

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص ماجستير إدارة اعمال

عنوان البحث

أثر الاستفادة من التقنية المالية على تعزيز الشمول المالي
دراسة تطبيقية على مستخدمي الخدمات المالية الرقمية في المملكة العربية السعودية

إعداد الطالب:

نور العمري العقيلي

إشراف:

د. حسان الفيصل

العام الدراسي:

2026

فهرس المحتويات

مقدمة:	رقم الصفحة
مشكلة الدراسة	
أهمية الدراسة:	
أهداف الدراسة	
تساؤلات الدراسة	
فروض الدراسة:	
الدراسات السابقة:	
الفجوة البحثية:	
المنطلقات النظرية للدراسة:	
المنهجية وطرق البحث:	
مجتمع وعينة الدراسة	
أداة الدراسة	
أساليب التحليل الإحصائي	
خامسًا: حدود الدراسة	
المراجع	

مقدمة

شهد القطاع المالي خلال السنوات الأخيرة تحولات متسارعة بفعل انتشار حلول التقنية المالية، مثل المحافظ الرقمية، والمدفوعات الإلكترونية والتمويل الجماعي، والإقراض الرقمي، والتحقق الإلكتروني من الهوية، والخدمات المصرفية المفتوحة. وقد أسهمت هذه التحولات في إعادة تشكيل طرق الوصول إلى الخدمات المالية وسرعة تقديمها وتكلفتها، بما جعل التقنية المالية أحد المحركات الرئيسية لتطوير القطاع المالي ورفع كفاءته. ويعد الشمول المالي من الموضوعات الاستراتيجية التي تحظى باهتمام عالمي وإقليمي؛ إذ يرتبط بتمكين الأفراد والمنشآت من الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية المناسبة واستخدامها بجودة وتكلفة معقولة. وتشير قاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي لعام 2021 إلى استمرار التوسع في امتلاك الحسابات الرسمية والمدفوعات الرقمية عالميًا، مع بقاء فجوات قائمة لدى بعض الفئات الأقل خدمة، خصوصًا من حيث الاستخدام الفعلي وجودة الاستفادة من الخدمات المالية الرقمية.

وفي المملكة العربية السعودية، تتسارع جهود تطوير البيئة التنظيمية والرقمية الداعمة للتقنية المالية في إطار رؤية المملكة 2030 وبرنامج تطوير القطاع المالي، كما تشير التقارير الرسمية إلى نمو المدفوعات الإلكترونية واتساع نشاط شركات التقنية المالية وتنوع حلولها. إلا أن التوسع الكمي في الخدمات الرقمية لا يكفي وحده للحكم على تحقق الشمول المالي؛ إذ تبقى الحاجة قائمة لفهم مدى انعكاس الاستفادة الفعلية من هذه الحلول على الوصول المالي والاستخدام المنتظم وجودة الخدمات المقدمة للأفراد.

ومن هذا المنطلق، تسعى الدراسة الحالية إلى تحليل أثر الاستفادة من التقنية المالية بأبعادها المختلفة في تعزيز الشمول المالي في المملكة العربية السعودية، من خلال بناء إطار تحليلي يربط بين سهولة الوصول الرقمي، وتنوع الخدمات، وخفض التكلفة، والثقة والأمان من جهة، وبين أبعاد الشمول المالي من جهة أخرى.

مشكلة الدراسة

على الرغم من التوسع الملحوظ في خدمات التقنية المالية في المملكة العربية السعودية، ما تزال الاستفادة المتفاوتة من هذه الخدمات بين الأفراد تمثل تحديًا بحثيًا وتطبيقيًا؛ إذ لا يعني توفر الخدمة الرقمية بالضرورة أن جميع الفئات قادرة على الوصول إليها أو استخدامها بانتظام أو الثقة بها أو الاستفادة منها بصورة تحقق اندماجًا ماليًا فعليًا.

