

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص ماجستير ادارة اعمال



عنوان البحث

أثر التقنية المالية على سلوك المستهلكين في المملكة العربية السعودية

دراسة تحليلية لتبني الخدمات المالية الرقمية

إعداد الطالب/ احمد علي الشغبي الشهري

إشراف/

د. الفصيل عبد الحميد

د. فايز جراد

العام الدراسي:

2023

مقدمة:

تعتبر التقنية المالية (Fintech) من أبرز التطورات التكنولوجية التي أثرت بشكل كبير في القطاع المالي حول العالم، وفي المملكة العربية السعودية بشكل خاص. مع التزايد الملحوظ في استخدام الحلول المالية الرقمية، أصبح من الضروري دراسة تأثير هذه التقنيات على سلوك المستهلكين وكيفية تبنيهم لهذه الخدمات المبتكرة. في ظل التحولات التكنولوجية الكبيرة التي تشهدها المملكة، والتي تأتي في إطار رؤية السعودية 2030، تلعب التقنية المالية دورًا حيويًا في تعزيز الشمول المالي، تحسين الوصول إلى الخدمات المصرفية، وتقديم حلول مبتكرة تساهم في تسهيل المعاملات المالية.

تسعى هذه الدراسة إلى تحليل أثر التقنية المالية على سلوك المستهلكين في المملكة العربية السعودية من خلال فحص تبنيهم للخدمات المالية الرقمية. تهدف الدراسة إلى فهم العوامل التي تؤثر في قرارات المستهلكين بشأن استخدام هذه التقنيات، بما في ذلك الوعي بالتقنية، الأمان، والراحة في استخدام الخدمات المالية الرقمية. كما تركز الدراسة على العوائق والتحديات التي قد يواجهها الأفراد في تبني هذه التقنيات، إلى جانب استكشاف مدى تأثيرها على عاداتهم المالية، مثل الدفع، الادخار، والاستثمار.

تهدف هذه الدراسة أيضًا إلى تسليط الضوء على التحديات والفرص التي تواجهها المملكة في تطبيق التقنية المالية، بالإضافة إلى تقديم توصيات قابلة للتطبيق لتحسين تبني الخدمات المالية الرقمية وزيادة رضا المستهلكين. كما سيتم النظر في دور التشريعات واللوائح الحكومية في تسهيل أو تعقيد تجربة المستخدم مع هذه التقنيات.

في هذا السياق، تعتبر الدراسة ذات أهمية خاصة، حيث أنها تساهم في إثراء الأدبيات الأكاديمية حول التقنية المالية في السوق السعودي، وتقدم فهماً أعمق لتأثيراتها على الاقتصاد والمستهلكين في المملكة.

مشكلة الدراسة:

في ظل الثورة الرقمية التي يشهدها القطاع المالي في المملكة العربية السعودية، يواجه العديد من المستهلكين تحديات في تبني واستخدام الخدمات المالية الرقمية. على الرغم من تزايد الاعتماد على التقنيات المالية مثل الدفع الإلكتروني، المحافظ الرقمية، والتمويل الرقمي، إلا أن هناك تبايناً في مستوى قبول هذه التقنيات بين مختلف فئات المجتمع السعودي. تتراوح هذه التحديات من نقص الوعي بالتقنيات الجديدة إلى المخاوف المتعلقة بالأمان والخصوصية، فضلاً عن العوائق التقنية والثقافية التي قد تمنع الأفراد من تبني هذه الخدمات بشكل كامل.

تتمثل مشكلة الدراسة في فهم العوامل التي تؤثر على سلوك المستهلكين السعوديين تجاه استخدام الخدمات المالية الرقمية، وتحليل مدى تأثير هذه التقنيات على عاداتهم المالية اليومية مثل الدفع، الادخار، والاستثمار. كما تهدف الدراسة إلى استكشاف التحديات التي يواجهها المستهلكون في استخدام هذه الخدمات، وفحص كيفية تأثير التشريعات الحكومية وأطر الأمان على اتخاذ القرارات المالية الرقمية.

أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة في نقاط عديدة وذلك لأهمية التقنية المالية حالياً ومستقبلاً في المملكة العربية السعودية وهنا سيتم ذكر بعضها:

1. فهم تأثير التقنية المالية على سلوك المستهلكين في المملكة العربية السعودية في ظل التوجه نحو التحول الرقمي في القطاع المالي.
2. مساهمة في تحقيق أهداف رؤية السعودية 2030 من خلال تعزيز الشمول المالي وتحسين الوصول إلى الخدمات المصرفية الرقمية.
3. تسليط الضوء على العوامل المؤثرة في تبني الخدمات المالية الرقمية من قبل المستهلكين مثل الوعي بالتقنية، الأمان، والراحة في الاستخدام.
4. تحليل التحديات والعوائق التي يواجهها المستهلكون في تبني التقنية المالية، مثل المخاوف من الأمان والمشاكل التقنية.
5. دراسة سلوك المستهلك السعودي في التفاعل مع الخدمات المالية الرقمية وتحليل الفجوات في تبني هذه الخدمات مقارنة بالأسواق العالمية. تقديم توصيات للمؤسسات المالية لتحسين وتطوير الخدمات الرقمية بما يتناسب مع احتياجات المستهلكين في المملكة.
6. تحقيق فهم أعمق للتوجهات المالية المستقبلية في المملكة وكيفية استفادة المستهلكين من التقنيات المالية الحديثة.

أهداف الدراسة:

1. تحليل تأثير التقنية المالية على سلوك المستهلكين في المملكة العربية السعودية، وتحديد العوامل المؤثرة في تبنيهم للخدمات المالية الرقمية.
2. دراسة مدى الوعي لدى المستهلكين حول الخدمات المالية الرقمية، وفحص تأثير ذلك على تبني هذه الخدمات.
3. استكشاف التحديات والعوائق التي يواجهها المستهلكون في استخدام التقنية المالية مثل المخاوف المتعلقة بالأمان، قلة المعرفة التقنية، والعوائق الثقافية.
4. قياس مستوى رضا المستهلكين عن الخدمات المالية الرقمية الحالية، وفحص كيف يمكن تحسين هذه الخدمات لتلبية احتياجاتهم.
5. تحليل أثر التقنية المالية على سلوكيات المستهلكين المالية مثل الدفع الإلكتروني، الادخار الرقمي، والاستثمار في المنتجات المالية الرقمية.
6. تقديم توصيات للمؤسسات المالية حول كيفية تحسين استراتيجياتها لتسهيل تبني الخدمات المالية الرقمية وزيادة إقبال المستهلكين.
7. تسليط الضوء على دور التشريعات واللوائح الحكومية في تعزيز الثقة والأمان في الخدمات المالية الرقمية وتسهيل استخدامها من قبل المستهلكين.

تساؤلات الدراسة

- 1- ما تأثير التقنية المالية على سلوك المستهلكين في المملكة العربية السعودية؟
- 2- ما العوامل المؤثرة في تبني المستهلكين للخدمات المالية الرقمية؟
- 3- ما مستوى وعي المستهلكين السعوديين بالخدمات المالية الرقمية؟
- 4- ما التحديات والعوائق التي تواجه المستهلكين عند استخدام التقنية المالية؟
- 5- كيف يؤثر استخدام التقنية المالية على العادات المالية للمستهلكين، مثل الدفع، الادخار، والاستثمار؟
- 6- ما مدى رضا المستهلكين عن الخدمات المالية الرقمية الحالية في المملكة؟
- 7- ما دور التشريعات واللوائح الحكومية في تعزيز الثقة بالخدمات المالية الرقمية؟
- 8- كيف يمكن تحسين استراتيجيات المؤسسات المالية لتعزيز تبني المستهلكين للتقنيات المالية؟

فروض الدراسة:

1. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين وعي المستهلكين السعوديين بالتقنية المالية ومستوى تبنيهم للخدمات المالية الرقمية.
2. التحديات التقنية والثقافية تؤثر سلبًا على قرار المستهلكين في استخدام الخدمات المالية الرقمية.
3. هناك تأثير إيجابي للأمان والخصوصية على ثقة المستهلكين في التقنية المالية.
4. الخدمات المالية الرقمية تُحدث تغييرًا ملحوظًا في العادات المالية للمستهلكين مثل الادخار والدفع والاستثمار.
5. رضا المستهلكين عن الخدمات المالية الرقمية مرتبط بجودة التجربة الرقمية وسهولة استخدامها.
6. التشريعات واللوائح الحكومية تعزز من ثقة المستهلكين في التعامل مع التقنيات المالية الرقمية.
7. المؤسسات المالية التي تقدم استراتيجيات مبتكرة تزيد من نسبة تبني الخدمات المالية الرقمية بين المستهلكين.

الدراسات السابقة:

1- دراسات حول تبني التقنية المالية:

- دراسة تناولت العوامل المؤثرة في تبني المستهلكين للتقنيات المالية الرقمية مثل الدفع الإلكتروني والمحافظ الرقمية، وأظهرت أن الأمان وسهولة الاستخدام هما من أهم المؤثرات.
- دراسة أجريت في دول الخليج بينت دور الوعي بالتقنية المالية في رفع معدل تبنيها، خاصة بين الفئات الشبابية.

