

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص إدارة الأعمال

أثر التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي بالقطاع المالي السعودي

إعداد الطالب: طالب بن علي بن طالب

الرقم الأكاديمي: ٢٦١٠٠٣١٦٤

إشراف:

د. الفصيل عبد الحميد محمد

د. فايز علي جراد

العام الدراسي: الثاني

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	

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1 المقدمة

شهد القطاع المالي العالمي خلال السنوات الأخيرة تحولاً جوهرياً في نماذج تقديم الخدمات المالية نتيجة التطور المتسارع في التكنولوجيا الرقمية، وانتشار الهواتف الذكية، وتنامي الاعتماد على البيانات والتحليلات المتقدمة، وظهور نماذج أعمال مالية قائمة على المنصات الرقمية. ولم تعد الخدمات المالية تقتصر على الفروع البنكية التقليدية أو العمليات الورقية، بل أصبحت تقدم من خلال تطبيقات ومنصات رقمية قادرة على الوصول إلى المستخدم في أي وقت ومن أي مكان. وقد عرّفت هيئة الاستقرار المالي التكنولوجيا المالية بأنها ابتكار مالي ممكن تقنياً يمكن أن ينتج عنه نماذج أعمال أو تطبيقات (Financial Stability Board, 2019).

وفي المقابل، أصبح الشمول المالي أحد المؤشرات الرئيسة لقياس قدرة النظام المالي على خدمة المجتمع والاقتصاد. ولا يقتصر الشمول المالي على امتلاك حساب بنكي فقط، بل يتجاوز ذلك إلى الاستخدام الفعلي للخدمات المالية، وجودتها Global Findex وانخفاض تكلفتها، وملاءمتها لاحتياجات المستخدم، وحماية المستفيد من المخاطر. ووفق قاعدة بيانات الصادرة عن البنك الدولي، فإن 79% من البالغين عالمياً أصبح لديهم حساب مالي، كما أظهرت القاعدة أن 2025 (World Bank, 2025) البيانات المتعلقة بالشمول المالي أصبحت أكثر ارتباطاً بالاتصال الرقمي والهواتف المحمولة واستخدام الإنترنت.

في المملكة العربية السعودية، يأتي موضوع التكنولوجيا المالية والشمول المالي ضمن سياق وطني يتصل برؤية المملكة وبرنامج تطوير القطاع المالي. فقد أعلن البنك المركزي السعودي أن المدفوعات الإلكترونية شكلت 85% من 2030 إجمالي مدفوعات التجزئة في عام 2025، مقارنة بـ 79% في عام 2024، وهو مؤشر يدل على تسارع التحول نحو كما (Saudi Central Bank, 2026). المدفوعات غير النقدية وتوسع قبول القنوات الرقمية في السوق السعودي أظهر تقرير برنامج تطوير القطاع المالي لعام 2024 أن عدد شركات التقنية المالية العاملة في المملكة بلغ 261 شركة (Financial Sector Development Program, 2025) بنهاية عام 2024، بما يعكس نمواً مؤسسياً وتنظيماً واضحاً لمنظومة التقنية المالية.

وعلى الرغم من هذا التقدم، فإن السؤال الجوهري لا يتمثل في مدى انتشار التطبيقات المالية الرقمية فحسب، بل في مدى قدرة هذه التطبيقات على تحقيق شمول مالي فعلي. فوجود خدمة رقمية لا يعني بالضرورة أن المستخدم قادر على الوصول إليها أو فهمها أو الثقة بها أو تحمل تكلفتها. وقد أكدت أدبيات التكنولوجيا المالية أن الابتكار المالي الرقمي قد يوسع الوصول إلى الخدمات المالية، لكنه قد يخلق في الوقت ذاته فجوات جديدة إذا لم تقترن الخدمات الرقمية بحماية المستهلك (Beck, 2020; Tok & Heng, 2022) والثقافة المالية الرقمية، والأمن السيبراني، والإطار التنظيمي المناسب.

ومن هنا تتحدد أهمية هذه الدراسة في تحليل أثر التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي بالقطاع المالي السعودي من خلال بناء نموذج بحثي يربط بين أبعاد التكنولوجيا المالية وأبعاد الشمول المالي، ويقترح أدوات قياس قابلة للاختبار

الميداني. ويعرض هذا البحث المقدمة، مشكلة الدراسة، أهميتها، أهدافها، تساؤلاتها، فروضها، الدراسات السابقة، الفجوة البحثية، المنطلقات النظرية، المنهجية وطرق البحث، مجتمع وعينة الدراسة، أداة الدراسة، أساليب التحليل الإحصائي الحدود، والمراجع.

