

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص: تقنية مالية



تقييم مدى وعي المستثمرين الأفراد في مدينة الرياض بخدمات المستشارين الآليين (Robo-Advisors) وتأثير ذلك على قراراتهم الاستثمارية

إعداد الطالب/ الاء عبدالكريم مردوح العنزي

ID: 251002069

إشراف/

د.

العام الدراسي:

2025

فهرس المحتويات:

3	المستخلص: Abstract
4	الفصل الأول: لإطار العام للدراسة
5	المقدمة:
6	-مشكلة الدراسة.
6	-أهمية الدراسة.
7	-أهداف الدراسة.
7	-تساؤلات الدراسة
7	- فروض الدراسة
7	-النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث
9	الفصل الثاني: لدراسات السابقة
10	-مقدمة
11	-الدراسات السابقة
11	أولاً- الدراسات العربية:
12	ثانياً- الدراسات الأجنبية
14	-الإطار النظري
14	1. أطر النظرية الأساسية في تبني التكنولوجيا المالية
15	2. تطبيق الأطر على المستشارين الآليين
18	الفصل الثالث: منهجية الدراسة
19	-مقدمة.
20	-المنهجية وطرق البحث.
20	-مجتمع البحث وعينته
20	-حدود البحث
21	-أداة البحث
21	-إجراءات جمع البيانات
21	- خطة التحليل الإحصائي
22	الفصل الرابع: المراجع
23	-المراجع العربية
24	-المراجع الأجنبية
26	الملاحق
27	-الاستبانة
34	-Abstract

المستخلص: Abstract

تهدف هذه الدراسة إلى تقييم مدى وعي المستثمرين الأفراد في مدينة الرياض بخدمات المستشارين الآليين (Robo-Advisors) وتحليل أثر هذا الوعي على نيتهم لتبني هذه الخدمات وقراراتهم الاستثمارية. تأتي أهمية البحث في ضوء التحول السريع لقطاع التكنولوجيا المالية (FinTech) في المملكة العربية السعودية ضمن مستهدفات رؤية 2030، ووجود فجوة بحثية حول عوامل الاعتماد السلوكية محلياً. تعتمد الدراسة على إطار نظري توليفي يدمج نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) مع نظرية الثقة ونظرية انتشار الابتكار، مع التركيز على متغيرات الوعي، الفائدة المدركة (PU)، سهولة الاستخدام المدركة (PEOU)، والثقة في النظام كمتغيرات رئيسية. يتمثل التحدي المحوري في فهم الدور المعدل/الوسيط للثقة في إضعاف أو تعزيز أثر الوعي والفوائد المتصورة على نية الاستخدام، لا سيما في سياق يشدد على الامتثال الشرعي. تعتمد المنهجية على تصميم كمي وصفي ارتباطي باستخدام استبانة مُحكَّمة يتم تطبيقها على عينة مقصودة من المستثمرين الأفراد في الرياض. مما سيقدم توصيات عملية لمزودي الخدمات وهيئة السوق المالية السعودية (CMA) لتصميم استراتيجيات توعية فعالة ونماذج أعمال تتسم بالشفافية وقابلية التفسير (Explainability).

الكلمات المفتاحية: المستشارون الآليون، التكنولوجيا المالية، الوعي، الثقة، نية الاستخدام، المستثمرون الأفراد، الرياض.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

المقدمة:

شهد قطاع الخدمات المالية تحولاً سريعاً بفعل تقنيات التكنولوجيا المالية (FinTech)، والتي أحدثت تطورات مهمة في تقديم الخدمات الاستثمارية، وتُعد منصات المستشارين الآليين (Robo-Advisors) أبرز مظاهر هذا التحول. تعتمد هذه المنصات على خوارزميات متقدمة لتقديم توصيات أوتوماتيكية لإدارة المحافظ الاستثمارية وتخصيص الأصول (Davis, 1989; Rogers, 1962)، مع تقليل تدخل المستشار البشري. على المستوى العالمي، نما سوق المستشارين الآليين بسرعة هائلة خلال العقد الأخير، وأصبحت هذه الخدمات تمثل بديلاً منخفض التكلفة وقابلاً للتوسع عن الاستشارات التقليدية (Vanguard, 2023؛ Chen et al., 2025). يتميز المستشار الآلي بقدرته على تطبيق استراتيجيات الاستثمار المنهجية، مثل إعادة التوازن الدوري للمحفظة والاستثمار المنتظم (المطيري وآخرون، 2025)، ما يساعد المستثمر الفردي على الالتزام بالخطط طويلة الأجل والحد من التحيزات السلوكية الناتجة عن التفاعل العاطفي مع تقلبات السوق (حراق، 2023).

وفي المملكة العربية السعودية، دعمت مبادرات "برنامج تطوير القطاع المالي" (FSDP) و"فينتك السعودية" (FinTech Saudi) تطور قطاع FinTech، بما في ذلك إطلاق مختبرات تنظيمية (Regulatory Sandboxes) من قبل هيئة السوق المالية (CMA) لتمكين هذه الخدمات. وقد أدى هذا الدعم التنظيمي إلى ظهور منصات استثمارية محلية، يتطلب عملها في الغالب التوافق مع متطلبات الشريعة الإسلامية، ما يخلق بيئة مناسبة لدراسة تبني هذه الخدمات محلياً (FinTech Saudi, 2021/2022; Gazzaz, 2025).

مع ذلك، تشير الأدبيات العالمية والإقليمية إلى أن تبني التكنولوجيا المالية الجديدة لا يعتمد فقط على توفر الخدمة أو جودتها التقنية (PU & PEOU)، بل يرتبط بعوامل سلوكية حاسمة كالثقة والوعي. فنقص الوعي بمزايا هذه الأدوات، بالإضافة إلى المخاوف المتعلقة بالأمن والشفافية في عمل الخوارزميات، يمثلان عوامل محورية قد تُبطئ من وتيرة اعتماد المستثمرين الأفراد على هذه الخدمات حتى لو كانت متاحة (Ansari & Bansal, 2024; Hidayat-ur-Rehman et al., 2025).

لذلك، تبرز الحاجة لدراسة منهجية، كما هو الحال في هذا البحث، تقيس مستوى وعي المستثمرين الأفراد في الرياض (كونها المركز المالي للمملكة) بخدمات المستشارين الآليين، وتأثير هذا الوعي، بالارتباط مع عوامل الثقة والأداء المتوقع، على قراراتهم الاستثمارية وسلوكهم الفعلي في إدارة أصولهم.

-مشكلة الدراسة.

تكمن المشكلة البحثية الأساسية في وجود قصور معرفي وبحثي موثق يتعلق بمدى وعي المستثمرين الأفراد في مدينة الرياض بخدمات المستشارين الماليين، وكيفية انعكاس ذلك عملياً على سلوكهم وقراراتهم الاستثمارية.

على الرغم من أن هيئة السوق المالية (CMA) في المملكة قد قامت بوضع إطار تنظيمي متقدم لتنظيم عمل المستشارين الماليين وإلزام المؤسسات بالحد الأدنى من التدابير الرقابية (مثل تسجيل مسؤول تقنية معلومات)، فإن هناك فجوة واضحة بين الجهود التنظيمية وتأثيرها على التبني الفعلي والسلوك الاستثماري للمستثمر الفردي. وتشير الدراسات الأكاديمية إلى أن الأدلة العلمية المحلية المحددة حول تأثير الوعي على نية الاستخدام والسلوك الاستثماري ما تزال محدودة.

