



عنوان البحث

أثر استخدام وسائل الدفع الإلكتروني على تجربة المستهلك في
المملكة العربية السعودية: دراسة كمية تحليلية

إعداد الطالبة/

هاجر شريد المطيري

العام الدراسي:

٢٠٢٦

مقدمة:

شهدت المملكة العربية السعودية في السنوات الأخيرة تحولاً كبيراً نحو الدفع الإلكتروني، مدفوعاً برؤية المملكة ٢٠٣٠ التي تستهدف تعزيز الاقتصاد الرقمي وتقليل الاعتماد على النقد. وقد أعلن البنك المركزي السعودي (ساما) أن المدفوعات الإلكترونية شكّلت 79% من إجمالي مدفوعات التجزئة في عام ٢٠٢٤ وهو إنجاز تجاوز الأهداف المخططة للرؤية في وقت مبكر.

هذا التحول السريع يستدعي دراسة أثر الدفع الإلكتروني على تجربة المستهلك في السعودية، بما يشمل الفوائد التي يحصل عليها، والتسهيلات المقدّمة، وكذلك التحديات أو الأضرار التي قد تؤثر على تجربته اليومية.

مشكلة الدراسة:

على الرغم من التوسع السريع في استخدام الدفع الإلكتروني في السعودية، إلا أن تجربة المستهلك من حيث الفوائد العملية وسهولة الاستخدام ومستوى الأمان والرضا، إضافة إلى التحديات المحتملة، لم تُدرس بشكل كافٍ من خلال منهج كمي قائم على تحليل استبائي.

ما أثر استخدام الدفع الإلكتروني على تجربة المستهلك في السعودية من حيث الفوائد المتحققة، والتسهيلات، والتحديات أو الأضرار التي قد يواجهها المستخدم؟

وهل استخدام الدفع الإلكتروني فرض على المستهلك أو كان تفضيل من قبل المستهلكين؟

أهمية الدراسة:

أولاً: الأهمية النظرية

- يساهم في إثراء الأدبيات المتعلقة بالتقنية المالية.FinTech
- يقدم رؤية علمية حول علاقة الدفع الإلكتروني بتحسين تجربة المستخدم.

ثانياً: الأهمية التطبيقية

- يساعد البنوك وشركات التقنية المالية على تطوير خدمات الدفع.
- يدعم الجهات التنظيمية مثل "ساما" في تحسين البنية التحتية للمدفوعات.
- يوضح ما يحتاجه المستهلكون لتحسين تجربتهم مع الدفع الرقمي.

أهداف الدراسة:

- قياس مدى انتشار استخدام الدفع الإلكتروني بين المستهلكين في السعودية .
- تقييم مدى سهولة استخدام وسائل الدفع الإلكتروني .
- قياس مستوى الأمان والثقة لدى المستهلك تجاه الدفع الإلكتروني .
- تحديد الفوائد والتسهيلات التي يحصل عليها المستخدم من الدفع الإلكتروني .
- تحليل التحديات أو الأضرار التي تواجه المستهلك عند استخدام هذه الوسائل .
- قياس أثر هذه العوامل على رضا المستهلك وتجربته العامة.

تساؤلات الدراسة

١. ما مدى اعتماد المستهلك السعودي على الدفع الإلكتروني في معاملاته؟
٢. ما أثر الدفع الإلكتروني على سهولة الشراء وإنجاز المعاملات؟
٣. ما مدى شعور المستهلك بالأمان والثقة عند استخدام الدفع الإلكتروني؟
٤. ما الفوائد التي يحققها الدفع الإلكتروني للمستهلك؟
٥. ما التحديات أو الأضرار التي يواجهها المستخدم؟
٦. ما أثر الدفع الإلكتروني على رضا المستهلك وتجربته الشرائية؟
٧. ماهي وسيلة الدفع التي يفضلها المستهلك السعودي؟

فروض الدراسة:

١. H1: تؤثر سهولة استخدام الدفع الإلكتروني بشكل إيجابي وذو دلالة إحصائية على رضا المستهلك.
٢. H2: يؤثر مستوى الأمان والثقة في الدفع الإلكتروني بشكل إيجابي وذو دلالة إحصائية على تجربة المستهلك.
٣. H3: تؤثر الفوائد المتحققة من الدفع الإلكتروني بشكل إيجابي على تجربة المستهلك.
٤. H4: تؤثر التحديات المرتبطة بالدفع الإلكتروني بشكل سلبي وذو دلالة إحصائية على تجربة المستهلك.