1.2 مشكلة الدراسة

تتمثل مشكلة الدراسة في وجود فجوة بين التوسع السريع في التكنولوجيا المالية وبين الحاجة إلى التأكد من أن هذا التوسع يسهم فعليًا في تعزيز الشمول المالي. فالتوسع في المدفوعات الرقمية، والمحافظ الإلكترونية، والخدمات المصرفية عبر التطبيقات، ومنصات التمويل الرقمي لا يكفي بذاته لإثبات تحقق الشمول المالي، لأن الشمول المالي يتطلب وصولًا عادلًا واستخدامًا فعليًا، وجودة في الخدمة، وانخفاضًا في التكلفة، وثقة وحماية للمستفيدين.

تظهر هذه الإشكالية في السياق السعودي بشكل خاص؛ إذ تشير المؤشرات الرسمية إلى نمو ملحوظ في المدفوعات (Saudi Central Bank, 2026)، الإلكترونية، حيث بلغت 85% من إجمالي مدفوعات التجزئة في عام 2025 (Financial Sector Development Program, 2025) كما توسع عدد شركات التقنية المالية ليصل إلى 261 شركة بنهاية عام 2024. ومع ذلك، فإن قياس الأثر الحقيقي لهذه المؤشرات على الشمول المالي يتطلب تحليلًا يتجاوز عدد الشركات أو حجم المدفوعات إلى دراسة مدى تحسن وصول الأفراد والمنشآت إلى الخدمات المالية، ومدى انتظام استخدامهم لها، ومدى شعورهم بالأمان والثقة، ومدى انخفاض التكلفة عليهم.

وتؤكد الدراسات السابقة أن التكنولوجيا المالية قد تسهم في الشمول المالي من خلال تقليل تكاليف الخدمة وتحسين الوصول لكنها قد لا تحقق الأثر المطلوب إذا ظلت هناك فجوات في الثقافة المالية الرقمية، أو ضعف في حماية البيانات، أو مخاوف (Beck, 2020; Khera et al., 2021; Tok & Heng, 2022). وبناءً على ذلك، فإن المشكلة البحثية لا تسأل فقط: هل توجد تقنية مالية؟ بل تسأل: هل تؤدي هذه التقنية إلى شمول مالي حقيقي ومستدام؟

وتحدد مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس الآتي

ما أثر التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي بالقطاع المالي السعودي؟

أهمية الدراسة 1.3

الأهمية العلمية 1.3.1

- تسهم الدراسة في إثراء المعرفة النظرية حول العلاقة بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي من خلال نموذج متعدد الأبعاد يربط بين الابتكار المالي الرقمي وسلوك استخدام الخدمات المالية
- تسد الدراسة فجوة في الأدبيات العربية والسعودية من خلال التركيز على السياق السعودي، بدلاً من الاكتفاء بدراسات عامة على الدول النامية أو الأسواق الناشئة
- تقدم إطاراً نظرياً يجمع بين نظرية انتشار الابتكار، ونموذج قبول التكنولوجيا، ونظرية أصحاب المصلحة لتفسير قبول الخدمات المالية الرقمية وأثرها في الشمول المالي
- تعالج الدراسة الشمول المالي كمفهوم متعدد الأبعاد يشمل الوصول والاستخدام والجودة والتكلفة والثقة، بدلاً من حصره في امتلاك حساب أو استخدام المدفوعات الرقمية فقط

الأهمية التطبيقية 1.3.2

- تساعد نتائج الدراسة المقترحة البنوك وشركات التقنية المالية على تصميم منتجات أكثر ملاءمة للفئات الأقل استخداماً للخدمات المالية
- تدعم صانعي السياسات في تطوير أطر تنظيمية توازن بين الابتكار المالي وحماية المستهلك والاستقرار المالي
- تسهم في تطوير أدوات قياس وتقييم لأثر التكنولوجيا المالية في الشمول المالي على مستوى المؤسسات والقطاع
- تساعد في توجيه برامج الثقافة المالية الرقمية، خصوصاً فيما يتعلق بالأمن السيبراني، حماية البيانات، الشفافية وتجنب الاحتيال
-

أهداف الدراسة 1.4

الهدف العام :

تحليل أثر التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي بالقطاع المالي السعودي

الأهداف الخاصة :

- تحديد المفاهيم الأساسية للتكنولوجيا المالية والشمول المالي في ضوء الأدبيات الحديثة.
- تحليل واقع نمو التكنولوجيا المالية في القطاع المالي السعودي من خلال المؤشرات الرسمية المتاحة.
- قياس أثر الخدمات المصرفية الرقمية في تحسين الوصول إلى الخدمات المالية.
- قياس أثر المدفوعات الإلكترونية والمحافظ الرقمية في تعزيز الاستخدام الفعلي للخدمات المالية.
- تحليل أثر التمويل الرقمي في توسيع فرص الحصول على التمويل للأفراد والمنشآت الصغيرة والمتوسطة.
- دراسة أثر الأمن والثقة وحماية البيانات في قبول الخدمات المالية الرقمية.
- تقييم أثر سهولة الاستخدام وتجربة العميل الرقمية في تعزيز الشمول المالي.
- تقديم إطار مقترح يمكن الاستفادة منه في تصميم سياسات ومنتجات مالية رقمية أكثر شمولاً.

