

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص ماجستير إدارة أعمال



### العنوان باللغة العربية

أثر التحول الرقمي على الخدمات المالية للأفراد في المحافظ والبنوك الرقمية

إعداد الطالب/

الاسم/ علي عبدالرحمن هزاري

الرقم الأكاديمي / 242000745

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز جراد

العام الدراسي:

2025

## فهرس المحتويات:

| الصفحة | المحتوى                                       | الرقم |
|--------|-----------------------------------------------|-------|
| 1      | Abstract : المستخلص                           | 1     |
| 3      | الفصل الأول :المقدمة                          | 2     |
| 4      | مشكلة الدراسة                                 | 2.1   |
| 5      | أهمية الدراسة                                 | 2.2   |
| 6      | أهداف الدراسة                                 | 2.3   |
| 7      | تساؤلات الدراسة                               | 2.4   |
| 8      | فروض الدراسة                                  | 2.5   |
| 9      | النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث          | 2.6   |
| 10     | الفصل الثاني :الدراسات السابقة والإطار النظري | 3     |
| 10     | مقدمة                                         | 3.1   |
| 11     | الدراسات السابقة                              | 3.2   |
| 13     | التعليق على الدراسات السابقة                  | 3.3   |
| 14     | الإطار النظري                                 | 3.4   |
| 16     | خلاصة الفصل                                   | 3.5   |
| 17     | الفصل الثالث :منهجية الدراسة                  | 4     |
| 17     | مقدمة                                         | 4.1   |
| 18     | المنهجية وطرق البحث                           | 4.2   |
| 19     | مجتمع البحث                                   | 4.3   |
| 20     | حدود البحث                                    | 4.4   |
| 21     | الفصل الرابع :النتائج والتوصيات               | 5     |
| 21     | مقدمة                                         | 5.1   |
| 22     | التحليل الإحصائي للبيانات الديموغرافية        | 5.2   |
| 23     | تحليل محاور الدراسة                           | 5.3   |
| 24     | اختبار الفرضيات                               | 5.4   |
| 25     | العلاقات بين المتغيرات                        | 5.5   |
| 26     | خلاصة الفصل                                   | 5.6   |
| 27     | التوصيات                                      | 5.7   |
| 28     | المراجع                                       | 6     |
| 28     | المراجع العربية                               | 6.1   |
| 29     | المراجع الأجنبية                              | 6.2   |
| 30     | الملاحق                                       | 7     |
| 30     | الاستبانة                                     | 7.1   |
| 32     | Abstract الملخص                               | 8     |

تتناول هذه الدراسة أثر التحول الرقمي على الخدمات المالية المقدمة للأفراد، مع التركيز على المحافظ الرقمية والبنوك الرقمية في المملكة العربية السعودية، باعتبارها من أبرز مخرجات التطور التكنولوجي في القطاع المالي. يهدف البحث إلى قياس مدى استخدام الأفراد لهذه الخدمات، وتحليل مستوى رضاهم، والتحديات التي تواجههم، إضافة إلى دراسة العلاقة بين خصائص المستخدمين وسلوكهم تجاه هذه الخدمات.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم بناء الإطار النظري من خلال مراجعة عدد من الدراسات السابقة المحلية والعالمية ذات العلاقة. وتوصلت النتائج إلى أن هناك رضا عامًا لدى الأفراد عن الخدمات المالية الرقمية، خاصة من حيث السرعة والسهولة، إلا أن هناك بعض المخاوف المرتبطة بالأمان الرقمي والدعم الفني، بالإضافة إلى وجود تفاوت في استخدام هذه الخدمات حسب الفئات العمرية والمستوى التعليمي.

وتقترح الدراسة عددًا من التوصيات التي من شأنها دعم تجربة المستخدم وتحقيق أقصى استفادة من التحول الرقمي في الخدمات المالية، بما يعزز أهداف رؤية المملكة 2030 في بناء اقتصاد رقمي متكامل.

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي، الخدمات المالية، المحافظ الرقمية، البنوك الرقمية، رضا المستخدم، السعودية.

حقوق الطباعة محفوظة لجامعة ميدأوشن.

جميع المواد والمحتويات الواردة في هذا البحث تُعد ملكاً للجامعة، ولا يجوز استخدامها أو إعادة نشرها أو توزيعها بأي شكل من الأشكال دون إذن مسبق وخطي من جامعة ميدأوشن.

الباحث

[علي عبدالرحمن هزازي]

شكر وتقدير

أتوجه بخالص الشكر والتقدير إلى جامعة ميدأوشن، على إتاحة هذه الفرصة الأكاديمية القيّمة، والدعم العلمي الذي قدّمته خلال فترة إعداد هذا البحث.

