

العوامل المؤثرة في تبني الخدمات البنكية الرقمية في المملكة العربية السعودية: دراسة تطبيقية باستخدام نموذج UTAUT

إعداد الطالبة/

ريم المحيميد

إشراف/

العام الدراسي:

2025

مقدمة:

شهد القطاع المالي في المملكة العربية السعودية تحولاً رقمياً متسارعاً وطاغياً في السنوات الأخيرة، مدفوعاً برؤية المملكة 2030 التي تسعى إلى تعزيز الشمول المالي والتحول إلى مجتمع غير نقدي. وتُعد المملكة من الدول الرائدة في مجال التحول الرقمي على مستوى المنطقة، حيث انعكس هذا التوجه بوضوح في القطاع المالي من خلال تبني البنوك وشركات التقنية المالية (FinTech) أحدث الأنظمة والتقنيات، وإطلاق خدمات رقمية متقدمة مثل المحافظ الإلكترونية، والتحويلات الفورية، فتح الحسابات عن بُعد، والتمويل الإلكتروني.

وباتت **الأتمتة (Automation)** سمة رئيسية في التجربة البنكية الحديثة، حيث أصبح بالإمكان إجراء جميع المعاملات البنكية رقمياً دون الحاجة إلى زيارة الفروع، مما ساهم في تحسين الكفاءة التشغيلية وتعزيز تجربة العميل. وقد أصبح استخدام هذه الخدمات البنكية الرقمية واقعاً ملموساً في الحياة اليومية للأفراد والشركات، إلا أن تفاوت مستويات التبني بين فئات المجتمع لا يزال قائماً، مما يثير تساؤلات حول العوامل التي تؤثر على قرار المستخدمين بالتحول إلى هذه الخدمات.

ومن هذا المنطلق، يأتي هذا البحث لاستكشاف هذه العوامل من خلال نموذج علمي موثوق هو **نموذج UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology)**، الذي يُستخدم عالمياً لتفسير سلوك الأفراد تجاه تبني التكنولوجيا، وتُثبت فعاليته في البيانات التي تشهد تحولات رقمية متسارعة كالقطاع المالي السعودي.

مشكلة الدراسة:

تشهد المملكة العربية السعودية تحولاً إلكترونياً واسع النطاق في مختلف القطاعات، في ظل التوجه الوطني نحو رقمنة الخدمات وتحقيق أهداف رؤية المملكة 2030. وقد أصبحت الخدمات البنكية الرقمية جزءاً أساسياً من هذا التحول، حيث باتت العمليات البنكية مؤتمتة بشكل شبه كامل، بدءاً من فتح الحسابات، مروراً بالتحويلات والمدفوعات، وحتى التمويل الرقمي والمحافظ الإلكترونية.

ورغم هذا التطور المتسارع، إلا أن درجة التبني الفعلي لهذه الخدمات ما زالت متفاوتة بين فئات المستخدمين، وهو ما قد يؤثر على كفاءة تنفيذ هذا التحول الرقمي داخل القطاع المالي، وي طرح تساؤلات مهمة حول الأسباب الكامنة خلف هذا التباين.

وبناءً على ما سبق، تتمثل **مشكلة الدراسة** في:

"ما العوامل التي تؤثر في تبني الأفراد للخدمات البنكية الرقمية في المملكة العربية السعودية؟"

أهمية الدراسة:

- تساهم الدراسة في فهم العوامل المؤثرة في سلوك الأفراد تجاه الخدمات البنكية الرقمية، ما يساعد المؤسسات المالية في تطوير استراتيجيات تسويقية وتقنية فعالة.
- تسلط الضوء على السلوك الرقمي المالي في المملكة العربية السعودية، في ظل التحول الكبير نحو المعاملات غير النقدية.
- توفر إطاراً علمياً يمكن الاستفادة منه في تصميم وتنفيذ دراسات مشابهة على قطاعات أخرى.