تقود هذه الفجوة البحثية إلى تساؤلات عملية حيوية عدة تحتاج إلى قياس كمي:

1. هل الوعي الحالي لدى المستثمرين الأفراد في الرياض بالقدر الكافي الذي يشجع على تبني الخدمات الآلية، لا سيما في ظل حداثة النسبية محلياً؟
 2. كيف تتفاعل العوامل النفسية والسلوكية لدى المستثمر السعودي (مثل القيمة المدركة، والجهد، والثقة التنظيمية) مع الوعي لتشكيل نية التبني؟
 3. هل يتطلب السياق المحلي إضافة عوامل فريدة مثل الامتثال الشرعي كمتغير أساسي في نموذج التبني، وهل يمكن أن يكون الوعي بهذه الجوانب المحلية هو المحرك الرئيسي لزيادة الثقة والتبني؟
- لذلك، يسعى هذا البحث إلى سدّ هذه الفجوة عبر قياس الوعي وتحليل علاقته بمتغيرات تقليدية في أبحاث قبول التكنولوجيا (الفائدة المدركة، سهولة الاستخدام، الثقة) مع دمج متغيرات الخصوصيات المحلية (مثل الامتثال الشرعي) لتكوين نموذج تحليلي صارم وقابل للتطبيق في البيئة السعودية.

-أهمية الدراسة.

تكمن أهمية هذه الدراسة في شقين أساسيين: أولهما الأهمية العلمية من حيث إثراء الأدب العربي في مجال التكنولوجيا المالية من خلال تطبيق نموذج متين كنظرية UTAUT على سياق استثماري عربي متخصص، وتوفير مقاييس موثقة للوعي والتبني في البيئة السعودية، وتوفير إطار نظري يربط بين الوعي التكنولوجي وجودة القرار الاستثماري، مما يسد فجوة في دراسات التمويل السلوكي. بينما تتجلى الأهمية العملية والتطبيقية من توفير بيانات كمية دقيقة تقيّم فاعلية الأطر التنظيمية لخدمات المستشار الآلي لهيئة السوق المالية (CMA). إذا كانت نتائج الدراسة تشير إلى انخفاض الوعي، يُفسر ذلك بأنه قد يعود لحداثة الخدمة وعدم كفاية جهود التوعية. أما إذا كانت الثقة مرتفعة، فإن ذلك يؤكد نجاح الإجراءات الرقابية الجديدة التي تركز على الحوكمة والأمان. إضافةً لمساعدة الشركات التقنية المالية المرخصة في فهم حواجز التبني الرئيسية لدى المستثمر السعودي (كالثقة أو سهولة الاستخدام) وتوجيه استراتيجيات تصميم المنتجات والتسويق نحو معالجة هذه الحواجز.

-أهداف الدراسة-

1. قياس مستوى الوعي لدى المستثمرين الأفراد في الرياض بخدمات المستشارين الآليين.
2. فحص العلاقة بين مستوى الوعي ونية الاستخدام للمستشار الآلي.
3. اختبار أثر الفائدة المدركة، سهولة الاستخدام، والثقة على نية الاستخدام، مع اعتبار الثقة كعامل وسيط/معدل عند الاقتضاء.
4. دراسة الفروق الديموغرافية في المتغيرات الرئيسة.
5. تقديم توصيات عملية لتنمية تبني الخدمات الآلية في المملكة.

-تساؤلات الدراسة-

1. ما مدى وعي المستثمرين الأفراد في الرياض بمفهوم وخدمات المستشارين الآليين؟
2. ما أثر مستوى هذا الوعي على نية استخدامهم لخدمات المستشارين الآليين؟
3. ما علاقة الفائدة المدركة وسهولة الاستخدام المدركة والثقة بنية الاستخدام للمستشار الآلي؟
4. هل توجد فروق ديموغرافية (عمر، تعليم، خبرة استثمارية) في مستويات الوعي والنوايا؟
5. ما التوصيات الممكنة لرفع مستوى الوعي وزيادة الاعتماد على هذه الخدمات في السوق السعودي؟

-فروض الدراسة-

- 1H: توجد علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الوعي بخدمات المستشارين الآليين ونية الاستثمار باستخدامها.
- 2H: الفائدة المدركة (PU) ترتبط إيجابياً بنية استخدام المستشار الآلي.
- 3H: سهولة الاستخدام المدركة (PEOU) ترتبط إيجابياً بنية الاستخدام، وقد تؤثر بشكل غير مباشر عبر الفائدة المدركة.
- 4H: الثقة في النظام تمثل متغيراً معززاً لتأثير الوعي/الفائدة على نية الاستخدام (متوسط/معدل)، بحيث تضعف العلاقة عند انخفاض الثقة.
- 5H: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الوعي والنية تبعاً للعمر، المستوى التعليمي، والخبرة الاستثمارية.

-النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث-

تعتمد الدراسة على النموذج الموحد لقبول واستخدام التكنولوجيا (UTAUT)، مع تكييفه ليناسب سياق التكنولوجيا المالية والاستثمار (Trust-Enhanced UTAUT) بهدف هذا الإطار إلى تفسير نية المستثمر لتبني التكنولوجيا من خلال

متغيرات أساسية مثل: الأداء المتوقع (تحسين العائد وتنويع المخاطر)، والجهد المتوقع (سهولة الاستخدام)، والثقة والأمان (في الخدمة والجهة المنظمة). وتكمن أهمية هذا الإطار في أنه يتجاوز القياس الوصفي للوعي إلى تحليل العوامل السببية التي تدفع المستثمر إلى التبني الفعلي، وربط هذا التبني في النهاية بالمتغير التابع للدراسة، وهو جودة قراراته الاستثمارية السلوكية (التحول نحو الانضباط والحياد).

الفصل الثاني

الدراسات السابقة

-مقدمة

يشهد العالم المعاصر تحولاً جوهرياً في أنماط إدارة الثروة واتخاذ القرار الاستثماري، مدفوعاً بالتقدم التقني المتسارع وتنامي حضور الذكاء الاصطناعي في مختلف القطاعات الاقتصادية. وفي هذا السياق، ظهر المستشار الآلي بوصفه أحد أبرز الابتكارات في مجال التقنية المالية (حميد الدين وآخرون، 2019)، إذ يمزج بين التحليل الكمي والخوارزميات الذكية لتقديم خدمات استثمارية تتسم بالكفاءة والدقة وسرعة الاستجابة. ومع اتساع نطاق الاعتماد على هذه الأنظمة، أصبح فهم العوامل التي تدفع المستثمرين إلى تقبلها أو التردد في استخدامها ضرورةً بحثية لفهم التفاعل بين الإنسان والتقنية داخل بيئة مالية متجددة (حراق، 2023).

وانطلاقاً من هذا الواقع، تأتي هذه الدراسة في إطار الجهود العلمية الرامية إلى تحليل سلوك المستثمر تجاه الحلول الرقمية الحديثة، والكشف عن محددات تبني المستشارين الآليين في السوق المحلية. وتقتضي المعالجة العلمية المتعمقة لهذا الموضوع العودة إلى الأسس النظرية والنماذج التفسيرية التي تناولت علاقة الأفراد بالتقنيات الجديدة، واستقراء ما توصلت إليه البحوث السابقة في هذا الميدان، بما يسهم في بناء قاعدة معرفية متينة يمكن الانطلاق منها نحو تفسير النتائج وتوجيه الفرضيات البحثية.