تساؤلات الدراسة 1.5

- ما أثر التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي بالقطاع المالي السعودي؟
- ما أثر الخدمات المصرفية الرقمية في تحسين الوصول إلى الخدمات المالية؟
- ما أثر المدفوعات الإلكترونية والمحافظ الرقمية في زيادة الاستخدام الفعلي للخدمات المالية؟
- ما أثر التمويل الرقمي في توسيع فرص الحصول على التمويل؟
- ما أثر الأمن والثقة وحماية البيانات في قبول الخدمات المالية الرقمية؟
- ما أثر سهولة الاستخدام وتجربة العميل الرقمية في تعزيز الشمول المالي؟
- ما أبرز التحديات التنظيمية والتقنية والسلوكية التي تحد من أثر التكنولوجيا المالية في الشمول المالي؟

فروض الدراسة 1.6

نظرًا لأن الدراسة تتضمن مرحلة كمية، فقد صيغت الفروض بطريقة قابلة للاختبار الإحصائي مع تضمين الفرضيات البديلة والصفيرية وفق متطلبات الأجنحة.

رمز الفرضية البديلة	نص الفرضية البديلة	رمز الفرضية الصفريّة	نص الفرضية الصفريّة
H1	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية وتعزيز الشمول المالي بالقطاع المالي السعودي.	H0	لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية وتعزيز الشمول المالي بالقطاع المالي السعودي.
H1.1	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخدمات المصرفية الرقمية وتحسين الوصول إلى الخدمات المالية.	H0.1	لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخدمات المصرفية الرقمية وتحسين الوصول إلى الخدمات المالية.
H1.2	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المدفوعات الإلكترونية والمحافظ الرقمية وزيادة الاستخدام الفعلي للخدمات المالية.	H0.2	لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المدفوعات الإلكترونية والمحافظ الرقمية وزيادة الاستخدام الفعلي للخدمات المالية.
H1.3	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التمويل الرقمي وتوسيع فرص الحصول على التمويل.	H0.3	لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التمويل الرقمي وتوسيع فرص الحصول على التمويل.
H1.4	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأمن والثقة وحماية البيانات وتعزيز الشمول المالي.	H0.4	لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأمن والثقة وحماية البيانات وتعزيز الشمول المالي.
H1.5	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سهولة الاستخدام وتجربة العميل الرقمية وتعزيز الشمول المالي.	H0.5	لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سهولة الاستخدام وتجربة العميل الرقمية وتعزيز الشمول المالي.

جدول رقم (1-1): فروض الدراسة البديلة والصفريّة

نموذج الدراسة ومتغيراتها 1.7

يقوم نموذج الدراسة على افتراض أن التكنولوجيا المالية تمثل المتغير المستقل، بينما يمثل الشمول المالي المتغير التابع. وقد تم تفصيل كل متغير إلى أبعاد قابلة للقياس حتى تكون العلاقة البحثية واضحة وقابلة للاختبار الإحصائي.

نوع المتغير	اسم المتغير	الأبعاد المقترحة
المتغير المستقل	التكنولوجيا المالية	الخدمات المصرفية الرقمية؛ المدفوعات الإلكترونية والمحافظ الرقمية؛ التمويل الرقمي؛ الأمن والثقة؛ سهولة الاستخدام.
المتغير التابع	الشمول المالي	الوصول؛ الاستخدام الفعلي؛ جودة الخدمة؛ انخفاض التكلفة؛ حماية المستفيدين والثقة.

جدول رقم (2-1): متغيرات الدراسة وأبعادها

التكنولوجيا المالية FinTech	←	الشمول المالي Financial Inclusion
مصرفية رقمية مدفوعات ومحافظ تمويل رقمي أمن وثقة سهولة استخدام	تأثير	وصول استخدام جودة تكلفة حماية مستفيدين
المتغير المستقل		المتغير التابع

شكل رقم (1-1): النموذج النظري المقترح للدراسة

الفصل الثاني :الدراسات السابقة والمنطلقات النظرية

2.1 تمهيد

يتناول هذا الفصل الإطار النظري والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع التكنولوجيا المالية والشمول المالي. وقد روعي في عرض الدراسات السابقة أن تكون بطريقة تحليلية نقدية لا وصفية فقط، وذلك من خلال بيان هدف كل دراسة ومنهجيتها، وأبرز نتائجها، وصلتها بموضوع البحث الحالي. كما روعي ترتيب الدراسات بطريقة موضوعية؛ حيث يبدأ الفصل بمفهوم التكنولوجيا المالية، ثم مفهوم الشمول المالي، ثم العلاقة بين المتغيرين، ثم الفجوة البحثية والمنطلقات النظرية.