أهداف الدراسة:

- تحديد أبرز العوامل التي تؤثر في قرار الأفراد بتبني الخدمات البنكية الرقمية.
- تحليل العلاقة بين متغيرات نموذج UTAUT و سلوك المستخدمين.
- تقديم توصيات للبنوك ومقدمي الخدمات الرقمية لتعزيز تبني المستخدمين للخدمات الرقمية.

تساؤلات الدراسة:

1. ما مدى تأثير سهولة الاستخدام على تبني الخدمات البنكية الرقمية؟
2. هل يؤثر الأداء المتوقع للخدمة على قرار المستخدم؟
3. ما دور التأثير الاجتماعي في سلوك المستخدم تجاه استخدام الخدمات البنكية الرقمية؟
4. كيف تؤثر الظروف التيسيرية (مثل البنية التحتية والدعم الفني) على التبني؟
5. هل هناك فروق دالة إحصائية في تبني هذه الخدمات باختلاف الجنس، العمر، أو الخلفية التعليمية؟

فروض الدراسة:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سهولة الاستخدام المتصورة وتبني الخدمات البنكية الرقمية.
2. الأداء المتوقع يؤثر إيجابياً على نية الاستخدام.
3. التأثير الاجتماعي له تأثير مباشر على قرار تبني الخدمات.
4. الظروف التيسيرية تُعد عاملاً مسانداً في الاستخدام الفعلي.
5. توجد فروق إحصائية في التبني تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية (العمر، الجنس، التعليم).

الدراسات السابقة:

اعتمد هذا البحث في بناء إطاره النظري وتحليل نتائجه على مجموعة من الدراسات السابقة التي تناولت نموذج UTAUT في تحليل تبني التكنولوجيا، خصوصاً في مجالات الخدمات البنكية الرقمية، والخدمات الحكومية، وتطبيقات الدفع والمحافظ الإلكترونية.

وقد أكدت هذه الدراسات فاعلية النموذج في تفسير سلوك الأفراد تجاه استخدام التكنولوجيا، لا سيما من خلال المتغيرات الأربعة الأساسية فيه: الأداء المتوقع، الجهد المتوقع، التأثير الاجتماعي، والظروف التيسيرية.

من أبرز الدراسات التي تم الرجوع إليها:

- **في القطاع البنكي:**
أشارت دراسة *Alalwan et al. (2017)* إلى أن الأداء المتوقع والسهولة المتصورة يؤثران بشكل مباشر على نية استخدام الخدمات البنكية الرقمية، خاصة في الأسواق النامية.
- **في الخدمات الحكومية الإلكترونية:**
اعتمدت دراسة *Alkhalidi & Abed (2020)* على نموذج UTAUT لتحليل تبني منصة "أبشر"، وأظهرت أن الدعم الفني والثقة في النظام لهما دور كبير في تعزيز الاستخدام.
- **في المحافظ الإلكترونية:**
ركزت دراسة *Nasir et al. (2021)* على تطبيقات الدفع في السعودية مثل STC Pay ، ووجدت أن الثقة والأمان وسهولة الاستخدام عوامل حاسمة في قرار التبني.
- **في السياق المحلي السعودي:**
بينت دراسة *Alqaralleh (2022)* أن التأثير الاجتماعي في المجتمع السعودي يختلف باختلاف الفئة العمرية، بينما تظل المتغيرات التقنية (مثل الأداء المتوقع وسهولة الاستخدام) الأكثر تأثيراً على نية الاستخدام.

وتكمن أهمية هذه الدراسات بالنسبة للبحث الحالي في:

- دعم الإطار النظري المستخدم.
- توجيه تصميم الاستبانة وبناء المحاور الأساسية.
- المقارنة بين نتائج الدراسة الحالية ونتائج الدراسات السابقة ضمن السياق المحلي والدولي.