أمام هذا المشهد، يبرز الإطار النظري كمرشد رئيس لبحثنا في العوامل الدافعة والحاجزة لاعتماد المستشارين الآليين. يعتمد الإطار على دمج عدة نظريات ونماذج مأخوذة من أدبيات اعتماد التكنولوجيا المالية، مثل نموذج قبول التكنولوجيا (TAM)، ونظرية انتشار الابتكار (DOI)، ونظرية الثقة في النظم الإلكترونية، بالإضافة إلى نماذج القيمة المدركة مثل نموذج القيمة المدركة (Perceived Value) ونموذج الاعتماد القائم على القيمة (VAM). يعكس هذا التعدد في النماذج ضرورة فهم الظاهرة من جوانب مختلفة -تكنولوجية واجتماعية وثقافية- لضمان شمولية الدراسة ومواءمتها مع خصوصية المستثمر السعودي.

-الدراسات السابقة

تشير دراسات محلية إلى أن الاعتماد على خدمات المستشارين الآليين في السعودية لا يزال في مراحله الأولى، ويعتمد بالأساس على عوامل مثل الفائدة المدركة، والفوائد المتوقعة، فضلاً عن الدعم التنظيمي، بينما على الصعيد العالمي، تشير الأبحاث الدولية إلى تزايد تبني المستشارين الآليين في الأسواق المتقدمة، وفيما يلي استعراض لبعض الدراسات العربية والأجنبية:

أولاً- الدراسات العربية:

1. الدراسة الأولى: Ansari و Bansal (2024) هدفت دراستهما إلى تحليل نية المستثمرين السعوديين لاعتماد خدمات المستشارين الآليين والعوامل المؤثرة فيها. استخدم الباحثان نموذج المعادلات الهيكلية الجزئية (PLS-SEM) على عينة كبيرة مكونة من 1361 مستثمراً من السعودية. أظهرت النتائج أن الفائدة المتصورة للمستشار الآلي والمزايا الاقتصادية المتوقعة له، إضافة إلى التدخلات التنظيمية والرقابية، تؤثر بشكل إيجابي على نية اعتماد هذه الخدمات في المملكة.

2. الدراسة الثانية: قدمت Gazzaz (2025) مراجعة منهجية لتطور خدمات المستشار الآلي في السعودية وتحليلاً لأدائها المالي بين 2017 و2029. بينت الدراسة أن إدخال المستشارين الآليين إلى الخدمات المالية يوفر فوائد مثل خفض التكاليف وزيادة سهولة الوصول والتوسع، وتحسين موضوعية إدارة المخاطر، لكنه يواجه تحديات مثل التحيز الخوارزمي ونقص الثقة وقضايا الخصوصية والتعليم المالي. كما توقعت الدراسة أن تصل إيرادات قطاع المستشارين الآليين في السعودية إلى 34.56 مليون دولار بحلول 2025، ورأت أن دعم الأطر التنظيمية والاستثمار في التكنولوجيا والتوعية المالية أمر ضروري لاستدامة هذا القطاع.

3. الدراسة الثالثة: استقصى Hidayat-ur-Rehman وآخرون (2025) العوامل التقنية والسلوكية المؤثرة في نية المستثمرين السعوديين لاعتماد المستشارين الآليين مع التركيز على البعد البيئي وجودة واجهة المنصة. اعتمد الباحثون تصميمًا استبيانياً شمل 387 مستجيباً، وحلّلوا البيانات باستخدام نمذجة المعادلات الهيكلية الجزئية. أظهرت النتائج أن معرفة المستثمرين بأساسيات عمل المستشار الآلي تؤثر بشكل مباشر وغير مباشر (عبر القيمة البيئية المتصورة والأسبقية النسبية) على نيتهم لاستخدامه، وأن جودة واجهة المنصة تعزز سهولة استخدام الخدمة وفائدتها المتصورة. كما وجدت الدراسة دوراً تعديلياً مهماً لمتغير الثقة؛ إذ تقوّي الثقة تأثير معرفة المستثمرين وجودة الواجهة على نيتهم باستخدام المنصة. وعليه، تؤكد النتائج على أهمية بناء منصات موثوقة وسهلة التفاعل تراعي احتياجات المستثمرين السعوديين والتشجيع على الاستثمار المستدام.

4. الدراسة الرابعة: بحثت Anwar (2025) دور المستشارين الآليين في تعزيز الثقافة المالية وسلوك الاستثمار المنتظم بين المستثمرين الأفراد في الإمارات. اعتمدت الدراسة على تصميم وصفي ترابطي باستبانة موجهة لـ 150 مستثمراً إماراتياً. وأظهرت النتائج أن المستوى العام للثقافة المالية لدى المستثمر هو العامل الأقوى في التنبؤ بسلوك الاستثمار المنتظم، بينما لم يكن استخدام المستشار الآلي بحد ذاته كافياً لإحداث تحسن ملحوظ في السلوك المالي. كما أبرزت الدراسة أن ثقة المستثمرين وسهولة استخدام المنصة قاطعت الأثر الإيجابي للتكنولوجيا، وأن قلة التفاعل البشري

مع المستشار الآلي أثرت على مدى تقبلهم لخدماته. لذلك أوصت الدراسة بدمج أدوات تعليمية وتغذية راجعة في منصات المستشارين الآليين لتعزيز المعرفة والسلوك المالي للمستثمرين.

5. الدراسة الخامسة: هدفت Abbas وإسماعيل (2025) إلى تحليل دور المستشارين الآليين في تحفيز النشاط الاستثماري بسوق رأس المال المصري. استخدم الباحثان منهجية كمية استقصائية شملت 693 مشاركاً من جمهورية مصر، وحللتا البيانات باستخدام SPSS و AMOS لتطبيق نماذج الانحدار والتحليل العاملي. كشفت النتائج أن عوامل مثل الوعي بالمستشار الآلي، وإدراك الفوائد المتوقعة منه، والثقة بالنظام، والتعليم المالي والشمول الاجتماعي تؤثر إيجاباً على تفعيل حركة السوق الاستثمارية، في حين كان الخوف من المخاطر وقضايا الأمان الرقمية عائقاً سلبياً. وأظهرت الدراسة كذلك أن المستشارين الآليين ساهموا في رفع مستوى الثقافة المالية للمستثمرين وتقليص فجوة الخبرة بينهم، مما زاد من نسبة مشاركتهم في السوق.

ثانياً- الدراسات الأجنبية

6. الدراسة السادسة: استهدفت Mohapatra وآخرون (2025) في الهند دراسة العلاقة بين استخدام تقنيات المستشارين الآليين ورغبة المستثمرين في اتخاذ قرارات استثمارية مستدامة. بناءً على استبانة استجاب لها 372 مستثمراً هندياً، وظف الباحثون نموذج المعادلات الهيكلية الجزئية (PLS-SEM) لتقييم تأثير متغيرات مثل الثقة، والخطر المتصور، وسهولة الاستخدام، والفائدة المتصورة. وأثبتت النتائج أن جميع هذه العوامل الخمسة كان لها تأثير معنوي إيجابي على نية المستثمرين بالاستثمار المستدام، بالإضافة إلى أن كل من الوعي بالاستثمارات المستدامة والتنظيمات الحكومية أديا دوراً تعديلياً بتعزيز هذا التأثير. وقد خلصت الدراسة إلى أهمية بناء خوارزميات موثوقة وسهلة الاستخدام في المنصات الآلية ورفع مستوى الوعي والاستقرار التنظيمي لتشجيع المستثمرين على الاعتماد عليها.