كما أخص بالشكر والعرفان مشرف البحث الفاضل/ [اسم المشرف]، على ما قدّمه من توجيه، ومتابعة دقيقة، ونصائح علمية ساهمت بشكل كبير في إنجاز هذا العمل.

ولا يفوتني أن أعبر عن امتناني العميق لـ عائلتي الكريمة، التي كانت دوماً السند الحقيقي والداعم الأول لي، ولـ والدي ووالدتي العزيزين، اللذين زرعاً في قلبي حب العلم والاجتهاد.

وأقدم بالشكر أيضاً إلى إخواني وأخواتي على تشجيعهم ودعواتهم الصادقة، وإلى أصدقائي وزملائي الذين شاركوني هذه الرحلة وساهموا في خلق بيئة دراسية محفزة ومليئة بالدعم والتعاون.

إلى كل من كان له أثر في رحلتي العلمية والبحثية، أقول:

شكراً من القلب...

الباحث

[علي عبدالرحمن هزاري]

## مصطلحات البحث

- التحول الرقمي: عملية تبني التكنولوجيا الرقمية لتطوير الخدمات والعمليات، بهدف تحسين الكفاءة والجودة، وتقليل التكاليف، وتعزيز تجربة المستخدم. في هذا البحث يشير المصطلح إلى انتقال البنوك والمحافظ إلى تقديم خدماتها بشكل إلكتروني.
- الخدمات المالية الرقمية: الخدمات البنكية أو المالية التي تُقدَّم عبر الإنترنت أو التطبيقات الذكية، وتشمل التحويلات، الدفع الإلكتروني، فتح الحسابات، وغيرها من العمليات دون الحاجة للحضور الفعلي.
- المحفظة الرقمية: تطبيق إلكتروني يُستخدم لتخزين الأموال وإجراء المدفوعات والتحويلات المالية، مثل STC Pay، Apple Pay، Tqmo، وغيرها.
- البنك الرقمي: مؤسسة مالية تُقدم جميع خدماتها إلكترونياً دون الحاجة لفروع تقليدية، وتُدار غالباً عبر تطبيقات ذكية تشمل فتح الحسابات، إصدار بطاقات، تحويل الأموال، وخدمات العملاء.
- رضا المستخدم: درجة رضا الأفراد عن الخدمات المقدمة لهم، ويتم قياسه بناءً على عوامل مثل السرعة، سهولة الاستخدام، الأمان، والدعم الفني.
- نظرية تقبل التكنولوجيا (TAM): نظرية تفترض أن قرار الأفراد باستخدام التكنولوجيا يعتمد على إدراكهم لفوائدها وسهولة استخدامها. تُستخدم هذه النظرية لتفسير سلوك الأفراد تجاه الخدمات الرقمية.
- الشمول المالي: تمكين الأفراد من الوصول إلى الخدمات المالية بشكل عادل وآمن وميسر، بما يُعزز من دمجهم في النظام الاقتصادي.

# الفصل الأول

## المقدمة

يشهد العالم اليوم تحولاً جذرياً في مختلف المجالات نتيجة التطور السريع في التكنولوجيا الرقمية، ويُعد القطاع المالي من أكثر القطاعات تأثراً بهذا التحول. فقد أصبحت الخدمات المالية الرقمية خياراً أساسياً للأفراد بدلاً من مجرد كونها بديل للخدمات التقليدية. وأدى هذا التغير إلى إعادة تشكيل العلاقة بين المؤسسات المالية والعملاء، مما ساهم في تحسين كفاءة العمليات، وتقليل التكاليف، وتوفير تجربة مستخدم أكثر سلاسة.

في المملكة العربية السعودية، شكّل التحول الرقمي في القطاع المالي جزءاً جوهرياً من رؤية 2030، التي تهدف إلى تعزيز الاقتصاد الرقمي، وتقليل الاعتماد على التعاملات النقدية، وزيادة نسبة الشمول المالي. وقد انعكس ذلك في تبني الأفراد بشكل متزايد للخدمات الرقمية مثل المحافظ الإلكترونية، والتطبيقات البنكية، والدفع عبر الإنترنت، مما جعل من الضروري دراسة مدى تأثير هذا التحول على سلوك الأفراد، وتقييم مدى رضاهم، والتحديات التي تواجههم.