الدراسات السابقة:

١- تناولت دراسة (Saudi Central Bank) سما ٢٠٢٥ موضوع مستوى انتشار المدفوعات الإلكترونية في المملكة

العربية السعودية خلال عام ٢٠٢٤، وذلك من خلال تقرير رسمي اعتمد على بيانات تشغيلية دقيقة لأنظمة المدفوعات في قطاع التجزئة. وأظهر التقرير أن المدفوعات الإلكترونية شكّلت ٧٩٪ من إجمالي مدفوعات قطاع التجزئة في عام ٢٠٢٤، مقارنة بنسبة ٧٠٪ في عام ٢٠٢٣، وهو ما يعكس نموًا كبيرًا في تبني المستهلكين لوسائل الدفع الرقمية. كما أوضح التقرير أن عدد عمليات الدفع غير النقدية بلغ 12.6 مليار عملية خلال عام ٢٠٢٤، مقارنة بـ 10.8 مليارات عملية في ٢٠٢٣، مما يؤكد تسارع التحول نحو اقتصاد أقل اعتمادًا على النقد.

وتفيد هذه الدراسة بحثي لأنها تشير إلى أن المستهلك السعودي أصبح يعتمد بشكل واسع على وسائل الدفع الإلكترونية، وأن هذا التحول يعكس مستوى عالٍ من القبول والثقة والراحة في استخدام هذه الوسائل، مما يدعم أهمية دراسة أثر الدفع الإلكتروني على تجربة المستهلك في المملكة، ويعزز اختيار المتغيرات المرتبطة بالسلوك الرقمي، الرضا، وسهولة الاستخدام.

٢- تناولت دراسة (Visa Middle East ، ٢٠٢٥) موضوع تحوّل المملكة العربية السعودية نحو الدفع الرقمي، وذلك من خلال تقرير تحليلي اعتمد على بيانات سوقية واسعة النطاق حول سلوك المستهلكين واتجاهات الدفع في السعودية. ركّز التقرير على قياس معدلات تبني الدفع الإلكتروني، وانتشار المحافظ الرقمية، وتغير سلوك المستهلك بعد التوسع في المدفوعات غير النقدية. وتوصلت الدراسة إلى أن السعودية تشهد واحدًا من أسرع معدلات التحول نحو الدفع الرقمي في المنطقة، وأن المستهلكين أصبحوا يفضلون وسائل الدفع الإلكتروني بسبب السرعة، الأمان، والراحة، إضافة إلى دعم البنية التحتية الحكومية ضمن رؤية ٢٠٣٠.

وتفيد هذه الدراسة بحثي لأنها تشير إلى أن المستهلك السعودي أصبح أكثر استعدادًا لاستخدام وسائل الدفع الإلكترونية، وأن تجربته تتأثر بعوامل مثل الأمان وسهولة الاستخدام وتوفر الخيارات الرقمية، مما يدعم أهمية دراسة أثر الدفع الإلكتروني على تجربة المستهلك في المملكة، ويعزز منطق اختيار المتغيرات المرتبطة بالسلوك الرقمي والرضا والثقة.

٣- تناولت دراسة Visa ٢٠٢٥ موضوع استخدام المستهلكين السعوديين للنقود في ظل التحول نحو المدفوعات الرقمية، وذلك من خلال استطلاع شمل 600 مستهلك سعودي ضمن عينة خليجية أوسع. اعتمدت الدراسة على منهج المسح الميداني لقياس دوافع استخدام النقود والمجالات التي لا تزال تعتمد على الدفع النقدي. وتوصلت النتائج إلى أن 22% من معاملات المستهلكين السعوديين ما زالت تُنفذ نقدًا رغم التوسع الكبير في المدفوعات الرقمية. كما كشفت الدراسة عن المجالات الرئيسية التي يستخدم فيها المستهلكون النقود.