وتبرز المشكلة البحثية كذلك في أن عددًا من الدراسات ركز على العلاقة بين الشمول المالي والنمو الاقتصادي، أو تناول التقنية المالية على مستوى كلي أو تنظيمي، في حين ما تزال الدراسات التطبيقية العربية – وخصوصًا السعودية – محدودة في بحث أثر الاستفادة العملية من حلول التقنية المالية على أبعاد الشمول المالي لدى المستخدمين أنفسهم ضمن نموذج واحد يجمع بين الأبعاد التقنية والسلوكية والخدمية

وعليه، يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس الآتي:

السؤال الرئيس: ما أثر الاستفادة من التقنية المالية بأبعادها المختلفة على تعزيز الشمول المالي لدى مستخدمي الخدمات المالية الرقمية في المملكة العربية السعودية؟

أهمية الدراسة

الأهمية العلمية

- ١- إثراء الأدبيات العربية والسعودية في مجال التقنية المالية والشمول المالي من خلال بناء إطار مفاهيمي يربط بين المتغيرين في سياق واحد
- ٢- سد فجوة بحثية تتعلق بندرة الدراسات التي تقيس أثر الاستفادة من التقنية المالية على الشمول المالي على مستوى المستخدم النهائي في المملكة العربية السعودية
- ٣- تقديم نموذج بحثي قابل للاختبار الإحصائي يجمع بين أبعاد الاستفادة من التقنية المالية وأبعاد الشمول المالي، بما يدعم الدراسات المستقبلية في هذا المجال

الأهمية التطبيقية

- ١- تزويد الجهات التنظيمية وصنّاع السياسات بمؤشرات تساعد في تقييم مدى إسهام حلول التقنية المالية في توسيع قاعدة الشمول المالي

- ٢- تقديم نتائج يمكن أن تفيد البنوك الرقمية وشركات التقنية المالية في تطوير منتجات أكثر ملاءمة للفئات الأقل خدمة

- ٣- دعم الجهود الوطنية الرامية إلى رفع كفاءة المدفوعات الرقمية وتحسين الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية في المملكة

أهداف الدراسة

- **الهدف العام:** التعرف على أثر الاستفادة من التقنية المالية بأبعادها المختلفة على تعزيز الشمول المالي لدى مستخدمي الخدمات المالية الرقمية في المملكة العربية السعودية.
- **الأهداف الخاصة**
- ١- قياس أثر سهولة الوصول الرقمي إلى الخدمات المالية على الشمول المالي
- ٢- تحليل أثر تنوع خدمات التقنية المالية المقدمة للمستخدمين على الشمول المالي
- ٣- قياس أثر خفض تكلفة الخدمات المالية الرقمية على الشمول المالي
- ٤- معرفة أثر الثقة والأمان في استخدام حلول التقنية المالية على الشمول المالي
- ٥- الخروج بمجموعة من النتائج والتوصيات التي تدعم الجهات التنظيمية ومقدمي الخدمات المالية الرقمية

تساؤلات الدراسة

- ١- ما أثر سهولة الوصول الرقمي إلى الخدمات المالية على تعزيز الشمول المالي؟
- ٢- إلى أي مدى يسهم تنوع خدمات التقنية المالية في تعزيز الشمول المالي؟
- ٣- ما أثر خفض تكلفة الخدمة المالية الرقمية على تعزيز الشمول المالي؟
- ٤- هل تؤثر الثقة والأمان في استخدام التقنية المالية في مستوى الشمول المالي؟

فروض الدراسة

الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى

للاستفادة من التقنية المالية بأبعادها مجتمعة على تعزيز الشمول المالي لدى مستخدمي الخدمات المالية الرقمية في المملكة العربية ($\alpha \leq 0.05$)
السعودية.

الفرضية الفرعية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى

لسهولة الوصول الرقمي إلى الخدمات المالية على تعزيز الشمول المالي ($\alpha \leq 0.05$)

الفرضية الفرعية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى

لتنوع خدمات التقنية المالية على تعزيز الشمول المالي ($\alpha \leq 0.05$)

الفرضية الفرعية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى

لخفض تكلفة الخدمات المالية الرقمية على تعزيز الشمول المالي ($\alpha \leq 0.05$)

الفرضية الفرعية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى

لثقة والأمان في استخدام التقنية المالية على تعزيز الشمول المالي ($\alpha \leq 0.05$)

نموذج الدراسة

يقوم نموذج الدراسة على اختبار أثر الاستفادة من التقنية المالية (كمتغير مستقل) في تعزيز الشمول المالي (كمتغير تابع)، وذلك وفق الأبعاد
الموضحة في الجدول الآتي