7. الدراسة السابعة: نظر Chen وآخرون (2025) في الصين في تبني حلول التقنية المالية في الاستثمار الخضراء من خلال المستشارين الآليين. جمعت الدراسة بيانات من 393 مستثمراً صينياً محلياً باستخدام نموذج المعادلات الهيكلية الجزئية، وركزت على متغيرات تشمل استخدام المستشار الآلي، والوعي بعوامل البيئة، وإمكانيات تخصيص المحافظ، ودور الثقة. وكشفت النتائج أن استخدام المستشار الآلي والوعي بمعايير البيئة أثروا بشكل معنوي على الفائدة المتصورة وسهولة الاستخدام، وإن كان تأثيرهما المباشر على النية السلوكية محدوداً. في المقابل، كان لتخصيص المحافظ الخضراء أثر مباشر على زيادة الفائدة المتصورة وسهولة الاستخدام والنية بالاستثمار الرقمي، فيما لعبت الثقة دوراً مساعداً في تقوية العلاقة بين التخصيص والنوايا الاستثمارية.

8. الدراسة الثامنة: حلل Rossi و Utkus (2024) البيانات المتعلقة بتأثير خدمات المستشارين الآليين على محفظة المستثمرين في الولايات المتحدة. باستخدام بيانات ضخمة من أكبر مستشار آلي أميركي، وجد الباحثان أن منصات المستشار الآلي تزيد من اعتماد المستثمرين على الصناديق المؤشرة وتقلل من تحيزهم نحو الأوراق المحلية، وتخفض عدد الأصول الممسوكة والرسوم المدفوعة، مما يؤدي إلى رفع نسبة شارب للمحفظة. كما تبين أن المستثمرين الذين كانوا يمتلكون محافظ أقل تنوعاً واستثماراً ضعيفاً في الأسهم استفادوا أكثر من الخدمة؛ علاوةً على أن استخدام المستشار الآلي قلّص الوقت الذي يقضيه المستثمرون في متابعة محافظهم واستثمارهم. وأشار الباحثان إلى أن الذين استفادوا أكبر هم أكثر ميلاً للاستمرار في استخدام هذه الخدمة الآلية.

9. الدراسة التاسعة: قامت Back وآخرون (2023) بتجربتين متحكمتين لدراسة آثار تصميم واجهة المستشار الآلي على سلوك المستثمرين. أظهرت الدراسة الأولى أن توافر مستشار آلي باسم وبرمجة تلقائية يخفف من ميل المستثمرين إلى جني الأرباح المبكرة (ال Disposition Effect)، مما يحسن قراراتهم الاستثمارية. لكن التجربة الثانية أظهرت أن إعطاء المستشار صفات بشرية (مثل اسم وواجهة تواصل طبيعي) قلل من رغبة المستثمرين في طلب المشورة منه وزاد تحيزاتهم، ما يعكس مخاطر تصميم الواجهات البشرية الشكل. وتشير هذه النتائج إلى أنه بينما يمكن للتكنولوجيا أن تحسن نتائج الاستثمار، فإن الزينة الاجتماعية للمستشار قد تثني المستخدمين عن الاستفادة الكاملة منه.

10. الدراسة العاشرة: اقترح Belanche وآخرون (2023) نموذجاً سلوكياً يوازن بين فوائد ومخاطر استخدام المستشارين الآليين بناءً على استبيانات لـ 596 مشاركاً أميركياً. خلص الباحثون إلى أن تصور العملاء لفوائد المستشار الآلي (مثل الكفاءة وتوفير الوقت) مقابل مخاطره (الخوف من خسارة المال وفقدان الوقت) يتحدد بمدى سهولة تعلم استخدامه وشعورهم بالأمان فيه. كما وجدوا أن المستهلكين الأصغر سناً كانوا أكثر ميلاً للتوصية بالخدمة من كبار السن، وأن الرجال أظهروا ثقة أعلى في استخدامها مقارنة بالنساء. وأكدت الدراسة على ضرورة تكيف المنصات الآلية مع اختلافات أعمار وجنسيات المستخدمين من خلال تخصيص الواجهة لتعزيز شعور الأمان وسهولة الاستخدام.

بشكل عام، تؤكد هذه الدراسات الطابع التكنولوجي-السلوكي لاتجاه المستثمرين نحو خدمات المستشارين الآليين، حيث تلعب كل من المعايير التقنية (سهولة الاستخدام، المنفعة)، والعوامل النفسية (الثقة، الاستجابات العاطفية)، والسياق الثقافي والديموغرافي (الخبرة المالية، العمر، الفردانية الثقافية) دوراً متكاملاً في تشكيل نية الاعتماد. وهذه النتائج تدعم الحاجة إلى تصميم منصات مستشار آلي تراعي خصوصيات المستثمرين السعوديين (من حيث التوافق الشرعي، والتفضيلات الاستدامية، ومستويات الثقة الرقمية)، إضافة إلى تعزيز الثقيف المالي وضمان الدعم السياسي والتنظيمي لتعزيز تبني هذه الخدمات الجديدة.

-الإطار النظري

1. أطر النظرية الأساسية في تبني التكنولوجيا المالية

1-1. نموذج قبول التكنولوجيا (TAM):

يُعدّ نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) الذي ابتكره ديفيس (1989) إطارًا نظريًا واسع الانتشار في بحوث نظم المعلومات. يقوم TAM على فرضيتين رئيسيتين: الفائدة المدركة (Perceived Usefulness) وسهولة الاستخدام المدركة (Perceived Ease of Use). فالفائدة المدركة هي اعتقاد المستخدم بأن استخدام التقنية سيُحسّن من أدائه الوظيفي، أما سهولة الاستخدام المدركة فهي الاعتقاد بأن استخدام التقنية سيجري دون عناء أو صعوبة تؤثر هاتان المتغيرتان بدورهما في تكوين نية المستخدم السلوكية تجاه اعتماد التقنية الجديدة. يُستمد TAM من نظرية السلوك المنطقي (TRA)، ويُعتبر من الأسس المتينة والسهلة التفسير التي اعتمدتها الكثير من الدراسات لتنبؤ قبول التقنيات المالية الجديدة. ومن ثمّ، في الأبحاث التطبيقية غالبًا ما يتم دمج TAM مع متغيرات إضافية مثل الثقة والمخاطر المحسوسة، وقد أظهرت البحوث أن الثقة والفائدة المدركة هما من أقوى المحددات لاتباع المستخدم لخدمات المستشارين الآليين (Ansari & Bansal, 2024).

2-1. نظرية انتشار الابتكار (DOI):

تُعنى نظرية انتشار الابتكار لـ Rogers (1962) بكيفية انتشار الأفكار والتقنيات الجديدة داخل مجتمع ما عبر الزمن. تركز DOI على خمس خصائص رئيسية للابتكار تؤثر على سرعة تبنيّه: الميزة النسبية (حدوث فائدة واضحة مقارنة بالبدائل)، التوافق مع قيم واحتياجات المستخدم، التعقيد (سهولة/صعوبة الفهم والاستخدام)، الإمكانية للتجريب (Trialability)، والإمكانية للرصد (Observability). في سياق التكنولوجيا المالية، يساعد DOI على فهم كيف وأنما ينتشر استخدام الابتكارات مثل الخدمات البنكية المتنقلة والعملات المشفرة وخدمات robo-advisors. فقد أبرزت الدراسات العالمية أهمية الميزة النسبية (مثل خفض التكاليف وزيادة الكفاءة) ومعرفة المستخدم بالابتكار كعوامل حاسمة في تبني الحلول التكنولوجية المالية (Hidayat-ur-Rehman et al, 2025).