2.2 الإطار النظري للتكنولوجيا المالية

تمثل التكنولوجيا المالية أحد أبرز مظاهر التحول الرقمي في القطاع المالي، لأنها لا تغير قناة تقديم الخدمة فقط، بل تعيد تشكيل نموذج العمل المالي ذاته. فالتطبيق البنكي، والمحظة الرقمية، ومنصة التمويل، وخدمة المصرفية المفتوحة، ليست مجرد أدوات تنفيذ، وإنما منظومة متكاملة تجمع بين التقنية والبيانات والتصميم التنظيمي وتجربة العميل. وقد أشار بنك التسويات الدولية إلى أن التكنولوجيا المالية والتحول الرقمي في الخدمات المالية يؤديان إلى إعادة توزيع الأدوار بين (Feyen et al., 2021) البنوك التقليدية وشركات التقنية ومقدمي الخدمات الجدد.

تتميز التكنولوجيا المالية بعدة خصائص تجعلها مؤثرة في الشمول المالي، أهمها انخفاض التكلفة الحدية لتقديم الخدمة، وقابلية التوسع، والقدرة على العمل على مدار الساعة، والاعتماد على البيانات في تصميم المنتجات وتقييم المخاطر والمرونة في الوصول إلى المستخدم. وفي الوقت ذاته، تتطلب التكنولوجيا المالية إدارة مخاطر جديدة، مثل مخاطر الأمن السيبراني، حماية البيانات، الاعتماد على أطراف ثالثة، المخاطر التشغيلية، والحوكمة الخوارزمية.

2.3 الإطار النظري للشمول المالي

يعبر الشمول المالي عن قدرة الأفراد والمنشآت على الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية واستخدامها بصورة نافعة وأمنة وميسورة التكلفة. ولا يقتصر هذا المفهوم على امتلاك حساب مالي؛ إذ قد يمتلك الفرد حسابًا لكنه لا يستخدمه، أو يستخدمه دون فهم كافٍ للمخاطر أو الرسوم أو الحقوق. لذلك تؤكد الأدبيات الحديثة أن قياس الشمول المالي يجب أن (World Bank, 2025) يشمل الوصول والاستخدام والجودة والقدرة على تحمل التكلفة وحماية المستفيد.

تزداد أهمية الشمول المالي في الاقتصاد الرقمي لأنه يربط بين المشاركة المالية والمشاركة الاقتصادية. فالأفراد والمنشآت، التي تستطيع الوصول إلى المدفوعات الرقمية والادخار والتمويل والتأمين تكون أكثر قدرة على إدارة الدخل والمخاطر وتكوين سجل مالي، والمشاركة في التجارة الإلكترونية، والاستفادة من الخدمات الحكومية الرقمية. ومن ثم، فإن الشمول المالي ليس هدفًا مصرفيًا فقط، بل هدف تنموي ومؤسسي يرتبط بالإنتاجية والعدالة الاقتصادية والاستقرار المالي.

العلاقة بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي 2.4

ترتبط التكنولوجيا المالية بالشمول المالي عبر عدة قنوات. القناة الأولى هي قناة الوصول، حيث تقلل الخدمات الرقمية الحاجة إلى الفروع المادية وتتيح تنفيذ العمليات من أي مكان. القناة الثانية هي قناة التكلفة، إذ تقلل المنصات الرقمية تكلفة تقديم الخدمة وتكلفة انتقال المستخدم. القناة الثالثة هي قناة الاستخدام، حيث تجعل التطبيقات والمحافظ والمدفوعات الرقمية الخدمة أكثر تكرارًا وارتباطًا بالحياة اليومية. القناة الرابعة هي قناة البيانات، حيث ينتج الاستخدام الرقمي سجلات يمكن أن تساعد في تقييم الجدارة الائتمانية وتطوير منتجات تمويلية أكثر ملاءمة. القناة الخامسة هي قناة الثقة والحماية، وهي قناة حاسمة لأن المستخدم لا يستمر في استخدام الخدمة الرقمية ما لم يشعر بالأمان والشفافية والقدرة على حل النزاعات. غير أن هذه العلاقة ليست خطية أو تلقائية؛ فالتكنولوجيا المالية قد تزيد الشمول المالي إذا صممت بطريقة مسؤولة ومنخفضة التكلفة ومفهومة للمستخدم، لكنها قد تعمق الاستبعاد إذا كانت موجهة فقط للفئات الأكثر قدرة رقميًا أو إذا ارتبطت بمخاطر احتيال أو مديونية مفرطة أو غموض في الشروط. لذلك تؤكد الدراسات أن التكنولوجيا المالية يجب أن (Beck, 2020; Tok & Heng, 2022).

