

الخطة بحثية بعنوان:

**تحليل دور المحافظ الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي: دراسة حالة
البنك العربي – مدينة الأحساء (دراسة وصفية تحليلية)**

اسم الطالبة: رحاب عبدالله الجعفر

الرقم الأكاديمي: 243001708

السنة الجامعية: 2025

المقدمة:

يعد الشمول المالي أحد الركائز الأساسية لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية، حيث يساهم في تمكين الأفراد والشركات من الوصول إلى الخدمات المالية بشكلٍ عادلٍ وميسر. ومع التطور التكنولوجي السريع، ظهرت المحافظ الإلكترونية كأداةٍ حديثةٍ وفعالةٍ لتعزيز الشمول المالي، خاصةً في المناطق التي تعاني من نقص في البنية التحتية المالية التقليدية. تُعرّف المحافظ الإلكترونية بأنها تطبيقات رقمية تتيح للمستخدمين إجراء المعاملات المالية، مثل التحويلات النقدية، الدفع الإلكتروني، وإدارة الأموال عبر الهواتف الذكية، دون الحاجة إلى وجود حساب بنكي تقليدي.

في هذا السياق، يلعب البنك العربي في مدينة الأحساء دوراً محورياً في تعزيز الشمول المالي من خلال تبني وتطوير خدمات المحافظ الإلكترونية. تُعد مدينة الأحساء واحدة من المناطق التي تشهد نمواً اقتصادياً واجتماعياً ملحوظاً، إلا أن بعض الفئات المجتمعية لا تزال تعاني من صعوبات في الوصول إلى الخدمات المالية التقليدية. ومن هنا، تأتي أهمية دراسة دور المحافظ الإلكترونية في سد هذه الفجوة وتمكين الأفراد من المشاركة الفاعلة في النظام المالي.

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل دور المحافظ الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي، مع التركيز على حالة البنك العربي في مدينة الأحساء. ستنناول الدراسة الإطار النظري للشمول المالي والمحافظ الإلكترونية، وتحليل تأثير هذه الخدمات على زيادة نسبة الشمول المالي في المنطقة، بالإضافة إلى التحديات التي تواجه تطبيق هذه التقنيات والفرص المستقبلية لتعزيزها. (1)(2)(3)(4)(5)

المفاهيم البحثية:

الشمول المالي:

هو توفير إمكانية الوصول العادل والميسر للأفراد والشركات إلى مجموعة واسعة من المنتجات والخدمات المالية، مثل المدفوعات، والادخار، والائتمان، والتأمين، بما يلبي احتياجاتهم بطريقة مسؤولة ومستدامة. يُعد الشمول المالي عاملاً محورياً في تعزيز التنمية الاقتصادية والاجتماعية، حيث يساهم في تحقيق سبعة من أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة. كما يحظى بدعم دولي، إذ تلتزم مجموعة العشرين بتعزيزه عالمياً، فيما تعتبره مجموعة البنك الدولي أداة رئيسية للقضاء على الفقر المدقع وتعزيز الرخاء المشترك. (1)

أبعاد الشمول المالي:

يُعد "الوصول إلى الخدمات المالية" أحد الأبعاد الرئيسية للشمول المالي، حيث يركز على مدى قدرة الأفراد والشركات على استخدام الخدمات المالية التي تقدمها المؤسسات المالية الرسمية، مثل البنوك وشركات التمويل. يشمل هذا البعد توفر الخدمات المالية الأساسية، مثل فتح الحسابات البنكية، الحصول على القروض، التأمين، وخدمات الدفع الإلكتروني.

مكونات الوصول إلى الخدمات المالية

1. توفر الخدمات المالية: يشير إلى مدى انتشار المؤسسات المالية ونقاط الخدمة في منطقة معينة.

2. القدرة على فتح الحسابات البنكية: يتضمن سهولة إجراءات فتح الحسابات وتكلفتها.

3. استخدام الخدمات المالية: يقيس مدى استخدام الأفراد والشركات للخدمات المالية المتاحة.

4. الصعوبات التي تواجه المستخدمين: تشمل العوائق الجغرافية، المالية، أو الثقافية التي تعيق الوصول إلى الخدمات المالية. (2)

المحافظ الإلكترونية:

(E-Wallets) هي تطبيقات رقمية تسمح للمستخدمين بتخزين الأموال وإجراء المعاملات المالية عبر الإنترنت باستخدام الأجهزة الذكية مثل الهواتف المحمولة. تتيح هذه المحافظ إجراء عمليات مثل الدفع الإلكتروني، التحويلات النقدية، وإدارة الأموال بشكل آمن وسريع. (2)

مشكلة البحث:

على الرغم من التقدم الكبير في الخدمات المالية الرقمية، لا يزال جزء كبير من سكان مدينة الأحساء يعاني من صعوبات في الوصول إلى الخدمات المالية الأساسية. تعود هذه الصعوبات إلى أسباب متعددة، منها نقص الفروع البنكية في المناطق النائية، ارتفاع تكاليف الخدمات المالية التقليدية، وعدم وجود وعي كافٍ بالمنتجات المالية المتاحة. هذه الفجوة تحد من قدرة الأفراد على إدارة أموالهم، الادخار، أو الحصول على التمويل اللازم لتنمية مشاريعهم الصغيرة.