المتغير التابع: الشمول المالي	المتغير المستقل: الاستفادة من التقنية المالية
الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية	سهولة الوصول الرقمي
الاستخدام المنتظم للخدمات المالية	تنوع خدمات التقنية المالية
جودة وملاءمة الخدمات المالية	خفض تكلفة الخدمة المالية
	الثقة والأمان الرقمي

الدراسات السابقة

تم عرض الدراسات السابقة بصورة تحليلية مختصرة لإبراز ما توصلت إليه الأدبيات، وأوجه الاستفادة منها، والفراغ الذي تستهدفه الدراسة الحالية.

دراسة Khan & Alhadi (2022)

هدفت الدراسة إلى تحليل محددات الشمول المالي في المملكة العربية السعودية وبيان الكيفية التي يمكن أن تسهم بها التقنية المالية في معالجة معوقات الوصول والادخار والائتمان الرسمي. واعتمدت على بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي، وانتهت إلى أن التقنية المالية تمثل أداة واعدة لخفض بعض العوائق المرتبطة بالتكلفة والوصول. وتستفيد الدراسة الحالية من هذه النتيجة، إلا أنها تختلف عنها في أنها تنتقل من التحليل الكلي إلى القياس التطبيقي المباشر على المستخدمين.

دراسة Bashier, Harrathi & Alsowaidan (2022)

، (ARDL) بحثت هذه الدراسة أثر الشمول المالي في النمو الاقتصادي في المملكة العربية السعودية باستخدام نموذج الانحدار الذاتي للفجوات الموزعة وأظهرت وجود أثر إيجابي طويل الأجل للشمول المالي في النمو الاقتصادي. وتؤكد هذه الدراسة أهمية الشمول المالي كمتغير استراتيجي، غير أنها لم تبحث الدور التفسيري المباشر للتقنية المالية، وهو ما تسعى الدراسة الحالية إلى معالجته.

دراسة Banik & Roy (2023)

قدمت الدراسة مؤشرًا مركبًا لقياس الشمول المالي المدفوع بالتقنية المالية في الدول النامية، وأكدت أهمية تضمين أبعاد رقمية عند قياس الشمول المالي. وتمثل هذه الدراسة مرتكزًا مهمًا للدراسة الحالية في بناء الأبعاد والمؤشرات، إلا أن الدراسة الحالية ستطبق القياس على سياق سعودي وبمنظور سلوكي وخدمي على مستوى المستخدم.

دراسة Klapper (2024)

استعرضت الدراسة الأدبيات المتعلقة بتوسيع الشمول المالي عبر الخدمات المالية الرقمية، وبيّنت أن الحلول الرقمية يمكن أن ترفع الوصول والاستخدام عندما تقترن بالبنية التحتية الرقمية الملائمة والحوكمة والتنظيم والحماية المالية للمستهلك. وتفيد هذه النتيجة في تأكيد أن أثر التقنية المالية ليس آليًا، بل مشروط بعوامل تمكينية ستؤخذ ضمناً في تفسير نتائج الدراسة الحالية.

Cevik (2024) دراسة

اعتمدت الدراسة على بيانات 84 دولة خلال الفترة 2012–2020 لتحليل العلاقة بين أنشطة التقنية المالية والشمول المالي، وأظهرت أن أثر التقنية المالية يختلف باختلاف نوع الأداة والسياق الاقتصادي، وأن الأثر الإيجابي يظهر بصورة أوضح في الدول النامية. وتنسجم الدراسة الحالية مع هذا الطرح من حيث البحث في الأثر، لكنها تتميز عنه بتركيزها على حالة المملكة العربية السعودية وبمستوى تحليلي جزئي

