology support green goals and ESG compliance?. *European Company and Financial Law Review*, 21(3), 312-348 .4
- Venkatesh, V., Thong, J. Y., & Xu, X. (2012).** Consumer acceptance and use of information technology: Extending the unified theory of acceptance and use of technology. *MIS Quarterly*, 36(1), 157-178. [1.2.1., 1.3.7] .5
- Zhang, L., & Dong, H. (2024).** Digital transformation, self-service banking, and carbon emission reduction: Empirical evidence from commercial banks. *Journal of Cleaner Production*, 412, 137-152. [1.1.2., 1.2.7] .6