3-1. نظرية الثقة في النظم الإلكترونية:

تشير الثقة في النظم الإلكترونية إلى مدى اعتقاد المستخدمين بموثوقية النظام الإلكتروني وأمانه واحترامه للخصوصية. تلعب الثقة دورًا محوريًا في تبني الخدمات المالية الرقمية، حيث تخفف من المخاطر المدركة الناجمة عن التعامل مع خوارزميات أو منصات غير مألوفة لا سيما في منتجات مالية ذات طابع ربحي/مخاطر. في بيئة robo-advisors، يتوقع المستخدمون أن يكفل النظام العدالة والشفافية وألا يحدث أخطاء تؤثر على استثماراتهم. وقد وجدت الدراسات أن الثقة تزيد من احتمالية التبني عبر زيادة الاطمئنان لدى المستثمر. كما تشير بحوث في السعودية إلى أن ضعف الثقة بالأطر التنظيمية والتقنية يُعد من المعوقات الرئيسية لاعتماد الخدمات المالية الجديدة. ولذلك، ينبغي التعامل مع الثقة إما كعامل مستقل أو كعامل معدل يضحّم أو يضعف أثر المتغيرات الأخرى على التبني (Chen et al, 2025).

4-1. نموذج القيمة المدركة (Perceived Value):

تركز نماذج القيمة المدركة على مدى إحساس المستخدم بالقيمة الفعلية للحصول على خدمة أو تقنية. إحدى أبرز هذه النماذج هي نموذج الاعتماد القائم على القيمة (Value-Based Adoption Model, VAM) الذي طرحه كيم وزملاؤه. يرى نموذج VAM أن قرار التبني يُتخذ بناءً على تقييم منطقي للمزايا المحققة مقابل التضحيات المحتملة. فالفوائد تشمل الفائدة المدركة والمتعة والاستفادة المتوقعة، بينما التضحيات تشمل الصعوبات التقنية والتكلفة المالية. تتحول هذه النواتج إلى متغير القيمة المدركة التي تؤثر بشكل مباشر على نية الاستخدام. وقد وُظف هذا النموذج في بحوث FinTech، حيث تبين أن شعور المستخدم بقيمة واضحة (مثل السرعة والكفاءة وخفض الرسوم) يعزز اعتماد المنصات الرقمية. في إطار المستشارين الآليين، يتم توسيع فكرة القيمة لتشمل ما يُسمى القيمة الخضراء (Green Perceived Value)، أي القيمة المرتبطة بالاستدامة والمسؤولية البيئية (Kim et al, 2007).

2. تطبيق الأطر على المستشارين الآليين

1-2. الفائدة المدركة (PU):

تُعد "الفائدة المدركة" أو "الأداء المتوقع" (Perceived Usefulness – PU) أحد المكونات الرئيسية لنظرية UTAUT، وتُمثل اعتقاد المستثمر بأن استخدام المستشار الآلي سيعزز من أدائه الاستثماري أو عوائده. وقد أظهرت تحليلات أكاديمية مكثفة أن الفائدة المدركة هي من أقوى المتغيرات التنبؤية لنية تبني المستشارين الآليين. وتتجلى هذه الفائدة في عدة جوانب عملية وجوهرية للخدمة، منها تحقيق عوائد أفضل أو أداء أكثر اتساقاً، غالباً بتكلفة أقل مقارنة بالمستشارين الماليين التقليديين. كما أن المستشار الآلي يساهم في تطبيق استراتيجية طويلة الأمد من خلال الاستثمار المنتظم وتقليل التفاعل العاطفي مع تقلبات السوق، مما يعزز من فرص الاستفادة من الفائدة المركبة. إن قوة العلاقة بين الفائدة المدركة ونية التبني تتأثر بالإطار الثقافي للمستثمر، حيث لوحظ أن التوجهات الثقافية مثل التوجه طويل الأمد تؤثر إيجاباً على هذه العلاقة (Vanguard, 2023; Hidayat-ur-Rehman et al, 2025).

2-2. سهولة الاستخدام (PEOU):

تعرف "سهولة الاستخدام المتوقعة" (PEOU) بأنها الدرجة التي يعتقد بها الفرد أن استخدام نظام تكنولوجي معين سيكون خالياً من الجهد، وهي عامل أساسي في تحديد الاتجاه السلوكي للمستثمر نحو تبني المستشار الآلي. وتظهر أهمية واجهة المستخدم (User Interface) وتجربة الاستخدام (User Experience) في اختيار المستثمرين للمنصة، فكلما كانت إجراءات بدء الاستثمار، كفتح الحساب، وتعبئة ملف تعريف المخاطر، ومتابعة أداء المحفظة، أبسط وأكثر سلاسة، زادت الاستجابة الإيجابية ونية الاستخدام. في سياق خدمات RA، تتضمن سهولة الاستخدام أيضاً مدى بساطة فهم الخوارزميات أو النماذج المستخدمة لتخصيص الأصول، مما يقلل من حاجز التعقيد الذي قد يواجهه المستثمر الفردي ويشجع على التبني. وقد أكدت دراسات دولية أن PEOU هي أحد المتنبئات القوية للموقف تجاه المستشارين الآليين، والتي بدورها تتنبأ بالنية السلوكية للتبني (Davis, 1989; Ansari & Bansal, 2024).

3-2. الثقة والأمان والتفسير (Trust, Security, and Explainability):

تُعد الثقة (Trust) متغيراً حاسماً في سياق الخدمات المالية الآلية، لا سيما في أسواق الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، وتظهر الدراسات الأكاديمية أنها من أقوى المتغيرات التنبؤية لتبني المستشارين الآليين. ترتبط المخاوف بشأن الثقة

بثلاثة أبعاد رئيسية: الأمان التقني (Security)، الشفافية (Transparency)، والقدرة على تفسير الخوارزمية (Explainability).

- الأمان التقني: تتعلق بالثقة في حماية البيانات والأصول الاستثمارية من الاختراق أو سوء الاستخدام.
- الشفافية وقابلية التفسير: ترتبط بقدرة المستثمر على فهم وتفسير كيفية عمل الخوارزميات ونماذج اتخاذ القرار التي يقوم عليها المستشار الآلي، حيث تؤدي الطبيعة "الصندوق الأسود" (Black Box) للذكاء الاصطناعي إلى مقاومة التبني.
- الثقة التنظيمية (Regulatory Trust): تُظهر دراسات أن تدخل الضمانات التنظيمية يلعب دوراً محورياً في تقليل هذه المخاوف. ففي السياق السعودي، تركز هيئة السوق المالية (CMA) على وضع حد أدنى من التدابير الرقابية وإلزام مؤسسات السوق المالية المرخصة بتسجيل مسؤول تقنية معلومات. هذا التركيز المؤسسي على الأمان والحوكمة يهدف بشكل مباشر إلى تعزيز ثقة المستثمر الفردي في شرعية وأمان هذه المنصات، وبالتالي تحويل الجهد الرقابي إلى عامل إيجابي لنية التبني (Chen et al., 2025; Gazzaz, 2025).

4-2. نماذج القيمة وتطبيقها:

عند تقييم منصات المستشارين الآليين، يقوم المستخدمون بشكل ضمني بموازنة القيمة الكلية المتوقعة مقابل التضحيات. فالفوائد المدركة لهذه الخدمة تشمل إمكانية الحصول على عائد استثماري محسن عبر خوارزمية ذكية، وخدمات سريعة (ساعات عمل أطول من البشر)، وتحسين إدارة المخاطر عبر تحليل بيانات واسع. أما التضحيات فتتجلى في أهمية رسوم الخدمة وخطر وقوع خلل تقني أو فقدان عنصر الثقة. وفقاً لنموذج VAM، إذا كانت القيمة الصافية إيجابية (الفوائد أعلى من التضحيات)، يرتفع احتمال تبني المستثمر للخدمة. تبين أن تضمين البعد البيئي (القيمة الخضراء) يمكن أن يعزز القيمة المدركة لدى المستثمرين المهتمين بالاستدامة. فخدمات المستشارين الآليين التي تتيح استثماراً متوافقاً مع معايير ESG قد تزيد من جاذبية المنصة للمستخدمين الواعين بيئياً. وبذلك يتيح إطار القيمة المدركة تفسيراً كاملاً لقرار المستثمر عبر مراعاة الأهداف المالية والشخصية والمجتمعية في آن واحد (Gazzaz, 2025).