الدراسات السابقة 2.5

العلاقة بالبحث الحالي	أبرز النتائج	المنهجية	الهدف	الدراسة
تدعم هذه الدراسة ضرورة معالجة التكنولوجيا المالية كأداة مشروطة بالتنظيم والحماية لا كحل تلقائي.	خلصت إلى أن التكنولوجيا المالية تخفض تكلفة الخدمة وتساعد على تجاوز قيود المؤسسات التقليدية لكنها تخلق مخاطر حماية مستهلك وخصوصية ومنافسة.	دراسة تحليلية/سياساتية اعتمدت على مراجعة الأدبيات والتجارب الدولية.	تحليل فرص ومخاطر التكنولوجيا المالية في الشمول المالي بالدول النامية.	Beck (2020)
تدعم الفرضية الرئيسية بأن التكنولوجيا المالية قد تعزز الشمول المالي إذا توفرت البنية الرقمية والتنظيمية.	أوضحت أن الخدمات المالية الرقمية أصبحت محركاً رئيساً للشمول المالي ويمكن أن ترتبط بالنمو الاقتصادي.	دراسة قياسية صادرة عن صندوق النقد الدولي اعتمدت على مؤشرات رقمية للشمول المالي.	اختبار علاقة الشمول المالي الرقمي بالنمو الاقتصادي.	Khera et al. (2021)
توجه الدراسة الحالية إلى قياس الثقة والثقافة الرقمية وسهولة الاستخدام وليس الوصول فقط.	أكدت أن التكنولوجيا المالية تعزز الوصول لكنها قد لا تعالج كل الفجوات، خصوصاً الفجوات الرقمية والاجتماعية.	دراسة تحليلية مقارنة اعتمدت على مؤشرات دولية وأدبيات حديثة.	بحث ما إذا كانت التكنولوجيا المالية تؤدي إلى شمول مالي أم استبعاد مالي.	Tok & Heng (2022)
تدعم إدخال متغيرات الأمن والثقة والثقافة الرقمية ضمن النموذج.	بينت أن التكنولوجيا المالية يمكن أن تدعم الحد من الفقر وتوسيع الوصول، لكن ضعف البنية التحتية والثقافة المالية يحد من أثرها.	مراجعة تحليلية ركزت على العوامل الممكنة والمعيقة.	دراسة دور التكنولوجيا المالية في دفع الشمول المالي في الأسواق النامية.	Ediagbonya & Tioluwani (2022)
تدعم اختبار الشمول المالي كمتغير تابع متعدد الأبعاد.	خلصت إلى أن التكنولوجيا المالية تخفف بعض قيود الوصول إلى الخدمات المالية وتدعم مشاركة الفئات المستبعدة.	دراسة أكاديمية تناولت الأدبيات والتطبيقات في الاقتصادات النامية.	تحليل التكنولوجيا المالية والشمول المالي في الدول النامية.	Adjasi et al. (2023)
تقرب الدراسة الحالية من السياق العربي، لكنها لا تركز على السعودية تحديداً، وهذا يبرز الفجوة.	أظهرت أن الابتكار المالي يرتبط بمؤشرات الشمول المالي في السياق العربي، مع اختلاف الأثر حسب البيئة المؤسسية.	دراسة قياسية على مجموعة من الدول العربية خلال فترة زمنية ممتدة.	تحليل أثر الابتكار المالي في الشمول المالي في الدول العربية.	Qamruzzaman (2023)
تدعم أهمية إدخال البيئة التنظيمية والمؤسسية في تفسير النتائج.	بينت أن التكنولوجيا المالية والشمول المالي يمكن أن يعملوا كقنوات داعمة للنمو، لكن الأثر يعتمد على السياق المؤسسي.	دراسة كمية منشورة في PLOS ONE باستخدام نماذج قياسية.	تحليل العلاقة بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي والنمو الاقتصادي في الدول النامية.	Azmeh (2024)
يوفر مرجعية معيارية لقياس الشمول المالي وأبعاده عالمياً.	أظهر التقرير أن 79% من البالغين عالمياً لديهم حساب، وأن الاتصال الرقمي أصبح عنصراً محورياً في الشمول المالي.	مسوح وطنية ممثلة لحوالي 145 ألف بالغ في 141 اقتصاداً.	قياس عالمي للاتصال الرقمي والشمول المالي واستخدام الحسابات والخدمات المالية.	World Bank Global Findex (2025)
تدعم تحليل دور البنوك وشركات التقنية المالية والجهات التنظيمية في النموذج الحالي.	أوضحت أن التكنولوجيا المالية تغير نماذج تقديم الخدمة وتعيد تشكيل المنافسة والمخاطر.	ورقة سياسات صادرة عن بنك التسويات الدولية.	تحليل التحول الرقمي للخدمات المالية وأثر التكنولوجيا المالية في هيكل القطاع.	Feyen et al. (2021)