وتفيد هذه الدراسة بحثي لأنها تشير إلى أن تجربة المستهلك السعودي مع الدفع الإلكتروني لا تزال تتأثر بقطاعات معينة تعتمد على النقد، مما يبرز أهمية فهم دوافع الاستخدام المختلط (Cash + Digital) عند دراسة أثر الدفع الإلكتروني على تجربة المستهلك في المملكة. كما تساعد هذه النتائج في تفسير سلوك المستهلك وتحديد العوامل التي تعزز أو تعيق التحول الكامل نحو المدفوعات الرقمية.

٤- تناولت دراسة (بن زيد سليم وزيان عبد الحليم وطلحة محمد، ٢٠٢٥) موضوع دور وسائل الدفع الإلكتروني (البطاقة الذهبية) في تحسين جودة الخدمات المالية الرقمية باستخدام المنهج الوصفي التحليلي عبر استبيان شمل (٣١) مستخدماً مالكي البطاقة الذهبية. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة وتأثير ذي دلالة إحصائية بين استخدام وسائل الدفع الإلكتروني وجودة الخدمات المالية الرقمية، باستثناء عنصر الموقع الإلكتروني.

وتفيد هذه الدراسة بحثي لأنها تشير إلى أن استخدام الدفع الإلكتروني يحسن تجربة المستخدم من حيث السرعة والراحة، وهو ما يدعم فرضية بحثي حول أثر الدفع الإلكتروني على تجربة المستهلك السعودي.

٥- تناولت دراسة WhiteSight ٢٠٢٥ موضوع كيفية نجاح المملكة العربية السعودية في هندسة طفرة المدفوعات الرقمية، وذلك من خلال تحليل تطور البنية التحتية الوطنية للمدفوعات، مثل شبكة مدى (Mada)، ونظام سريع (Sarief) للتحويلات الفورية، إضافة إلى المبادرات الحكومية والتنظيمية التي رفعت كفاءة الدفع الإلكتروني. اعتمدت الدراسة على منهج التحليل الاستراتيجي لقياس أثر هذه الأنظمة على التحول الوطني نحو مجتمع أقل اعتماداً على النقد. وتوصلت الدراسة إلى أن التكامل بين البنية التحتية المتطورة، والدعم الحكومي، والابتكار التقني، أدى إلى زيادة كبيرة في استخدام المدفوعات الرقمية، وتحسين سرعة المعاملات، وخفض التكاليف، وتعزيز ثقة المستهلكين.

وتفيد هذه الدراسة بحثي لأنها تشير إلى أن تجربة المستهلك السعودي مع الدفع الإلكتروني لا تتشكل فقط من خلال التطبيقات والبطاقات، بل من خلال البنية الوطنية المتقدمة التي توفر السرعة، الاستقرار، والموثوقية. وهذا يساعد في تفسير سبب ارتفاع رضا المستهلك السعودي عن الدفع الإلكتروني، ويعزز فهم العوامل التي تؤثر على تجربته في سياق التحول الرقمي الشامل في المملكة.

٦- تناولت دراسة (سبيحي وبودية، ٢٠٢٢) موضوع مخاطر الدفع الإلكتروني باستخدام منهج تحليلي اعتمد على مراجعة الأدبيات القانونية والمالية. وتوصلت الدراسة إلى أن الدفع الإلكتروني يواجه مخاطر تنظيمية وتشغيلية مثل غسيل الأموال، القرصنة، ضعف البنية التقنية، ومشكلات التعاقد الإلكتروني.

وتفيد هذه الدراسة بحثي لأنها تشير إلى أن إدراك المستهلك للمخاطر يؤثر على تجربته وقراره باستخدام الدفع الإلكتروني، مما يساعد في تفسير تباين مستويات الثقة بين المستهلكين في السعودية.