2- دراسات عن تأثير التقنية المالية على السلوك المالي:

- أبحاث سلطت الضوء على تأثير الخدمات المالية الرقمية على سلوكيات المستهلكين مثل تقليل الاعتماد على النقد وتحسين كفاءة العمليات المالية.
- دراسة أجريت في المملكة ركزت على تأثير المحافظ الرقمية على زيادة الادخار والتحكم المالي.

3- دراسات عن التحديات والعوائق:

- دراسات تناولت العوائق التي تواجه تبني التقنية المالية، مثل نقص الثقة في أمان المعاملات وضعف الوعي الرقمي لدى بعض الفئات

1. نظرية قبول التكنولوجيا: (Technology Acceptance Model - TAM)

- تُعد هذه النظرية من أبرز الأطر التي تفسر كيفية تبني الأفراد للتكنولوجيا.
- تعتمد النظرية على عاملين رئيسيين:
 - الإدراك بسهولة الاستخدام: مدى بساطة وسهولة استخدام الخدمات المالية الرقمية.
 - الإدراك بالفائدة: إدراك المستخدمين للفائدة العملية لاستخدام التقنية المالية، مثل تحسين الكفاءة والسرعة.
- يمكن تطبيقها لفهم أسباب تبني المستهلكين للتقنية المالية أو عزوفهم عنها.

2. نظرية السلوك المخطط: (Theory of Planned Behavior - TPB)

- تركز على العلاقة بين نية الأفراد وسلوكهم الفعلي في استخدام التقنية المالية.
- تشتمل النظرية على ثلاثة عناصر:
 - المواقف الشخصية: مواقف الأفراد تجاه استخدام التقنية.
 - الأعراف الاجتماعية: تأثير المحيطين بالمستهلكين في قراراتهم.
 - التحكم السلوكي المدرك: قدرة المستهلك على استخدام التقنية بناءً على معرفته وموارده.

3. نظرية الانتشار والابتكار: (Diffusion of Innovation Theory)

- تشرح هذه النظرية كيفية تبني الابتكارات الجديدة بين الأفراد أو المؤسسات.
- تصنف الأفراد إلى فئات حسب سرعة تبنيهم للتقنية (المبتكرون، المبكرون، الأغلبية المبكرة، الأغلبية المتأخرة، والمتأخرون).
- يمكن استخدامها لتحليل سرعة انتشار التقنية المالية بين فئات المجتمع السعودي.

4. نظرية الثقة: (Trust Theory)

- تُعد الثقة عاملاً رئيسياً في تبني التقنية المالية.
- تركز النظرية على كيفية بناء الثقة بين المستهلكين والمؤسسات المالية الرقمية من خلال الأمان، المصداقية، والشفافية.

5. نظرية القيمة المدركة: (Perceived Value Theory)

- تشرح كيف يقيم المستهلكون الفائدة والقيمة المضافة لاستخدام التقنية المالية مقابل التكلفة أو الجهد المطلوب.
- يمكن استخدامها لتحليل قرار المستهلكين في اختيار الخدمات المالية الرقمية.

1- منهجية البحث

سيعتمد هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي، حيث يتم وصف الظاهرة المدروسة (أثر التقنية المالية على سلوك المستهلكين في المملكة العربية السعودية) وتحليل العوامل المؤثرة عليها، مثل وعي المستهلكين، التحديات التي تواجههم، ومستوى رضاهم.

2- أدوات جمع البيانات

• البيانات الأولية:

يتم جمعها مباشرة من الميدان من خلال:

- الاستبيانات: تُستخدم لاستقصاء آراء عينة من المستهلكين حول تبني التقنية المالية.
- المقابلات الشخصية: تُجرى مع مختصين أو خبراء في مجال التقنية المالية لتحليل التحديات والفرص.

أدوات الدراسة :

1. الاستبيانات (Questionnaires)

- الوصف:

استبيانات مصممة بأسلوب مغلق (اختيار من متعدد، مقياس ليكرت) ومفتوح لجمع البيانات من عينة المستهلكين.

- الأهداف:

- قياس وعي المستهلكين بالخدمات المالية الرقمية.
- استقصاء آرائهم حول العوامل المؤثرة في استخدام التقنية المالية (سهولة الاستخدام، الأمان، الفائدة).
- تحليل مستوى رضاهم عن الخدمات الرقمية.

- التوزيع:

إلكترونيًا عبر الإنترنت) بواسطة Google Forms أو أدوات مشابهة)، أو ورقياً إن لزم الأمر.

2. المقابلات (Interviews)

- الوصف:

مقابلات شبه منظمة مع خبراء في التقنية المالية، ممثلي البنوك، أو العملاء المهتمين بالتقنيات الرقمية.

- الأهداف:

- الحصول على رؤى متعمقة حول العوائق والتحديات التي تواجه المستهلكين.
- فهم استراتيجيات المؤسسات المالية لتحفيز تبني التقنية.