5-2. المنظور الثقافي/الشرعي:

في البيئة المالية السعودية، لا يمكن فصل عوامل التبني عن السياق الثقافي والديني السائد. يُعد عامل التوافق الشرعي (Compliance with Sharia) عنصراً أساسياً ومحورياً قد يجعل بعض المنصات أكثر قبولا لدى شريحة واسعة من المستثمرين الأفراد، بل قد يكون شرطاً أساسياً للتبني. تركز الشريعة الإسلامية على مبادئ تحظر معاملات مثل الربا (Usury) والغرر (Uncertainty or Speculation). بالتالي، فإن المستثمر الفردي يبحث بشكل حاسم عن ضمانات بأن الخدمات الآلية المقدمة، سواء في اختيار الأصول الاستثمارية (مثل الأسهم أو الصكوك الحلال) أو في آليات إدارة المحفظة، تلتزم بالضوابط الشرعية. إن حصول المنصة على شهادة من هيئة شرعية معتمدة أو العمل تحت إشراف هيئة رقابية مالية تُعنى بالجانب الشرعي يُعتبر عنصراً قوياً ل بناء الثقة (Trust) وتأكيد الفائدة المدركة (Perceived Usefulness)، حيث يُنظر إلى التوافق الشرعي كعائد غير مالي أساسي للخدمة. وبالتالي، يجب على هذه الدراسة أن

تقيس كيف أن هذا المتغير الثقافي/الشرعي يعمل كمُعدِّل فريد يؤثر في العلاقة بين الوعي ونية التبني في السوق السعودي (Gazzaz, 2025).

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

-مقدمة-

يُعدّ هذا الفصل من أهم فصول البحث، إذ يوضّح الخطوات والإجراءات التي اتُّبعت للوصول إلى نتائج علمية دقيقة وموثوقة. فالمنهجية تمثّل الإطار الذي يحدّد مسار الدراسة منذ تحديد المشكلة وصياغة الفرضيات وحتى جمع البيانات وتحليلها وتفسيرها. ومن هذا المنطلق، يهدف هذا الفصل إلى عرض المنهج المتّبع في البحث، وتبرير اختياره بما يتناسب مع طبيعة المشكلة وأهداف الدراسة، إضافةً إلى بيان مجتمع البحث وعينته، وأدوات جمع البيانات، والأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليلها.

ويأتي هذا العرض لتوضيح الكيفية التي سعى بها الباحث إلى تحقيق التكامل بين الجانب النظري والتطبيقي، وضمان دقّة النتائج وقابليتها للتعميم، بما يعزّز من موثوقية الدراسة ويسهم في تحقيق أهدافها العلمية والعملية.

-المنهجية وطرق البحث-

سيعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي، كما سيعتمد البحث على المقابلة الشخصية، والاستبانة كأداة لجمع البيانات، ومن ثمّ استخدام برنامج SPSS إصدار /22/ من أجل تحليل البيانات المتحصل عليها. وأساليب التحليل الإحصائي:

1. اختبار ألفا كرونباخ لمعرفة ثبات أداة الدراسة.
2. اختبار معامل ارتباط بيرسون لقياس صدق أداة الدراسة.
3. استخدام النّسب المئويّة والتكرارات والمتوسّطات الحسابيّة والانحرافات المعياريّة من خلال الإحصاء الوصفيّ.
4. اختبار (One-Sample T-Test) لاختبار الفرضيات.

-مجتمع البحث وعينته

المجتمع: المستثمرون الأفراد المقيمون في مدينة الرياض (من يستخدمون أو قد يستخدمون القنوات الرقمية للاستثمار).

العينة: عينة غير احتمالية مقصودة (Purposive sampling) مع حد أدنى مقترح 350–400 مشارك لضمان قوة إحصائية مناسبة لتحليل الانحدار أو SEM؛ إن أمكن يفضل 500 حالة لتجزئة الفئات الديموغرافية.

-حدود البحث

تحددت حدود هذا البحث في مجموعة من الأبعاد التي ترسم إطاره العام وتحدّد مجاله بدقة. فعلى الصعيد الموضوعي، يركّز البحث على دراسة العوامل المؤثرة في تبني واستخدام المستشارين الآليين بوصفهم أحد تطبيقات التقنية المالية الحديثة، دون التوسع في مجالات الابتكار المالي الأخرى. أما من الناحية المكانية، سيُجرى البحث ضمن نطاق مدينة الرياض في المملكة العربية السعودية، نظراً لتمييزها ببيئة استثمارية نشطة تتبنّى التحول الرقمي في الخدمات المالية. وفيما يتعلق بالحدود الزمانية، سيتناول البحث الفترة الممتدة خلال عامي 2025-2026، وهي الفترة التي تشهد نمواً ملحوظاً في الاهتمام بالتقنيات المالية واستخدام المستشارين الآليين في السوق المحلية. أما الحدود البشرية، ستقتصر الدراسة على المستثمرين الأفراد أو المستخدمين المحتملين للمستشارين الآليين، استناداً إلى أهداف البحث وطبيعة الظاهرة المدروسة. وأخيراً، من الناحية المنهجية، سيعتمد البحث على المنهج الكمي الوصفي الذي ينسجم مع طبيعة المشكلة البحثية ويتيح فهماً أدق للعلاقات بين المتغيرات محل الدراسة.

وتُسهّم هذه الحدود مجتمعةً في تحديد نطاق الدراسة بدقة، بما يضمن وضوح نتائجها وقابليتها للتفسير ضمن سياقها الزماني والمكاني والمنهجي المحدد.

-أداة البحث

الاستبانة (مرفقة/جاهزة): تتضمن أقساماً: البيانات الديموغرافية، متغير الوعي (Awareness)، الفائدة المدركة (PU)، سهولة الاستخدام (PEOU)، الثقة (Trust)، نية الاستخدام (Behavioral Intention)، وسلوك الاستثمار الحالي. البنود مبنية على مقاييس معروفة (Davis, 1989; Kim et al., 2007; Hidayat-ur-Rehman et al., 2025) ومُعدّلة للسياق السعودي. مقياس الاستجابة: ليكرت خمس درجات (1-5).

التحكيم والقياس: سيتم عرض الأداة على لجنة خبراء 6-8 لأجل الصدق الظاهري والمحتوى (Content Validity Index)، ثم إجراء اختبار مبدئي (pilot) على 30-50 حالة لحساب α كرونباخ.

-إجراءات جمع البيانات

تُوزَع الاستبانة إلكترونياً (Google Forms) عبر مجموعات الاستثمار المحلية، منصات الوساطة، وحملات ترويجية في الوسط المالي بمدينة الرياض؛ بالإضافة إلى توزيع ورقي في فعاليات استثمارية إن توفرت.

- خطة التحليل الإحصائي

سيتم تحليل البيانات التي تم جمعها باستخدام الحزمة الإحصائية لعلماء الاجتماع (IBM SPSS Statistics v22). سيتم استخدام اختبار العينات المستقلة والعيّنات التابعة (ANOVA) لاختبار ما إذا كانت هناك تأثير لنظم دعم القرار التي تعمل بالذكاء الاصطناعي على أداء الأعمال. سيتم استخدام القيمة p الأقل من 0.05 للأهمية الإحصائية للاختلافات.