في هذا السياق، تُعد المحافظ الإلكترونية أداة واعدة لتعزيز الشمول المالي، حيث تتيح للأفراد إجراء المعاملات المالية بسهولة وسرعة دون الحاجة إلى حساب بنكي تقليدي. ومع ذلك، فإن تبني هذه الخدمات يواجه تحديات كبيرة في مدينة الأحساء، مثل نقص البنية التحتية التكنولوجية، انخفاض مستوى الوعي الرقمي لدى بعض الفئات المجتمعية، وعدم الثقة في الخدمات المالية الإلكترونية. بالإضافة إلى ذلك، فإن فعالية هذه الأدوات

في تعزيز الشمول المالي تختلف بناءً على العوامل الاجتماعية والاقتصادية والثقافية للمنطقة.

يُعد البنك العربي أحد المؤسسات المالية الرائدة التي تبنت خدمات المحافظ الإلكترونية في مدينة الأحساء. ومع ذلك، فإن هناك حاجة إلى تقييم مدى نجاح هذه الخدمات في تحقيق أهداف الشمول المالي، وفهم التحديات التي تواجهها، واستكشاف الفرص المتاحة لتحسينها. لذلك، تبرز مشكلة البحث في الحاجة إلى دراسة دور المحافظ الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي في مدينة الأحساء، مع التركيز على تجربة البنك العربي، وذلك لتحديد العوامل التي تسهم في نجاح هذه الخدمات أو تعيقها.

أسئلة البحث:

1. ما هي العوامل التي تحدد فعالية المحافظ الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي في مدينة الأحساء؟
2. ما هي التحديات الرئيسية التي تواجه تبني المحافظ الإلكترونية في مدينة الأحساء؟
3. كيف ساهمت خدمات المحافظ الإلكترونية التي يقدمها البنك العربي في زيادة نسبة الشمول المالي في المنطقة؟
4. ما هي الفرص المتاحة لتحسين خدمات المحافظ الإلكترونية لتعزيز الشمول المالي في مدينة الأحساء؟

فرضية البحث:

الفرضية الرئيسية (العامة):

"تساهم المحافظ الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي في مدينة الأحساء".

الفرضيات الفرعية:

الفرضية الأولى:

"توجد علاقة إيجابية بين استخدام المحافظ الإلكترونية وزيادة نسبة الشمول المالي في مدينة الأحساء".

- هذه الفرضية تهدف إلى اختبار تأثير استخدام المحافظ الإلكترونية على زيادة عدد الأفراد والشركات التي تستخدم الخدمات المالية.

الفرضية الثانية:

"تساهم المحافظ الإلكترونية في تحسين القدرة المالية للأفراد والشركات الصغيرة في مدينة الأحساء".

- تهدف هذه الفرضية إلى قياس تأثير المحافظ الإلكترونية على إدارة الأموال، الادخار، والحصول على التمويل.

الفرضية الثالثة:

"توجد علاقة بين جودة خدمات المحافظ الإلكترونية التي يقدمها البنك العربي ورضا المستخدمين".

- تهدف هذه الفرضية إلى تقييم مدى رضا المستخدمين عن خدمات المحافظ الإلكترونية التي يقدمها البنك العربي.

الفرضية الرابعة :

"توجد تحديات رئيسية تعيق تبني المحافظ الإلكترونية في مدينة الأحساء، مثل نقص البنية التحتية التكنولوجية وانخفاض الوعي الرقمي".

- تهدف هذه الفرضية إلى تحديد العوائق التي تواجه انتشار المحافظ الإلكترونية في المنطقة.

أهداف البحث:

الهدف العام:-

يهدف البحث إلى تحليل دور المحافظ الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي، مع التركيز على دراسة حالة البنك العربي في مدينة الأحساء، وذلك لفهم تأثير هذه الخدمات على زيادة نسبة الشمول المالي في المنطقة.

الأهداف الفرعية:-

لتحقيق الهدف العام، تم تحديد الأهداف الفرعية التالية:

1. تقييم مدى انتشار استخدام المحافظ الإلكترونية في مدينة الأحساء:

- تحديد نسبة الأفراد الذين يستخدمون المحافظ الإلكترونية.

- فهم العوامل التي تشجع أو تعيق تبني هذه الخدمات.