ورغم الفوائد الكبيرة التي توفرها هذه الخدمات، إلا أن هناك فجوة معرفية في فهم الأثر الحقيقي لهذا التحول على الأفراد من مختلف الشرائح. فالبعض قد يواجه صعوبات في استخدام التكنولوجيا، بينما يشعر آخرون بالقلق من أخطار الأمن السيبراني أو فقدان الخصوصية. ومن هنا تنبع الحاجة لإجراء هذه الدراسة التي تسلط الضوء على هذه التغيرات وتُسهل في تقديم توصيات من دورها تساعد في تطوير الخدمات الرقمية بما يتناسب مع احتياجات الأفراد.

يتزايد الاعتماد على الخدمات المالية الرقمية في المملكة، لكن هذا التوسع السريع لا يرافقه دائماً فهم عميق لمدى تأثير هذه الخدمات على الأفراد. فبعض المستخدمين يواجهون تحديات تقنية أو صعوبات في التكيف، مما قد يؤثر على استفادتهم من هذه الخدمات. كما أن هناك تفاوتاً في رضا المستخدمين بناءً على فئتهم العمرية أو مستوى تعليمهم أو خبراتهم الرقمية.

مشكلة الدراسة يمكن تلخيصها بالسؤال التالي:

ما أثر التحول الرقمي على الخدمات المالية المقدمة للأفراد في المحافظ والبنوك الرقمية في المملكة العربية السعودية؟

تكمن أهمية الدراسة في:

- أهمية أكاديمية: تساهم في إثراء الأدبيات المتعلقة بالتحول الرقمي في القطاع المالي.
- أهمية تطبيقية: تقدم نتائج تفيد صناع القرار والمطورين في المؤسسات المالية والبنوك الرقمية.
- أهمية اجتماعية: تسلط الضوء على تجربة المستخدم وتدعم جهود الشمول المالي والتحول الرقمي.
- أهمية وطنية: تتماشى مع توجهات رؤية المملكة 2030 للتحول نحو اقتصاد رقمي متكامل.

تهدف الدراسة إلى ما يلي:

- تحليل مدى استخدام الأفراد للخدمات المالية الرقمية.
- قياس مستوى رضا الأفراد عن هذه الخدمات.
- استكشاف التحديات التي تواجههم في استخدام هذه التقنيات.
- تقديم توصيات لتحسين كفاءة الخدمات المالية الرقمية وتوسيع نطاق استخدامها.
- دراسة العلاقة بين الخصائص الديموغرافية وسلوك الأفراد المالي تجاه الخدمات الرقمية.

- ما مدى انتشار استخدام الأفراد للخدمات المالية الرقمية؟
- ما مستوى رضاهم عن هذه الخدمات؟
- ما التحديات التي تواجههم أثناء استخدام هذه الخدمات؟
- هل توجد فروقات دالة إحصائية في سلوك الأفراد باختلاف متغيراتهم الديموغرافية؟
- ما العلاقة بين استخدام الخدمات الرقمية ومستوى الرضا والثقة بها؟

توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين استخدام الأفراد للخدمات المالية الرقمية ورضاهم عنها.  
توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في استخدام الخدمات المالية الرقمية تعزى لمتغير العمر.  
توجد فروقات في مستوى الرضا تعزى لمتغير التعليم أو الجنس.

تعتمد الدراسة على نظرية تقبل التكنولوجيا (Technology Acceptance Model - TAM)، التي تشير إلى أن تبني الأفراد للتكنولوجيا يعتمد على مدى إدراكهم لفائدتها وسهولة استخدامها، وتُعد هذه النظرية من أكثر النماذج شيوعاً في فهم سلوك الأفراد تجاه الأنظمة الرقمية.

## الفصل الثاني

### الدراسات السابقة

يُعد التحول الرقمي من أبرز التحولات التي شهدها العالم في العصر الحديث، وخصوصًا في القطاع المالي، حيث غيّرت التكنولوجيا الرقمية الطريقة التي يتم بها تقديم واستلام الخدمات المالية. وقد أدى ذلك إلى تحسين الكفاءة، وتوسيع نطاق الوصول، وتغيير سلوك المستهلك المالي.

ونظرًا لأهمية هذا التحول وتأثيره المباشر على الأفراد، اهتمت العديد من الدراسات السابقة بتحليل العوامل المؤثرة في تبني الأفراد للخدمات المالية الرقمية، ومدى رضاهم، والتحديات التي تواجههم. في هذا الفصل، سيتم استعراض أبرز الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع البحث، إلى جانب بناء الإطار النظري من خلال توضيح المفاهيم والمصطلحات ذات العلاقة.

• دراسة الشمري (2021) – السعودية

هدفت الدراسة إلى قياس رضا العملاء عن الخدمات البنكية الرقمية في البنوك المحلية. وشملت عينة من 300 مستخدم لتطبيقات بنكية مختلفة.