الفجوة البحثية

- ندرة الدراسات التطبيقية السعودية التي تجمع بين أبعاد الاستفادة من التقنية المالية وأبعاد الشمول المالي ضمن نموذج قياس واحد
 - تركيز نسبة كبيرة من الأدبيات على المؤشرات الكلية أو على العلاقة بين الشمول المالي والنمو الاقتصادي، دون اختبار مباشر لتجربة المستخدم مع حلول التقنية المالية
 - قلة الدراسات التي تعالج الشمول المالي باعتباره مفهومًا متعدد الأبعاد يشمل الوصول والاستخدام والجودة، مع ربطه بمتغيرات مثل الثقة والأمان وتكلفة الخدمة
- وبناءً على ما سبق، تتحدد الفجوة البحثية في حاجة البيئة السعودية إلى دراسة تطبيقية تقيس أثر الاستفادة الفعلية من التقنية المالية على الشمول المالي لدى المستخدمين، مع التعامل مع الشمول المالي بوصفه متغيرًا متعدد الأبعاد لا مجرد مؤشر واحد

المنطلقات النظرية للدراسة

التي تفترض أن إدراك الأفراد لفائدة التقنية وسهولة استخدامها يؤثر في نية الاستخدام (TAM) تستند الدراسة إلى نظرية قبول التكنولوجيا والسلوك الفعلي. ويُعد هذا المدخل مناسبًا لتفسير العلاقة بين سهولة الوصول الرقمي والثقة والأمان من جهة، ومستوى الاستخدام المالي من جهة أخرى.

في تفسير الكيفية التي تنتشر بها حلول التقنية المالية بين الأفراد (Diffusion of Innovation) كما تستفيد الدراسة من نظرية انتشار الابتكار. والفئات الاجتماعية المختلفة، وكيف تؤثر خصائص الابتكار – مثل الملاءمة والوضوح والمنفعة – في سرعة التبني وانتشاره.

أما الشمول المالي فيُعالج في الدراسة باعتباره إطارًا مفاهيميًا متعدد الأبعاد يشمل الوصول إلى الخدمات المالية، واستخدامها بانتظام، وجودتها وملاءمتها. ومن ثم فإن الدراسة الحالية توظف هذه المنطلقات النظرية لشرح كيف يمكن للاستفادة الفعلية من حلول التقنية المالية أن تتحول إلى نتائج ملموسة في الشمول المالي

المنهجية وطرق البحث

تنتهي الدراسة إلى البحوث التطبيقية ذات الطبيعة الوصفية التحليلية، وتهدف إلى تفسير العلاقة بين متغير مستقل يتمثل في الاستفادة من التقنية المالية، ومتغير تابع يتمثل في الشمول المالي.

وستستخدم الدراسة المنهج الكمي من خلال استبانة إلكترونية تُوجّه إلى مفردات العينة، إلى جانب الاستفادة من البيانات الثانوية الواردة في التقارير الرسمية والدراسات العلمية ذات الصلة لتأصيل الإطار النظري وبناء الأداة

وتنفذ الدراسة وفق خطوات متسلسلة تبدأ بمراجعة الأدبيات، ثم بناء نموذج الدراسة وصياغة الفرضيات، فتصميم الأداة وتحكيمها، ثم جمع البيانات وتحليلها إحصائيًا، وانتهاءً بمناقشة النتائج وصياغة التوصيات

مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في الأفراد البالغين (18 سنة فأكثر) في المملكة العربية السعودية ممن يستخدمون أو لديهم قابلية لاستخدام الخدمات المالية الرقمية مثل المحافظ الإلكترونية، وتطبيقات المدفوعات، والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، وبعض حلول التمويل الرقمي ونظرًا لاتساع المجتمع وتنوعه جغرافيًا وديموغرافيًا، تقترح الدراسة سحب عينة لا تقل عن (384) مفردة بوصفها حدًا مناسبًا للدراسات المسحية. عند المجتمعات الكبيرة، على أن يتم جمع الاستجابات عبر استبانة إلكترونية ويمكن اعتماد العينة الميسرة مع السعي إلى تحقيق قدر مناسب من التمثيل بحسب الجنس والفئة العمرية والمستوى التعليمي والمنطقة الجغرافية؛ وذلك لتدعيم قوة التحليل وإمكان المقارنة بين المجموعات عند الحاجة.