ومن خلال ذلك، يسعى هذا البحث إلى سد فجوة معرفية تتعلق بفهم العوامل المؤثرة في تبني الخدمات البنكية الرقمية في المملكة العربية السعودية، في ضوء التسارع الرقمي الكبير الذي تشهده المملكة.

المنطلقات النظرية للدراسة:

تعتمد هذه الدراسة على نموذج التوحيد لتقبل واستخدام التكنولوجيا (UTAUT)، الذي طوره Venkatesh et al. (2003)، والذي يُعد من أكثر النماذج شمولاً وقدرة على تفسير سلوك الأفراد تجاه تبني التقنيات الحديثة، وخاصة في المجالات التي تشهد تحولاً رقمياً سريعاً مثل القطاع المالي.

تم اختيار نموذج UTAUT كإطار نظري وأداة تحليل في هذه الدراسة نظراً لما يتمتع به من قوة تفسيرية عالية، وقدرته على دمج مجموعة من العوامل الجوهرية التي تؤثر في قرار المستخدم بتبني التكنولوجيا. حيث يشمل أربعة متغيرات رئيسية تؤثر على نية الاستخدام، وهي:

1. الأداء المتوقع (Performance Expectancy)
2. الجهد المتوقع (Effort Expectancy)
3. التأثير الاجتماعي (Social Influence)
4. الظروف التيسيرية (Facilitating Conditions)

ويُضاف إلى ذلك تأثير المتغيرات الديموغرافية (مثل الجنس، العمر، الخبرة التقنية) التي تُعدّل العلاقة بين هذه العوامل وسلوك الاستخدام.

يمتاز النموذج بكونه تطويراً لأطر سابقة مثل نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) ونظرية الفعل العقلاني (TRA)، مما يعزز من مصداقيته في الدراسات التطبيقية المعاصرة. كما أن ملاءمته للسياق السعودي تزداد أهمية في ظل التوسع السريع في الخدمات البنكية الرقمية، ووجود تفاوت في مستويات التبني بين فئات المجتمع.

وعليه، فإن استخدام نموذج UTAUT يُعد الخيار الأنسب لفهم وتحليل العوامل المؤثرة في تبني الخدمات البنكية الرقمية، خاصة في إطار أهداف رؤية المملكة 2030 التي تركز على التحول الرقمي وتعزيز الشمول المالي.

المنهجية وطرق البحث:

المنهج المستخدم: المنهج الوصفي التحليلي.

نوع الدراسة: كمية (Quantitative).

أسلوب جمع البيانات: استبيان إلكتروني موجه إلى مستخدمي الخدمات البنكية الرقمية.

أدوات الدراسة:

الاستبيان: مبني على نموذج (UTAUT) ويتضمن مقاييس مغلقة (Likert Scale)

أداة التحليل: برنامج Python أو SPSS لتحليل البيانات الإحصائية.

حدود الدراسة:

الحدود المكانية: المملكة العربية السعودية.

الحدود الزمنية: عام 2024 (الفصل الدراسي الحالي).

الحدود الموضوعية: تركز على الخدمات البنكية الرقمية فقط (تطبيقات، بنوك رقمية، محافظ)

الحدود المنهجية: تعتمد الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسية دون الاعتماد على المقابلات أو البيانات الثانوية المعمقة.

المراجع:

1. Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478.
2. Alalwan, A. A., Dwivedi, Y. K., Rana, N. P., & Williams, M. D. (2017). Mobile banking adoption in the Jordanian context: A structural equation modeling approach. *Computers in Human Behavior*, 72, 585–599.
3. Alalwan, A. A. (2020). Investigating the impact of UTAUT on mobile banking adoption in the Middle East. *International Journal of Bank Marketing*, 38(3), 626–645.
4. وزارة المالية السعودية. (2023). تقرير التحول الرقمي في القطاع المالي. الرياض: وزارة المالية.
5. مؤسسة النقد العربي السعودي (SAMA). (2023). التقارير السنوية حول المدفوعات الإلكترونية. الرياض: مؤسسة النقد.