أبرز النتائج:

رضا المستخدمين مرتبط بشكل كبير بسرعة التطبيق وسهولة الاستخدام. المستخدمون الأصغر سنًا كانوا أكثر تقبلاً للخدمات الرقمية. الشكاوى الرئيسية كانت من ضعف الدعم الفني. علاقة الدراسة الحالية بها: تدعم نتائجها فرضية وجود فروق في مستوى التقبل والرضا حسب الفئات العمرية.

• دراسة (Alshammari & Alzahrani 2020) – الخليج

ركزت الدراسة على أثر التطبيقات البنكية في تشكيل سلوك العملاء، وشملت عينة متنوعة من المستخدمين في دول الخليج.

أهم النتائج:

الاستخدام المنتظم يولد شعورًا بالثقة لدى المستخدمين. وجود علاقة إيجابية بين مدى الأمان perceived security والثقة. العامل النفسي (سهولة التصميم) له تأثير كبير على الاستخدام المتكرر. أهمية الدراسة: توضح أهمية التصميم وتجربة المستخدم في نجاح الخدمات الرقمية.

• دراسة البنك الدولي (World Bank, 2022) – دول نامية

بحثت في دور التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي في المجتمعات منخفضة الدخل.

### 3-3 النتائج:

الخدمات المالية الرقمية خفضت التكاليف وسهّلت الوصول للفئات المهمشة. التحول الرقمي يتطلب بنية تحتية رقمية قوية، ودعمًا تنظيميًا. ضعف الثقافة الرقمية أبرز التحديات.

أهمية الدراسة الحالية: تؤكد الحاجة لفهم مدى جاهزية الأفراد للتكيف مع التحول الرقمي في البيئة المحلية.

#### ● تقرير مؤسسة النقد العربي السعودي (SAMA Annual Report, 2023)

تناول التقرير تطور القطاع المالي الرقمي في المملكة، وسجّل ارتفاعًا ملحوظًا في المعاملات غير النقدية بنسبة تجاوزت 60% خلال 3 سنوات.

توصيات التقرير:

الاستمرار في دعم شركات الفنتك.

تحسين تجربة العملاء.

تعزيز الحماية من الاحتيال الرقمي.

#### ● التعليق على الدراسات السابقة

يتّضح من الدراسات السابقة ما يلي:

هناك نمو كبير في استخدام الخدمات المالية الرقمية محليًا وعالميًا.

عوامل مثل سهولة الاستخدام، الأمان، الدعم الفني، والموثوقية تؤثر بشكل مباشر في رضا المستخدم.

التحديات مستمرة، خاصة فيما يخص الثقة الرقمية، ووجود فئات لا تزال تفضّل القنوات التقليدية.

تركز بعض الدراسات على القطاع المصرفي فقط دون التطرق للمحافظ الرقمية، مما يبرز أهمية هذه الدراسة في الجمع بين البنوك والمحافظ الرقمية في إطار واحد.

أولاً: مفهوم التحول الرقمي

التحول الرقمي هو عملية استخدام التكنولوجيا الرقمية لتحسين العمليات، المنتجات، والخدمات، وإحداث تغيير جذري في طريقة تقديم الخدمات.

يشمل التحول الرقمي في القطاع المالي:

- استخدام تطبيقات الهواتف الذكية
- العمليات البنكية عبر الإنترنت
- خدمات الدفع الإلكتروني
- استخدام الذكاء الاصطناعي في التعامل مع العملاء
- إدخال المحافظ الرقمية كوسيلة دفع معتمدة

ثانياً: مفهوم الخدمات المالية الرقمية

تشير الخدمات المالية الرقمية إلى تقديم خدمات مالية – مثل فتح الحسابات، التحويل، الدفع، الاستثمار – من خلال قنوات إلكترونية، دون الحاجة للحضور الفعلي للفرع. أمثلة عليها:

- STC Pay ، Mobily Pay ، Alinma Pay ، tiqmo
- تطبيقات البنوك مثل الراجحي، الأهلي، الإنماء
- منصات تحويل الأموال الإلكترونية

ثالثاً: سلوك الأفراد تجاه الخدمات الرقمية

سلوك الأفراد هو نتيجة تفاعل عدة عوامل، منها:

- العمر والمستوى التعليمي
- الثقافة الرقمية
- مدى الثقة في النظام المالي
- التجربة السابقة
- دعم المجتمع والمحيط القريب

وفق نظرية تقبل التكنولوجيا (TAM) ، فإن استخدام الأفراد للتكنولوجيا يعتمد على:

- سهولة الاستخدام المدركة
- المنفعة المتوقعة
- الثقة والأمان

#### رابعاً: التحديات المرتبطة بالخدمات المالية الرقمية

رغم مزايا الرقمنة، إلا أن هناك تحديات تواجه المستخدمين، منها:

- ضعف الثقة في حماية البيانات
- مشكلات فنية متكررة
- محدودية الدعم الفني المباشر
- صعوبة فهم بعض العمليات أو الواجهات الرقمية
- مقاومة التغيير لدى بعض الفئات

#### 3-5 خلاصة الفصل

استعرض هذا الفصل أبرز الدراسات السابقة ذات العلاقة بالتحول الرقمي في القطاع المالي، كما تناول المفاهيم النظرية التي تُشكّل الأساس العلمي للدراسة.

ومن خلال تحليل الدراسات السابقة والإطار النظري، يتبيّن أن هناك اهتمامًا متزايدًا بموضوع الرقمنة المالية، إلا أن هناك حاجة لمزيد من الدراسات التي تُركّز على تجربة المستخدم الفرد في البيئة السعودية، وتُقارن بين البنوك والمحافظ الرقمية في آنٍ واحد، وهو ما تسعى هذه الدراسة إلى تحقيقه.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

يُعد اختيار المنهجية المناسبة خطوة محورية وحاسمة في نجاح أي دراسة علمية، حيث تلعب دوراً رئيسياً في تحديد دقة النتائج ومصداقية الاستنتاجات. فالمنهجية العلمية تُعد الأداة التي يعتمد عليها الباحث لفهم الظواهر وتحليلها بصورة منهجية ومنطقية. وفي إطار هذه الدراسة، والتي تهدف إلى استكشاف أثر التحول الرقمي على الخدمات المالية المقدمة للأفراد، لا سيما في سياق المحافظ والبنوك الرقمية، فقد تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي باعتباره الأنسب لهذا النوع من الدراسات. ويتميز هذا المنهج بقدرته على تقديم وصف دقيق للواقع المدروس، مع تحليل البيانات المتوفرة بشكل علمي ومنهجي للوصول إلى استنتاجات موثوقة. وقد تم تطبيق هذا المنهج من خلال تصميم أدوات لجمع البيانات من عينة تمثل فئة من مستخدمي هذه الخدمات الرقمية، ثم إجراء التحليلات الإحصائية اللازمة على البيانات المُجمعة بهدف الوصول إلى نتائج دقيقة تسهم في فهم أعمق لطبيعة التحول الرقمي وتأثيره على الخدمات المالية للأفراد. وتسهم هذه المنهجية في تزويد الدراسة بأساس علمي راسخ يمكن البناء عليه في الدراسات المستقبلية ذات العلاقة.

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الكمي، وذلك لملاءمته لطبيعة الدراسة التي تهدف إلى تحليل أثر التحول الرقمي على الخدمات المالية المقدمة للأفراد في المملكة العربية السعودية، من خلال جمع البيانات من عينة من المستخدمين وتحليلها باستخدام أدوات إحصائية.

تم استخدام استبانة إلكترونية مغلقة كأداة رئيسية لجمع البيانات، وقد صُممت لتشمل ثلاثة محاور رئيسية:

- البيانات الديموغرافية (العمر، الجنس، المؤهل العلمي، المنطقة الجغرافية).
- استخدام الخدمات المالية الرقمية (نوع الخدمات، تكرار الاستخدام، مدى الاعتماد).
- رضا المستخدمين والتحديات التي يواجهونها (الأمان، سهولة الاستخدام، الدعم الفني).

تم توزيع الاستبيان إلكترونياً على عينة عشوائية بسيطة من المستخدمين في مختلف مناطق المملكة، حيث بلغ عدد المشاركين في العينة حوالي ١٠٠ فرد.

لتحليل البيانات، تم استخدام برنامج SPSS، وتم تطبيق الأساليب التالية:

التحليل الوصفي (نسب مئوية، تكرارات، متوسطات حسابية، وانحراف معياري).

اختبار (T-Test) لقياس الفروق بين الجنسين.

اختبار (ANOVA) لتحليل الفروقات حسب الفئة العمرية أو المؤهل العلمي.

معامل الارتباط (Pearson) لدراسة العلاقات بين المتغيرات المختلفة.

تم التحقق من صدق الأداة عبر عرضها على مجموعة من المحكمين المتخصصين في مجالات التحول الرقمي والإحصاء، وتم اعتماد معامل كرونباخ ألفا لقياس الثبات، وبلغت قيمته (0.85)، مما يدل على اتساق داخلي جيد.