Suri & Jack (2016)	تحليل الأثر طويل الأجل للمال عبر الهاتف المحمول على الفقر والتمكين	دراسة ميدانية/قياسية على تجربة الأموال عبر الهاتف المحمول في كينيا	خلصت إلى أن الوصول للخدمات المالية عبر الهاتف المحمول يمكن أن يؤثر في الرفاه الاقتصادي خصوصًا عبر أدوات الدفع والادخار	توضح أن القنوات المحمولة قد تكون مدخلًا قويًا للشمول المالي عندما تستخدم بصورة عملية ومتكررة
-----------------------	--	--	--	---

جدول رقم (1-2): تحليل موضوعي نقدي للدراسات السابقة

تحليل الدراسات السابقة ومناقشتها 2.6

تكشف الدراسات السابقة عن اتفاق عام على أن التكنولوجيا المالية تمتلك قدرة واضحة على تعزيز الشمول المالي خصوصًا من خلال خفض التكلفة، وتوسيع الوصول، وتسهيل المدفوعات، وتطوير منتجات مالية قائمة على البيانات. إلا أن هذا الاتفاق لا يعني تطابق النتائج؛ إذ تؤكد بعض الدراسات الأثر الإيجابي المباشر للتكنولوجيا المالية، بينما تركز دراسات أخرى على الشروط اللازمة لحدوث هذا الأثر، مثل الحماية التنظيمية، الثقافة المالية، الأمن السيبراني، وملاءمة المنتج للمستخدم.

من حيث المنهجيات، تنقسم الدراسات إلى دراسات قياسية عابرة للدول، ومراجعات تحليلية، وتقارير مؤسسية، ودراسات حالة. وتبرز محدودية بعض الدراسات في أنها تقيس الشمول المالي بمؤشرات عامة، مثل امتلاك الحساب أو استخدام المدفوعات الرقمية، دون تحليل أعمق لأبعاد الجودة والثقة والتكلفة وحماية المستفيد. كما أن كثيرًا من الدراسات تدرس الدول النامية بصورة عامة أو الدول العربية مجتمعة، بينما يحتاج السياق السعودي إلى دراسة مستقلة نظرًا لطبيعة التحول الرقمي السريع، ونمو شركات التقنية المالية، ووجود مبادرات تنظيمية متقدمة مثل المصرفية المفتوحة.

وبناءً على المقارنة بين الدراسات، تتبنى الدراسة الحالية مدخلًا تكامليًا يقيس التكنولوجيا المالية بوصفها حزمة من الأبعاد ويقيس الشمول المالي بوصفه بناءً متعدد الأبعاد. وهذا المدخل يسمح باختبار أكثر دقة من مجرد سؤال عام حول وجود علاقة بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي.

الفجوة البحثية 2.7

تتمثل الفجوة البحثية في أن معظم الدراسات السابقة تناولت التكنولوجيا المالية والشمول المالي على مستوى دولي أو إقليمي واسع، بينما لا تزال الحاجة قائمة إلى دراسة تطبيقية مركزة على القطاع المالي السعودي. كما أن عددًا من الدراسات ركز على الوصول أو امتلاك الحساب أو المدفوعات الرقمية، دون قياس أبعاد أخرى مثل جودة الخدمة، التكلفة، الثقة، الأمن، وحماية المستفيدين.

وتتضح الفجوة أيضًا في أن بعض الدراسات تعاملت مع التكنولوجيا المالية كمفهوم واحد، بينما تقترح الدراسة الحالية تفكيكها إلى أبعاد قابلة للقياس: الخدمات المصرفية الرقمية، المدفوعات الإلكترونية والمحافظ الرقمية، التمويل الرقمي

الأمن والثقة، وسهولة الاستخدام. كما تفكك الشمول المالي إلى أبعاد: الوصول، الاستخدام، الجودة، التكلفة، وحماية المستفيدين. وبذلك تسعى الدراسة إلى ملء فراغ معرفي ومنهجي من خلال نموذج قابل للاختبار في البيئة السعودية.