٧- تناولت دراسة (علي عبد الله شاهين، ٢٠١٠) موضوع نظم الدفع الإلكترونية ومخاطرها ووسائل الرقابة عليها في بنك فلسطين، مستخدمة المنهج الوصفي التحليلي على عينة من (٣٠) موظفًا من العاملين في الرقابة والمخاطر. وتوصلت الدراسة إلى أن التوسع في الدفع الإلكتروني يفرض تحديات أمنية وتشغيلية تتطلب بنية تحتية قوية وسياسات رقابية فعالة.

وتفيد هذه الدراسة بحثي لأنها تشير إلى أن مستوى الأمان والثقة عنصران أساسيان في تشكيل تجربة المستهلك، مما يدعم تضمينهما كمتغيرات مؤثرة في تجربة المستخدم السعودي مع الدفع الإلكتروني.

الفجوة البحثية

على الرغم من تعدد التقارير الرسمية والدراسات التي تناولت تطور المدفوعات الرقمية في المملكة العربية السعودية، إلا أن معظمها ركّز على الجوانب التقنية أو الاقتصادية مثل حجم السوق، نسب النمو، البنية التحتية للمدفوعات، أو المخاطر التشغيلية والتنظيمية. كما أن الدراسات التي تناولت سلوك المستهلك ركزت غالباً على معدلات الاستخدام أو تفضيل وسائل الدفع، دون تحليل شامل لتجربة المستهلك نفسها. ولا توجد – بحسب ما توفر من أدبيات – دراسة كمية متكاملة تقيس أثر استخدام الدفع الإلكتروني على تجربة المستهلك السعودي من خلال تحليل عناصر متعددة تشمل سهولة الاستخدام، مستوى الأمان والثقة، الفوائد المتحققة، التحديات أو الأضرار، والرضا العام. إضافة إلى ذلك، لم تتناول الدراسات السابقة سؤالاً مهماً يتعلق بما إذا كان التحول نحو الدفع الإلكتروني فرضاً تنظيمياً أم تفضيلاً شخصياً من المستهلك. ومن هنا تنبع أهمية هذا البحث في سد هذه الفجوة من خلال تقديم تحليل كمي مباشر لتجربة المستهلك السعودي، وربطها بعوامل الاستخدام المختلفة، بما يساهم في بناء فهم أعمق لسلوك المستهلك في بيئة مالية رقمية متسارعة النمو.

المنطلقات النظرية للدراسة:

تجربة المستهلك هي التقييم الشامل الذي يبنيه المستهلك حول جودة الخدمة بناءً على تفاعله معها، وتشمل إدراكه لسهولة الاستخدام، الأمان، السرعة، الفوائد، والتحديات، وما ينتج عن ذلك من رضا أو عدم رضا يؤثر على استمرارية استخدامه للخدمة.

الدفع الإلكتروني هو أسلوب حديث لإتمام المعاملات المالية يعتمد على تقنيات رقمية تتيح للمستهلك سداد قيمة مشترياته أو تحويل الأموال عبر وسائل إلكترونية مثل بطاقات الدفع، المحافظ الرقمية، تطبيقات الجوال، وأنظمة التحويل الفوري، بما يحقق السرعة والسهولة والأمان مقارنة بالدفع النقدي التقليدي.

وأنواعه:

- المحافظ الإلكترونية
- بطاقات مدى
- بطاقات الائتمان
- الدفع عبر الجوال
- التحويلات الفورية
- الدفع الميسر مثل (تابي وتمارا)

تطور الدفع الإلكتروني في السعودية

- ارتفاع مدفوعات التجزئة الإلكترونية إلى ٧٩٪ في ٢٠٢٤
- توسع سوق المدفوعات عبر الجوال (٢٩,٠٢ مليار دولار في ٢٠٢٦).

يقوم النموذج المفاهيمي للدراسة على أن تجربة المستهلك السعودي مع الدفع الإلكتروني تتأثر بعدة متغيرات مستقلة تشمل: سهولة الاستخدام، مستوى الأمان والثقة، السرعة، الفوائد المتحققة من الدفع الإلكتروني، والتحديات أو الأضرار المرتبطة به. ويفترض النموذج وجود علاقة تأثير مباشرة بين هذه المتغيرات وتجربة المستهلك، بحيث تسهم العوامل الإيجابية في تعزيز الرضا وتحسين التجربة، بينما تؤدي التحديات إلى التأثير السلبي عليها.