المراجع

-المراجع العربية

حراق، سمية. (2023). فرص وتحديات استقرار النظام المالي العالمي في ظل تنامي التمويل الرقمي. أطروحة دكتوراه. قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس/سطيف 1. الجزائر. ص 316. [http://dspace.univ-](http://dspace.univ-setif.dz:8888/jspui/bitstream/123456789/4076/1/M%C3%A9moire%20final.pdf)

[setif.dz:8888/jspui/bitstream/123456789/4076/1/M%C3%A9moire%20final.pdf](http://dspace.univ-setif.dz:8888/jspui/bitstream/123456789/4076/1/M%C3%A9moire%20final.pdf)

حميد الدين، سلمي، والمديفر، لبنى، وحوال، نوره. (2019). المستشار الآلي. نادي الاستثمار.

<https://www.icksu.com/t-ar-sa/articles/robo-advisors>

المطيري، فهد، وبويابس، نجيب، وعلوان، لمى، وصباح، رباب، والعبري، ماجد، ورسن، وسن، وطه، محمد.

(2025). دراسة حول تعزيز الشمول المالي في أسواق رأس المال العربية. إتحاد هيئات الأوراق المالية العربية. ص 19.

<https://uasa.ae/en/galimg/02282025102835Financial%20Inclusion%20Study.pdf>

Abbas, N. H., & Ismael, M. A. (2025). The Role of Robo-Advisors in Enhancing Investment in the Egyptian Capital Market -An Applied Study. *Journal of Financial and Commercial Research*, 26(4), 30–75. <https://doi.org/10.21608/jsst.2025.404037.2061>

Alzahrani, S., & Bhunia, A. (2025). FinTech Adoption Intention Among Gen Z in Saudi Arabia: Examining the Serial Mediation of User Innovativeness, Perceived Ease of Use, Trust, and Usefulness. *Qubahan Academic Journal*, 5(3), 559–579. <https://doi.org/10.48161/qaj.v5n3a1979>

Ansari, Y., & Bansal, R. (2024). Robo-advisory financial services and the dynamics of new innovation in Saudi Arabia. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 10(4), 100397. <https://doi.org/10.1016/j.joitmc.2024.100397>

Anwar, S. (2025). The role of Robo-advisors in enhancing investor literacy and financial decision-making. *International Journal of Innovative Research and Scientific Studies*, 8(4), 2747–2754. <https://doi.org/10.53894/ijirss.v8i4.8552>

Back, C., Morana, S., & Spann, M. (2023). When do robo-advisors make us better investors? The impact of social design elements on investor behavior. *Journal of Behavioral and Experimental Economics*, 103(101984), 101984. <https://doi.org/10.1016/j.socec.2023.101984>

Bashir, Z., Farooq, S., Iqbal, M. S., & Aamir, M. (2025). The role of trust in financial robo-advisory adoption: A case of young retail investors in Pakistan. *Sustainable Futures*, 9, 100538. <https://doi.org/10.1016/j.sftr.2025.100538>

Belanche, D., Casaló, L. V., Flavián, M., & Loureiro, S. M. C. (2023). Benefit versus risk: a behavioral model for using robo-advisors. *The Service Industries Journal*, 45(1), 132–159. <https://doi.org/10.1080/02642069.2023.2176485>

Chen, A., Wang, S., Mehta, A. M., Asif, M., Xu, S., & Shahzad, M. F. (2025). FinTech adoption for ESG integration through robo advisors, personalization, and perceived trust. *Scientific Reports*, 15, 31125. <https://doi.org/10.1038/s41598-025-17046-6>

CMA. (2024). *Market reports and data on financial innovation and robo-advisors*. <https://cma.org.sa>

Gan, L. Y., Khan, M. T. I., & Liew, T. W. (2021). Understanding consumer's adoption of financial robo-advisors at the outbreak of the COVID -19 crisis in Malaysia. *FINANCIAL PLANNING REVIEW*, 4(3).
<https://doi.org/10.1002/cfp2.1127>

Gazzaz, H. (2025). Dynamics of Robo-Advisory Financial Services in Saudi Arabia. *Journal of Accounting and Finance in Emerging Economies*, 11(2). <https://doi.org/10.26710/jafee.v11i2.3369>

Hidayat-ur-Rehman, I., Alam, M. N., Alsolamy, M., Alharbi, S. H. H., AlAnazi, T. M. B., & Bhuiyan, A. B. (2025). Examining Investor Interaction with Digital Robo-Advisory Systems: Green Value and Interface Quality in a Socio-Technical Context. *Systems*, 13(9), 787.
<https://doi.org/10.3390/systems13090787>

Jan, J., Alshare, K. A., & Lane, P. L. (2022). Hofstede's Cultural Dimensions in Technology Acceptance models: a meta-analysis. *Universal Access in the Information Society*, 23(1), 1–25. Springer.
<https://doi.org/10.1007/s10209-022-00930-7>

Kim, H.-W., Chan, H. C., & Gupta, S. (2007). Value-based Adoption of Mobile Internet: An empirical investigation. *Decision Support Systems*, 43(1), 111–126.
<https://doi.org/10.1016/j.dss.2005.05.009>

Mohapatra, N., Shekhar, S., Singh, R., Khan, S., Santos, G., & Carvalho, S. (2025). Unveiling the Nexus Between Use of AI-Enabled Robo-Advisors, Behavioural Intention and Sustainable Investment Decisions Using PLS-SEM. *Sustainability*, 17(9), 3897. <https://doi.org/10.3390/su17093897>

Rogers, E. M. (1962). *Diffusion of Innovations*. New York : Free Press of Glencoe.

Rossi, A. G., & Utkus, S. (2024). The diversification and welfare effects of robo-advising. *Journal of Financial Economics*, 157, 103869. <https://doi.org/10.1016/j.jfineco.2024.103869>

Santini, F. D. O., Jafar, S. H., Ladeira, W. J., & Rasul, T. (2025). Drivers of robo-advisors adoption in financial services: a meta-analytical study. *International Journal of Bank Marketing*, 1–15.
<https://doi.org/10.1108/ijbm-05-2025-0350>

Vanguard. (2023). *Robo-Advisor Landscape — Our take on the digital advice market*.
Institutional.vanguard.com. <https://institutional.vanguard.com/home>

الملاحق

استبانة

السيدات / السادة الافاضل

تحية طيبة وبعد،

أضع بين أيديكم الكريمة استبانة على عدد من الأسئلة الخاصة بالرسالة التالية:

تقييم مدى وعي المستثمرين الأفراد في مدينة الرياض بخدمات المستشارين الآليين (Robo-Advisors) وتأثير ذلك على قراراتهم الاستثمارية

تعد هذه الاستبانة استكمالاً للجانب العملي لنيل درجة الماجستير في كلية الإدارة.

ارجو التكرم بوضع إشارة (X) أمام الإجابة التي تعتقد بأنها صحيحة وذلك لأهداف علمية بحثية. حيث يتعهد الباحث أن الإجابات ستعامل بسرية تامة ولأغراض البحث العلمي فقط.

شاكراً تعاونكم لخدمة البحث العلمي

الباحث

المشرف

د.

وَأولاً: البيانات الشخصية

الرجاء وضع إشارة (X) في المربع المناسب لإجابتك.