المنطلقات النظرية للدراسة 2.8

نظرية انتشار الابتكار 2.8.1

تفسر نظرية انتشار الابتكار كيفية انتقال الابتكارات من فئة المتبنين الأوائل إلى الفئات الأوسع في المجتمع. وتفيد هذه النظرية في تفسير تبني الخدمات المالية الرقمية؛ إذ لا يكفي أن تكون الخدمة متاحة، بل يجب أن يراها المستخدم ذات منفعة نسبية، متوافقة مع احتياجاته، سهلة التجربة، وقابلة للفهم. ووفق هذا المنظور، فإن انتشار المدفوعات الرقمية (Rogers, 2003) والمحافظ والتطبيقات البنكية يعتمد على إدراك المستخدم للفائدة والثقة والتوافق مع حياته اليومية.

نموذج قبول التكنولوجيا 2.8.2

يركز نموذج قبول التكنولوجيا على عاملين رئيسيين: المنفعة المتصورة وسهولة الاستخدام المتصورة. وتطبيقاً على الدراسة الحالية، فإن قبول المستخدم للخدمات المالية الرقمية يرتفع عندما يشعر بأن هذه الخدمات تسهل حياته المالية وتوفر الوقت والتكلفة، وأن استخدامها لا يتطلب تعقيداً تقنياً كبيراً. ومن ثم، فإن سهولة الاستخدام وتجربة العميل ليست (Davis, 1989) عناصر شكلية، بل متغيرات تفسيرية مهمة في أثر التكنولوجيا المالية على الشمول المالي.

نظرية أصحاب المصلحة 2.8.3

تؤكد نظرية أصحاب المصلحة أن نجاح السياسات والخدمات لا يتحقق من خلال طرف واحد، بل عبر تفاعل عدة أطراف مثل الجهات التنظيمية، البنوك، شركات التقنية المالية، المستخدمين، مزودي التقنية، والمنشآت الصغيرة. وفي موضوع الشمول المالي، تعد هذه النظرية مهمة لأن التكنولوجيا المالية تحتاج إلى تنظيم وحماية وثقة وبنية تحتية، ولا يمكن لأي (Freeman, 1984) جهة منفردة تحقيق أثر شامل دون تنسيق مؤسسي.

تطبيق النظريات في الدراسة الحالية 2.8.4

تطبق الدراسة نظرية انتشار الابتكار في تفسير انتشار الخدمات المالية الرقمية بين المستخدمين، ونموذج قبول التكنولوجيا في تفسير أثر المنفعة وسهولة الاستخدام على استخدام الخدمات، ونظرية أصحاب المصلحة في تفسير دور البنوك وشركات التقنية المالية والجهات التنظيمية في تحويل الابتكار المالي الرقمي إلى شمول مالي فعلي. ويؤدي الجمع بين هذه النظريات إلى إطار تحليلي أكثر توازنًا؛ لأنه يربط بين المستخدم، والتقنية، والمؤسسة، والسياسة العامة

خاتمة الفصل 2.9

خلص هذا الفصل إلى أن التكنولوجيا المالية يمكن أن تكون أداة فعالة لتعزيز الشمول المالي، لكنها ليست أداة محايدة أو كافية بذاتها. فقد تحقق أثرًا إيجابيًا إذا صممت ونظمت بطريقة مسؤولة، وقد تؤدي إلى استبعاد جديد إذا أهملت الثقة الثقافية الرقمية، والحماية، والتكلفة. كما بين الفصل أن الفجوة البحثية تكمن في الحاجة إلى نموذج تطبيقي سعودي متعدد الأبعاد، وهو ما تعالجه الدراسة الحالية

الفصل الثالث :المنهجية وطرق البحث

3.1 مقدمة الفصل

يعرض هذا الفصل المنهجية التي تعتمد عليها الدراسة، من حيث نوع البحث، والمنهج، ومجتمع الدراسة، والعينة، وأدوات جمع البيانات، وآلية بناء الأداة، واختبارات الصدق والثبات، وأساليب التحليل الإحصائي. وقد صممت المنهجية بما ينسجم مع أجندة البحث التي تطلب تحديد نوع البحث، والمنهج، وخطة التنفيذ، وتفصيل أدوات الدراسة وكيفية اختبارها.

3.2 نوع البحث

تعد هذه الدراسة من حيث الغرض دراسة تطبيقية؛ لأنها تسعى إلى تقديم إطار يمكن أن تستفيد منه المؤسسات المالية وصانعو السياسات في تعزيز الشمول المالي عبر التكنولوجيا المالية. كما تعد من حيث المستوى دراسة وصفية تفسيرية؛ فهي تصف واقع التكنولوجيا المالية والشمول المالي، وتفسر العلاقة بين أبعاد التكنولوجيا المالية وأبعاد الشمول المالي. ومن حيث التصميم، تقترح الدراسة تصميمًا مختلطًا يجمع بين المدخل النوعي والمدخل الكمي.