2. تحليل تأثير المحافظ الإلكترونية على الشمول المالي:

- دراسة كيفية مساهمة المحافظ الإلكترونية في زيادة الوصول إلى الخدمات المالية.

- تقييم تأثير هذه الخدمات على تحسين القدرة المالية للأفراد والشركات الصغيرة.

3. دراسة دور البنك العربي في تعزيز الشمول المالي من خلال المحافظ الإلكترونية:

- تحليل استراتيجيات البنك العربي في تطوير خدمات المحافظ الإلكترونية.
- تقييم مدى نجاح هذه الاستراتيجيات في تحقيق أهداف الشمول المالي.

4. تحديد التحديات التي تواجه استخدام المحافظ الإلكترونية في مدينة الأحساء:

- تحليل العوائق التكنولوجية، الاجتماعية، والثقافية التي تعيق تبني هذه الخدمات.
- فهم أسباب انخفاض مستوى الثقة في الخدمات المالية الإلكترونية لدى بعض الفئات.

5. استكشاف الفرص المتاحة لتحسين خدمات المحافظ الإلكترونية:

- تقديم توصيات لتعزيز البنية التحتية التكنولوجية.
- اقتراح آليات لزيادة الوعي الرقمي والمالي بين السكان.

أهمية البحث

تكمن أهمية هذا البحث في كونه يسلط الضوء على دور المحافظ الإلكترونية كأداة حديثة لتعزيز الشمول المالي، خاصة في المناطق التي تعاني من نقص في الخدمات المالية التقليدية. كما أن الدراسة ستقدم رؤية قيمة للمؤسسات المالية، مثل البنك العربي، حول كيفية تحسين خدماتها لزيادة فعاليتها في تحقيق أهداف الشمول المالي. بالإضافة إلى ذلك، ستساهم نتائج البحث في توفير توصيات لصانعي السياسات لتعزيز البنية التحتية التكنولوجية وزيادة الوعي الرقمي بين السكان.

منهجية البحث:

سيعتمد هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي كونه المنهج المناسب الذي يحقق أهداف الدراسة ويجب على أسئلتها ويختبر فرضياتها.

حجم العينة:

المجتمع في هذا البحث يشمل جميع الأفراد والشركات الصغيرة في مدينة الأحساء الذين يمكن أن يستفيدوا من خدمات المحافظ الإلكترونية التي يقدمها البنك العربي. وفقاً لإحصاءات الأخيرة، يبلغ عدد سكان مدينة الأحساء حوالي **1.2 مليون نسمة**، مع وجود عدد كبير من الشركات الصغيرة والمتوسطة التي تعتمد على الخدمات المالية. (6)

سيتم استخدام معادلة تحديد حجم العينة المناسبة للدراسات الاجتماعية والاقتصادية. تعتمد هذه المعادلة على حجم المجتمع، مستوى الثقة، وهامش الخطأ لذلك، فإن حجم العينة المطلوب هو **384 فرداً** من مستخدمي المحافظ الإلكترونية في مدينة الأحساء.

أدوات البحث:

- الاستبيانات: لجمع بيانات كمية عن آراء المستخدمين حول استخدام المحافظ الإلكترونية.
- المقابلات: للحصول على آراء الخبراء ومسؤولي البنك العربي حول التحديات والفرص.
- المراجع العلمية: للإطلاع على الدراسات السابقة والإطار النظري.

تحليل البيانات:

سيتم استخدام أدوات تحليلية مختلفة لتحليل البيانات:

- التحليل الكمي: باستخدام برامج إحصائية مثل (Excel) لتحليل بيانات الاستبيانات واستخراج النسب المئوية، المتوسطات، والعلاقات الارتباطية.
- التحليل النوعي: من خلال تحليل المقابلات والبيانات النصية لفهم التحديات والفرص المتعلقة باستخدام المحافظ الإلكترونية.

أخلاقيات البحث:

- سيتم الحصول على موافقة المشاركين قبل جمع البيانات.
- سيتم ضمان سرية المعلومات وعدم الكشف عن هويات المشاركين.
- سيتم استخدام البيانات لأغراض بحثية فقط.

المصادر:

1. مجموعة البنك الدولي. (2022). تقرير الشمول المالي.
2. الهيئة العامة للنقد. (2021). تقرير عن تطور الخدمات المالية الرقمية في المملكة العربية السعودية.
3. البنك العربي. (2022). التقرير السنوي للشمول المالي.
4. الجريدة الاقتصادية. (2021). دور المحافظ الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي.
5. عبد الله، أحمد. (2020). التكنولوجيا المالية والشمول المالي: دراسة تحليلية. مجلة الاقتصاد الإسلامي، العدد 45.
6. الهيئة العامة للإحصاء. (2022). التقرير السنوي للإحصاءات السكانية.