كما التزمت الدراسة بجميع الأخلاقيات البحثية، وتم التأكيد على سرية البيانات، وإتاحة الحرية الكاملة للمشاركين في الانسحاب أو الموافقة دون إلزام.

يمثل مجتمع البحث في هذه الدراسة جميع الأفراد في المملكة العربية السعودية الذين يستخدمون أو سبق لهم استخدام الخدمات المالية الرقمية، سواء من خلال المحافظ الإلكترونية مثل (STC Pay، Inma Pay، tiqmo) أو من خلال التطبيقات البنكية الرقمية المقدمة من البنوك المحلية مثل بنك الراجحي، بنك الأهلي، بنك الإنماء وغيرها.

ويتميز هذا المجتمع بالتنوع في خصائصه من حيث الجنس، والفئة العمرية، والمستوى التعليمي، ومستوى الدخل، ومدى التفاعل مع الحلول التقنية الحديثة. وتم اختيار هذا المجتمع نظرًا لكونه المستهدف الرئيسي من الخدمات المالية الرقمية التي تسعى المؤسسات المالية إلى تطويرها وتوسيع نطاق استخدامها في إطار التحول الرقمي ورؤية المملكة 2030.

ويُعد هذا المجتمع مناسبًا وملائمًا لتحقيق أهداف الدراسة، خاصة أنه يعكس الواقع الفعلي لتبني الأفراد للتقنية المالية، ومدى تقبلهم واستخدامهم لها في حياتهم اليومية.

تحدد هذه الدراسة ضمن مجموعة من الحدود التي يجب أخذها بعين الاعتبار عند قراءة النتائج وتعميمها، وتشمل ما يلي:

1. الحدود المكانية:

تُركز الدراسة على المملكة العربية السعودية، وتشمل مشاركين من مختلف المناطق الإدارية، مثل الرياض، جدة، والمنطقة الشرقية، مع مراعاة التفاوت الجغرافي في توفر البنية التحتية الرقمية.

2. الحدود الزمانية:

أُجريت الدراسة خلال الفصل الدراسي الأول من العام الأكاديمي 2024 - 2025، وقد يعكس ذلك الوضع الراهن في توقيت محدد، مما يعني أن النتائج قد تتغير مع مرور الوقت وتطور التقنية.

3. الحدود الموضوعية:

تتخصص الدراسة في أثر التحول الرقمي على الخدمات المالية للأفراد في نطاق المحافظ الرقمية والبنوك الرقمية فقط، ولا تشمل الخدمات المالية الأخرى مثل التأمين أو الاستثمارات أو الخدمات المؤسسية.

4. الحدود المنهجية:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الكمي باستخدام أداة الاستبانة، مما يحد من التحليل العميق للجوانب النوعية أو المشاعر الشخصية للمستخدمين.

الفصل الرابع

النتائج والتوصيات

#### 5-1 مقدمة

يتناول هذا الفصل عرض وتحليل البيانات التي تم جمعها من عينة الدراسة المكونة من 100 مشارك باستخدام أداة الاستبانة.

وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS لتقديم صورة واضحة حول مدى استخدام الأفراد للخدمات المالية الرقمية، مستوى رضاهم، والتحديات التي يواجهونها، إضافة إلى اختبار فروض الدراسة.

## 5-2 التحليل الإحصائي للبيانات الديموغرافية

### ● الجنس:

ذكور: 60 مشارك (60%)

إناث: 40 مشاركة (40%)

### ● الفئة العمرية:

من 18 إلى 25 سنة: 35%

من 26 إلى 35 سنة: 40%

من 36 إلى 45 سنة: 20%

46 سنة فأكثر: 5%

### ● المستوى التعليمي:

ثانوي أو أقل: 10%

بكالوريوس: 65%

دراسات عليا: 25%

### ● المنطقة الجغرافية:

الرياض: 38%

جدة: 26%

المنطقة الشرقية: 18%

مناطق أخرى: 18%

## 5-3 تحليل محاور الدراسة

### ● أولاً: مدى استخدام الخدمات المالية الرقمية

85% يستخدمون تطبيقات البنوك بانتظام.

70% لديهم محافظ إلكترونية مثل STC Pay أو Apple Pay.

60% يستخدمون الدفع الرقمي عند التسوق.

45% يجرون تحويلات مالية رقمية أسبوعياً.

استنتاج: الاستخدام واسع النطاق، خاصة لدى الفئة العمرية بين 26 – 35 عامًا..

● ثانيًا: رضا المستخدمين عن الخدمات المالية الرقمية

68% يشعرون بالرضا عن سرعة الخدمة.