الجنس	
أنثى	ذكر
ى	ر

العمر				
أقل من 25 عاماً	من (25 - 34) عاماً	من (35 - 44) عاماً	من (45 - 54) عاماً	أكثر من 55 عاماً

المؤهل العلمي					
تعليم أساسي	شهادة ثانوية	معهد	جامعي	ماجستير	دكتوراه

الحالة الوظيفية				
موظف	رائد أعمال	متقاعد	طالب	غير ذلك

متوسط الدخل الشهري (ريال سعودي)					
أقل من 5000	5000-9999	10000-19999	20000 وأكثر	أفضل تركه سري	لا أدري

سنوات الخبرة في الاستثمار المالي

أقل من سنة	3-1 سنوات	7-4 سنوات	12-8 سنة	أكثر من 12 سنة

القنوات التي تستخدمها للاستثمار (يمكن اختيار أكثر من خيار)						
بورصة محلية	وساطة إلكترونية	صناديق استثمار	منصات استثمار رقمية	مستشار بشري	مستشار آلي Robo-Advisor	غير ذلك

هل سبق وأن استخدمت أو جرّبت خدمة مستشار آلي (رغم التجربة التجريبية أو الحساب التجريبي)؟

هل سبق وأن استخدمت أو جرّبت خدمة مستشار آلي (رغم التجربة التجريبية أو الحساب التجريبي)	
لا	نعم

ثانياً: محاور قياس متغيرات البحث

رقم الفقرة	الفقرة	التقييم	أوافق بشدة	أوافق	محا يد	لاأوافق بشدة
أولاً- الوعي بخدمات المستشارين الآليين (Awareness)						
1.	سمعتُ من قبل مصطلح "المستشار الآلي" (Robo-Advisor) ومعناه العام					
2.	أعلم أن المستشار الآلي يعتمد على خوارزميات وبرمجيات لاتخاذ أو اقتراح قرارات استثمارية					
3.	أستطيع وصف كيف تقوم منصات المستشار الآلي بتخصيص المحفظة (مثلاً: ميزان المخاطر، الأهداف الزمنية)					
4.	أنا على معرفة ببعض الأمثلة المحلية أو العالمية لمنصات المستشار الآلي					
5.	أعرف الفوائد المحتملة للمستشار الآلي (مثل خفض الرسوم، الوصول 7/24، تنويع تلقائي)					
6.	أعرف المخاطر أو القيود المحتملة المرتبطة بالمستشار الآلي (مثل خطأ الخوارزمية، مخاطر الخصوصية)					
7.	أعتقد أن المستشار الآلي يختلف جوهرياً عن المشورة البشرية التقليدية					
8.	لقد قرأت أو اطلعت على مقالة أو تقرير موثوق عن أداء منصات المستشارين الآليين (مقالات صحفية، تقارير هيئة، دراسات)					
ثانياً- الفائدة المدركة (Perceived Usefulness- PU)						
9.	أعتقد أن استخدام المستشار الآلي يمكن أن يحسن من أداء استثماراتي					
10.	أرى أن المستشار الآلي يساعدني في تحقيق تنويع أفضل لمحفظتي					
11.	أعتقد أن المستشار الآلي سيوفر عليّ وقتاً وجهداً مقارنةً بإدارة المحفظة بنفسني					

					12. أعتبر أن تكاليف المشورة (الرسوم) لدى المستشار الآلي أقل من المستشار البشري أو مناسبة
					13. إنَّ المستشار الآلي يعطيني توصيات أكثر موضوعية وغير متحيزة مقارنةً ببعض المستشارين البشر
					14. أظنُّ أنَّ المستشار الآلي يمكن أن يساعد المستثمرين ذوي الخبرة المحدودة في اتخاذ قرارات استثمارية أفضل
ثالثاً- سهولة الاستخدام المدركة (Perceived Ease of Use- PEU)					
					15. أعتقد أن استخدام منصات المستشار الآلي سهل بالنسبة لي
					16. أجد أنه من السهل تعلم كيفية التعامل مع واجهة المستشار الآلي
					17. لا أواجه صعوبات تقنية عند استخدام منصات الاستثمار الرقمية بشكل عام
					18. أعتقد أن الوصول إلى المعلومات التفصيلية عن التوصيات في المستشار الآلي واضح ويسهل فهمه
					19. أرى أن عمليات فتح حساب واختيار ملف المخاطر في هذه المنصات بسيطة وواضحة
رابعاً- الثقة في المصادقة والنظام (Trust)					
					20. أثق بقدرة المنصات الرقمية (بما في ذلك المستشار الآلي) على حماية بياناتي الشخصية والمالية
					21. أعتقد أن المنصات التي تلتزم بترخيص هيئات تنظيمية (مثل هيئة السوق المالية) أكثر أماناً
					22. أثق في مصداقية التوصيات التي تصدرها أنظمة المستشارين الآليين
					23. أقلق بشأن عدم الشفافية في كيفية اتخاذ الخوارزمية لتوصياتها
					24. أعتقد أن المسؤولية القانونية واضحة في حال حدوث خطأ في التوصيات الآلية
					25. أفضل استخدام منصات توفر توضيحات حول كيفية حساب التوصيات (شرح الخوارزمية أو منهجية التوزيع)
خامساً- نية استخدام المستشار الآلي (Behavioral Intention)					

					26. إذا كانت متاحة، فأنا أنوي استخدام المستشار الآلي لإدارة جزء من محفظتي خلال السنة القادمة
					27. إذا كانت تكلفة الخدمة مناسبة، فسأجرب مستشارًا آليًا في الحساب التجريبي قبل اتخاذ قرار
					28. سأوصي الأصدقاء أو الأقارب بتجربة مستشار آلي إذا أثبت فائدته
					29. أفضل أن أبدأ بكمية صغيرة كاختبار قبل زيادة الاعتماد على المستشار الآلي

ثالثاً: سلوك واستعدادات استثمارية عملية

كم نسبة المحفظة التي قد تضعها تحت إدارة مستشار آلي في حال قررت التجربة				
أكثر من 50%	26-50%	11-25%	1-10%	0%

ما أهم سبب يدفعك لتجربة مستشار آلي					
التكاليف المنخفضة	الأداء المتوقع	سهولة الاستخدام	قلة الوقت	التوافق الشرعي	أخرى

ما أهم مانع (عائق) أمام استخدامك للمستشار الآلي					
فقدان الثقة	عدم المعرفة الكافية	القلق الشرعي	التفضيل للمستشار البشري	القيود التنظيمية	أخرى

مع خالص الشكر والتقدير لمساهمتمكم الفعالة في إنجاح هذه الدراسة.

-Abstract

This study aims to assess the awareness of robo-advisor services among individual investors in Riyadh and analyze the impact of this awareness on their intention to adopt these services and their investment decisions. The research is significant given the rapid transformation of the FinTech sector in Saudi Arabia, aligned with the goals of Vision 2030, and the existing research gap regarding behavioral adoption factors locally. The study employs a synthetic theoretical framework integrating the Technology Acceptance Model (TAM) with trust theory and innovation diffusion theory, focusing on awareness, perceived utility (PU), perceived ease of use (PEOU), and trust in the system as key variables. The central challenge lies in understanding the moderating/mediating role of trust in weakening or strengthening the impact of awareness and perceived utility on intent to use, particularly within a context that emphasizes Sharia compliance. The methodology utilizes a quantitative descriptive correlational design with a validated questionnaire administered to a purposive sample of individual investors in Riyadh. This will provide practical recommendations to service providers and the Saudi Capital Market Authority (CMA) to design effective awareness strategies and business models that are transparent and explainable.

Keywords: Robo-Advisors, Financial technology, Awareness, Trust, Intent to use, Retail Investors, Riyadh

Midocean University
College of Management
Department of.....



**Assessing the awareness of individual investors in Riyadh regarding Robo-Advisor services and
their impact on investment decisions**

Prepared by:

Supervised by:

Year:2025