المنهجية وطرق البحث:

سيتم استخدام الأسلوب الكمي Quantitative Approach ، وهو أسلوب يعتمد على:

- استبيان إلكتروني لجمع البيانات (Survey Method)
- تحليل رقمي للبيانات عبر برامج إحصائية مثل SPSS أو Excel

أدوات الدراسة:

أداة الدراسة الأساسية هي:

✓ استبيان إلكتروني

ويتكون من ثلاثة محاور رئيسية:

المحور الأول: بيانات ديموغرافية

- العمر
- الجنس
- المستوى التعليمي
- الحالة الوظيفية

المحور الثاني: استخدام الدفع الإلكتروني

- معدل الاستخدام
- وسائل الدفع الأكثر استخدامًا
- دوافع الاستخدام

المحور الثالث: تأثير الدفع الإلكتروني على تجربة المستهلك

ويُقاس باستخدام مقياس ليكرت (1 = لا أوافق بشدة ... 5 = أوافق بشدة)

ويشمل:

- سهولة الاستخدام
- مستوى الأمان والثقة
- السرعة
- الرضا العام
- الفوائد (توفير الوقت، تتبع المصاريف...)
- الأضرار (مشاكل التقنية، الاحتيال، عدم القبول، كثرة الإعلانات...)

حدود الدراسة:

سيتم اختيار عينة عشوائية بسيطة من المستخدمين داخل السعودية.

الحجم المقترح للعينة:

بين ١٠٠ - ١٥٠ مشارك

وهو حجم مناسب لإجراء اختبارات إحصائية ذات موثوقية عالية، خصوصًا عند وجود عدة متغيرات مستقلة.

المراجع:

١- تقرير Visa 2025 “Where Cash Hides”

٢- تقرير Visa Middle East 2025

Saudi Arabia Moving Towards Digital Payments.

٣- طفرة المدفوعات الرقمية WhiteSight Report.

WhiteSight. (2025). How Saudi Arabia Engineered a Digital Payments Boom.

٤- سوق المدفوعات الرقمية في السعودية Ken Research

Ken Research. (2025). Saudi Arabia Digital Payments Market Size, Growth Drivers & Forecast 2025—2030.

٥- تقرير DataReportal التحول الرقمي في السعودية ٢٠٢٦

DataReportal. (2025). Digital 2026: Saudi Arabia — Digital Insights Report.

٦- تقرير IMARC Group سوق المدفوعات الرقمية السعودي

IMARC Group. (2025). Saudi Arabia Digital Payments Market Size & Trends (2026—2034).

٧- البنك المركزي السعودي SAMA

Saudi Central Bank. (2025). E-Payments Account for 79% of Total Retail Payments in 2024.

تقرير رسمي يوضح نسبة المدفوعات الإلكترونية وتطورها ضمن مستهدفات رؤية ٢٠٣٠

٨-التكنولوجيا المالية في المملكة العربية السعودية: مشهد متنامي للابتكار والاستثمار

Fintech in the Kingdom of Saudi Arabia: A Growing Landscape for Innovation and Investment

٩- دراسة (بن زيد سليم وزيان عبدالحليم وطلحة محمد ، ٢٠٢٥) موضوع دور وسائل الدفع الإلكتروني (البطاقة الذهبية) في تحسين جودة الخدمات المالية الرقمية

١٠ - دراسة سبيحي سمير و د.بودية راضية (٢٠٢٢) مخاطر الدفع الإلكتروني

١١ - دراسة (علي عبدالله شاهين، ٢٠١٠) موضوع نظم الدفع الإلكترونية ومخاطرها ووسائل الرقابة عليها في بنك فلسطين

الفهرس

الصفحة

٢	المقدمه
٣	مشكلة الدراسة
٤	أهمية الدراسة
٥	اهداف الدراسة
٦	تساؤلات الدراسة
٧	فروض الدراسة
٨	الدراسات السابقة
١١	الفجوة البحثية
١٢	المنطلقات النظرية للدراسة
١٣	المنهجية وطرق البحث
١٥	حدود الدراسة
١٦	المراجع