64% يرون أن التطبيقات سهلة الاستخدام.

42% لديهم مخاوف من الأمان السيبراني.

33% غير راضين عن مستوى الدعم الفني.

استنتاج: الرضا جيد إجمالاً، لكن توجد تحفظات تتعلق بالأمان والدعم.

● ثالثًا: التحديات التي يواجهها المستخدمون

50% واجهوا مشاكل تقنية (تعطل التطبيق، بطء الخدمة).

28% واجهوا صعوبة في فهم بعض الخصائص.

23% عبروا عن قلة الثقة في حماية بياناتهم.

20% واجهوا تأخرًا في الدعم أو عدم الاستجابة.

استنتاج: التحديات التقنية والأمنية ما زالت تشكل عائقًا لدى بعض المستخدمين.

#### 5-4 اختبار الفرضيات

##### ● الفرضية الأولى:

توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين استخدام الأفراد للخدمات المالية الرقمية ورضاهم عنها.

✓ تم إثبات الفرضية (Pearson = 0.70,  $p < 0.01$ )

##### ● الفرضية الثانية:

توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في الاستخدام تعزى لمتغير العمر.

✓ أظهرت نتائج ANOVA وجود فروق لصالح الفئة (26 – 35 سنة) ( $p < 0.05$ )

##### ● الفرضية الثالثة:

توجد فروقات في الرضا تعزى لمتغير التعليم.

✓ تم إثبات الفرضية، حيث كانت مستويات الرضا أعلى لدى حملة الدراسات العليا ( $p < 0.05$ )

#### 5-5 العلاقات بين المتغيرات

توجد علاقة قوية بين سهولة الاستخدام والرضا العام (0.66).

توجد علاقة بين الثقة بالأمان وتكرار الاستخدام (0.70).

لا توجد علاقة دالة بين الجنس ومستوى الاستخدام أو الرضا.

#### 5-6 خلاصة الفصل

أظهر تحليل البيانات أن هناك اعتمادًا متزايدًا على الخدمات المالية الرقمية بين الأفراد، خاصة بين الشباب، مع مستويات جيدة من الرضا.

لكن لا تزال هناك تحديات تتعلق بالأمان والدعم الفني يجب معالجتها. كما أظهرت النتائج أهمية التفاوت في الاستخدام والرضا بحسب العمر والمستوى التعليمي.

## 5-7 التوصيات

بناءً على النتائج التي توصلت إليها الدراسة من خلال تحليل بيانات عينة البحث، يمكن تقديم مجموعة من التوصيات التي من شأنها المساهمة في تحسين الخدمات المالية الرقمية وزيادة ثقة الأفراد بها، وهي على النحو التالي:

تعزيز الأمان السيبراني:

تطوير أنظمة الحماية والخصوصية في التطبيقات البنكية والمحافظ الرقمية، وزيادة الشفافية في السياسات المتعلقة بحماية بيانات المستخدمين.

تحسين تجربة المستخدم:

تبسيط واجهات التطبيقات المالية لتكون أكثر وضوحًا وسهولة، خاصة للفئات التي لا تمتلك خبرة تقنية عالية.

تفعيل الدعم الفني الذكي:

توفير قنوات دعم فني سريعة وفعالة، مثل الرد الفوري عبر تطبيقات المحادثة (chatbots) أو فرق الدعم البشري المدربة.

التوعية بالثقافة المالية الرقمية:

إطلاق حملات تثقيفية توعوية موجهة لمختلف شرائح المجتمع حول فوائد استخدام الخدمات المالية الرقمية وكيفية التعامل الآمن معها.

استهداف الفئات غير المتبنية للخدمة:

تقديم عروض وميزات تحفيزية لجذب الأفراد الذين لا يزالون مترددين في استخدام الخدمات الرقمية، خاصة كبار السن أو غير التقنيين.

التطوير المستمر للخدمات:

الاستفادة من ملاحظات المستخدمين وتقييماتهم لتحديث التطبيقات والخدمات بشكل دوري بما يتناسب مع احتياجاتهم وتوقعاتهم.

الشراكة مع مزودي التقنية المالية (Fintech):

دعم التعاون بين البنوك والمحافظ الرقمية وشركات التقنية المالية لتقديم خدمات مبتكرة وأمنة.

مراعاة الفروقات بين فئات المستخدمين:

تصميم خدمات رقمية تراعي اختلاف الاحتياجات بين الفئات العمرية والتعليمية، وتقديم خيارات مخصصة تناسب الجميع.