أدوات الدراسة

الأداة الرئيسة للدراسة هي الاستبانة، وستبنى في صورتها الأولية بالاستناد إلى الأدبيات والدراسات السابقة ذات الصلة بمتغيري التقنية المالية والشمول المالي. وتتكون الاستبانة من ثلاثة أجزاء رئيسة: الجزء الأول للبيانات الديموغرافية، والجزء الثاني لقياس أبعاد الاستفادة من التقنية المالية، والجزء الثالث لقياس أبعاد الشمول المالي. وسيستخدم مقياس ليكرت الخماسي لقياس درجة الموافقة على الفقرات، مع عرض الأداة على عدد من المحكمين للتأكد من صدق المحتوى. وإجراء دراسة استطلاعية محدودة للتأكد من وضوح العبارات قبل التطبيق النهائي.

المحور	المكونات المقترحة
البيانات العامة	الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المنطقة، مستوى الدخل، طبيعة استخدام الخدمات الرقمية
الاستفادة من التقنية المالية	سهولة الوصول الرقمي، تنوع الخدمات، خفض التكلفة، الثقة والأمان
الشمول المالي	الوصول، الاستخدام، الجودة والملاءمة

أساليب التحليل الإحصائي

- التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لوصف خصائص العينة ومتغيرات الدراسة
- معامل كرونباخ ألفا واختبارات الصدق الداخلي للتأكد من ثبات الأداة واتساقها
- اختبار التوزيع الطبيعي ومعاملات الارتباط بين المتغيرات
- اختبار الانحدار المتعدد لقياس أثر أبعاد الاستفادة من التقنية المالية على الشمول المالي
- عند الحاجة لدراسة الفروق بين المجموعات الديموغرافية (ANOVA) وتحليل التباين الأحادي (t) إمكانية استخدام اختبارات الفروق

حدود الدراسة

المجال الموضوعي: تقتصر الدراسة على بحث أثر الاستفادة من التقنية المالية بأبعادها المختلفة على الشمول المالي بأبعاده الرئيسة

المجال البشري: الأفراد البالغون من مستخدمي الخدمات المالية الرقمية في المملكة العربية السعودية

المجال المكاني: المملكة العربية السعودية

المجال الزمني: الفترة الزمنية المتوقعة لجمع البيانات وتحليلها خلال العام الدراسي 2025–2026

المراجع

- البنك المركزي السعودي. (2023). تقرير دراسة استخدام المدفوعات 2023. الرياض: البنك المركزي السعودي.
- برنامج تطوير القطاع المالي. (2024). التقرير السنوي 2024. الرياض: برنامج تطوير القطاع المالي.
- Demirgüç-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., Ansar, S., & Hess, J. (2022). The Global Findex Database 2021: Financial Inclusion, Digital Payments, and Resilience in the Age of COVID-19. Washington, DC: World Bank.
- Khan, S., & Alhadi, F. A. F. (2022). Fintech and Financial Inclusion in Saudi Arabia. *Review of Economics and Finance*, 20, 857–866.
- Bashier, A. A., Harrathi, N., & Alsowaidan, O. (2022). Impact of Financial Inclusion on Economic Growth in Saudi Arabia: An Autoregressive Distributed Lag Modeling Approach. *SAMA Joint Research Program (JRP/2021/05)*.
- Banik, B., & Roy, C. K. (2023). Measuring fintech-driven financial inclusion for developing countries: Comprehensive Digital Financial Inclusion Index (CDFII). *Economic Journal of Emerging Markets*, 15(2), 143–159.
- Cevik, S. (2024). Promise (Un)kept? Fintech and Financial Inclusion. *IMF Working Paper WP/24/131*.
- Klapper, L. F. (2024). Expanding Financial Inclusion through Digital Financial Services: A Literature Review. *Policy Research Working Paper 11008*. World Bank.
- World Bank. (2022). Global Financial Inclusion and Consumer Protection Survey, 2022 Report. Washington, DC: World Bank.
- World Bank. (2024). Inclusive Digital Financial Services: Reference Guide and Toolkit for Policymakers and Regulators. Washington, DC: World Bank.
- International Monetary Fund. (2023). FinTech Notes: Central Bank Digital Currency's Role in Promoting Financial Inclusion. Washington, DC: IMF.
- Mpofu, F. Y., & Mhlanga, D. (2022). Digital Financial Inclusion, Digital Financial Services Tax and Financial Inclusion in the Fourth Industrial Revolution Era in Africa. *Economies*, 10(8), 184.