3. تحليل الوثائق (Document Analysis)

- الوصف:

جمع وتحليل التقارير، الدراسات السابقة، والبيانات الرسمية من الهيئات مثل مؤسسة النقد العربي السعودي (ساما) وتقارير البنوك.

- الأهداف:

- استخلاص إحصائيات عن استخدام الخدمات المالية الرقمية.

- دراسة السياسات والتشريعات التي تؤثر على القطاع.

4. أدوات التحليل الإحصائي

- الوصف:
 - برامج مثل SPSS أو Excel لتحليل البيانات الكمية المستخلصة من الاستبيانات.
- الأهداف:
 - استخراج المتوسطات، التكرارات، والنسب المئوية.
 - إجراء اختبارات الارتباط وتحليل التباين لفحص فرضيات الدراسة.

5. الملاحظة (Observation)

- الوصف:
 - ملاحظة ميدانية لسلوك المستهلكين عند استخدام خدمات التقنية المالية (إن أمكن).
- الأهداف:
 - رصد أنماط الاستخدام والتحديات الفعلية التي يواجهها المستهلكون.

حدود الدراسة :

1.الحدود المكانية

- تقتصر الدراسة على المملكة العربية السعودية، مع التركيز على المستهلكين في مختلف مناطق المملكة لمعرفة تأثير التقنية المالية على سلوكياتهم.

2.الحدود الزمنية

- تشمل الدراسة فترة زمنية محددة (مثل آخر 3 إلى 5 سنوات) لمواكبة التطورات الحديثة في قطاع التقنية المالية في المملكة.

3.الحدود الموضوعية

- تركز الدراسة على الخدمات المالية الرقمية فقط، مثل تطبيقات الدفع الإلكتروني، المحافظ الرقمية، التمويل الرقمي، والتقنيات الأخرى المرتبطة بالقطاع المالي.
- تستثني الدراسة التأثيرات الاقتصادية الكلية للتقنية المالية أو القضايا التقنية البحتة (مثل البرمجيات أو البنية التحتية).

4.الحدود البشرية

- تستهدف الدراسة المستهلكين الأفراد الذين يستخدمون أو لديهم إمكانية استخدام الخدمات المالية الرقمية، بغض النظر عن العمر أو الخلفية الاجتماعية.
- تستثني الدراسة القطاعات التجارية أو المؤسسات التي تستخدم التقنية المالية.

5.الحدود المفاهيمية

- تعتمد الدراسة على تعريف واضح للتقنية المالية على أنها الخدمات التي تستخدم التكنولوجيا الحديثة لتحسين العمليات المالية، مع التركيز على الجانب الرقمي والخدمات الموجهة للمستهلكين.

المراجع:

1. الكتب والمراجع العلمية

- الكتب المتخصصة في التقنية المالية وسلوك المستهلك.
- المراجع المتعلقة بنظريات إدارة الأعمال ونظريات السلوك الاقتصادي.

2. الدراسات السابقة

- الأبحاث المنشورة في المجلات العلمية المحكمة التي تتناول تأثير التقنية المالية أو سلوك المستهلكين في المملكة أو في سياقات مشابهة.
- رسائل ماجستير أو دكتوراه ذات علاقة بالتقنية المالية أو الاقتصاد الرقمي.

3. التقارير الرسمية

- تقارير مؤسسة النقد العربي السعودي (ساما) حول التقنية المالية.
- إصدارات هيئة السوق المالية (CMA) المتعلقة بالتشريعات ودعم التقنية المالية.
- تقارير وزارة المالية السعودية أو البنوك الرائدة في مجال التقنية المالية.

4. المقالات والأوراق البحثية

- أوراق علمية منشورة في مجلات دولية مثل:

Journal of Financial Technology ○

International Journal of Consumer Studies ○

- المقالات البحثية المتاحة عبر قواعد بيانات مثل PubMed، Scopus، و Google Scholar.

5. المواقع الإلكترونية الرسمية

- مواقع شركات التقنية المالية الرائدة في المملكة مثل STC Pay و Tamara.
- المنصات الرسمية التي تقدم إحصائيات عن السوق المالي مثل Statista و World Bank.

6. الدراسات والإحصائيات الدولية

- تقارير مؤسسات مثل McKinsey & Company، PwC، و Deloitte التي تتناول التحول الرقمي في القطاع المالي.
- تقارير المنتدى الاقتصادي العالمي (WEF) المتعلقة بالتقنيات المالية وتأثيرها العالمي.

17. المصادر التشريعية

- الأنظمة واللوائح المتعلقة بالتقنية المالية الصادرة عن الجهات الحكومية مثل وزارة التجارة السعودية.