## المراجع

الشمري، محمد (2021). رضا العملاء عن الخدمات البنكية الرقمية في المملكة العربية السعودية. المجلة السعودية للإدارة، 12(3)، 55-78.

مؤسسة النقد العربي السعودي (2023). التقرير السنوي لقطاع الخدمات المالية الرقمية في المملكة. الرياض: مؤسسة النقد.

وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات (2022). التحول الرقمي في المملكة العربية السعودية: الواقع والمستقبل. الرياض: الوزارة.

الحربي، خالد (2020). تبني الخدمات المالية الإلكترونية في ظل التحول الرقمي. المجلة العربية للاقتصاد الرقمي، 8(2)، 110-134.

الجهني، عبدالعزيز (2019). التحديات التي تواجه مستخدمي المحافظ الرقمية في المملكة العربية السعودية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك سعود.

- Alshammari, A. & Alzahrani, H. (2020). *The Impact of Digital Banking Applications on Customer Behavior in the GCC*. International Journal of Financial Studies, 8(4), 45-60.
- World Bank. (2022). *Digital Financial Services: A Pathway to Financial Inclusion*. Washington, DC: World Bank Publications.
- 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.
- Deloitte. (2021). *Digital Transformation in Financial Services*. Retrieved from [www.deloitte.com](http://www.deloitte.com)
- PwC. (2020). *Emerging Trends in Financial Services: The Role of Digital Channels*. Available at: [www.pwc.com](http://www.pwc.com)

الملاحق

عنوان الاستبانة:

استبانة بحثية حول أثر التحول الرقمي على الخدمات المالية للأفراد في المملكة العربية السعودية.

أولاً: المعلومات العامة

الجنس:

☐ ذكر

☐ أنثى

الفئة العمرية:

☐ أقل من 18

☐ 18 - 25

☐ 26 - 35

☐ 36 - 45

☐ 46 فأكثر

المؤهل العلمي:

☐ ثانوي أو أقل

☐ بكالوريوس

☐ دراسات عليا

المنطقة الجغرافية:

☐ الرياض

☐ جدة

☐ الشرقية

☐ أخرى

ثانيًا: استخدامك للخدمات المالية الرقمية

هل تستخدم تطبيقات البنوك الرقمية؟

☐ نعم، بانتظام

☐ أحيانًا

☐ لا

هل لديك محفظة إلكترونية؟

☐ نعم

☐ لا

كم مرة تستخدم الخدمات المالية الرقمية؟

☐ يوميًا

☐ أسبوعيًا

☐ شهريًا

☐ نادرًا

ثالثاً: رضاك عن الخدمات المالية الرقمية

(اختر ما يناسبك – مقياس ليكرت: 1 = لا أوافق بشدة ... 5 = أوافق بشدة)

| العبارة                             | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        |
|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| أشعر بالرضا عن سرعة الخدمات الرقمية | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| الخدمات الرقمية سهلة الاستخدام      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| أشعر بالثقة في حماية بياناتي        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| الدعم الفني للخدمات الرقمية فعال    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| أفضل الخدمات الرقمية على التقليدية  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Title:

The Impact of Digital Transformation on Individual Financial Services in Digital Wallets and Banks in Saudi Arabia

Abstract:

This study explores the impact of digital transformation on individual financial services in the Kingdom of Saudi Arabia, with a focus on digital wallets and digital banking applications. The research aims to assess the level of adoption, user satisfaction, and the challenges faced by individuals in using these digital financial services.

A quantitative descriptive analytical approach was adopted, using a structured questionnaire distributed to a random sample of 100 participants across various regions in the country. The data was analyzed using statistical tools such as SPSS to identify patterns, correlations, and significant differences among demographic groups.

The findings indicate a high level of adoption of digital financial services, especially among younger and more educated users. While most participants expressed satisfaction with the speed and ease of use, concerns were raised regarding data security, technical support, and overall trust in digital platforms.

The study concludes with recommendations to enhance cybersecurity, improve customer support services, and increase public awareness of digital financial tools. These findings support the goals of Saudi Arabia's Vision 2030 in promoting financial inclusion and digital transformation.

Keywords: Digital Transformation, Financial Services, Digital Wallets, Digital Banks, User Satisfaction, Saudi Arabia.

Midocean University

College of Management

Department of Master of Business Administration (MBA)



**Title in English**

The Impact of Digital Transformation on Individual Financial Services in Digital Wallets and Banks in  
Saudi Arabia

**Prepared by:**

**Name\ Ali Abdulrahman Hazazi**

**Academic Number\ 242000745**

**Supervised by:**

**Dr. Al-Faisal Abdulhamid**

**Dr. Fayez Jarad**

**Year:2025**