3.3 المنهج المستخدم

وفق تصميم استكشافي متتابع. تبدأ المرحلة النوعية بمقابلات Mixed Methods تعتمد الدراسة على المنهج المختلط شبه منظمة مع خبراء في القطاع المالي، بهدف استكشاف العوامل المؤثرة والتحديات التنظيمية والتقنية والسلوكية. ثم تأتي المرحلة الكمية من خلال استبانة تقيس العلاقة بين المتغيرات على عينة أوسع من المستخدمين والعاملين في القطاع المالي. ويعد هذا التصميم مناسبًا لأنه يجمع عمق الفهم النوعي بقوة الاختبار الكمي.

3.4 خطة البحث وخطوات التنفيذ

- مراجعة الأدبيات العلمية والتقارير الرسمية ذات الصلة بالتكنولوجيا المالية والشمول المالي.
- تحديد متغيرات الدراسة وأبعادها وبناء النموذج النظري.
- إعداد دليل مقابلة شبه منظمة للمرحلة النوعية.
- إجراء مقابلات مع عينة من الخبراء وتحليل مضمونها.
- تطوير الاستبانة بناءً على الأدبيات ونتائج المرحلة النوعية.
- عرض الاستبانة على محكمين متخصصين للتحقق من صدقها الظاهري والمحتوى.
- تطبيق الاستبانة على عينة استطلاعية أولية لحساب الثبات.
- توزيع الاستبانة على العينة الأساسية.
- تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.
- مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة وصياغة التوصيات.

مجتمع الدراسة 3.5

يتكون مجتمع الدراسة من مستخدمي الخدمات المالية الرقمية في المملكة العربية السعودية، إضافة إلى العاملين في القطاع المالي ممن لهم صلة بالخدمات المصرفية الرقمية، المدفوعات الإلكترونية، التقنية المالية، التمويل الرقمي، حماية المستهلك، أو التحول الرقمي المالي. ويعد هذا المجتمع مناسباً لأن أثر التكنولوجيا المالية في الشمول المالي لا يظهر من جهة العرض فقط، بل من جهة الاستخدام والتجربة والثقة والقدرة على الوصول.

عينة الدراسة 3.6

تقترح الدراسة استخدام عينة كمية لا تقل عن 384 مفردة من مستخدمي الخدمات المالية الرقمية، وهي عينة مناسبة في الدراسات الميدانية عند كبر حجم المجتمع وعدم معرفة حجمه بدقة. كما تقترح الدراسة إجراء 10 إلى 12 مقابلة شبه منظمة مع خبراء ومختصين في البنوك وشركات التقنية المالية والمدفوعات الرقمية. ويمكن اختيار العينة الكمية بطريقة العينة الملائمة المدعومة بمحاولة التنويع الجغرافي والديموغرافي، بينما تختار عينة المقابلات بطريقة قصدية لضمان الحصول على معلومات متخصصة.

أدوات الدراسة 3.7

المقابلات شبه المنظمة 3.7.1

تستخدم المقابلات شبه المنظمة في المرحلة النوعية لاستكشاف العوامل التي لا تظهر بوضوح في الاستبانة، مثل العوائق التنظيمية، مستوى جاهزية المؤسسات، مخاطر الأمن السيبراني، تحديات الثقافة المالية الرقمية، ومدى ملائمة المنتجات الرقمية للفئات الأقل خدمة. ويتكون دليل المقابلة من 10 إلى 12 سؤالاً مفتوحاً.

الاستبانة 3.7.2

تعد الاستبانة الأداة الرئيسة للمرحلة الكمية. وتتكون من ثلاثة أجزاء: البيانات الديموغرافية، محاور التكنولوجيا المالية، ومحاور الشمول المالي. وتستخدم الاستبانة مقياس ليكرت الخماسي لقياس درجة موافقة المستجيب على العبارات.

عدد الفقرات المقترح	المكونات	المحور
7 فقرات	الجنس، العمر، المؤهل، الدخل، المنطقة، نوع الخدمة الرقمية المستخدمة	البيانات الديموغرافية
25 فقرة	مصرفية رقمية، مدفوعات ومحافظ، تمويل رقمي، أمن وثقة، سهولة استخدام	التكنولوجيا المالية
25 فقرة	الوصول، الاستخدام، الجودة، التكلفة، حماية المستخدمين	الشمول المالي

جدول رقم (3-1): توزيع محاور أداة الدراسة

بناء الأداة واختبارها 3.8

تبنى أداة الدراسة بالاعتماد على الأدبيات العلمية والتقارير الرسمية والدراسات السابقة. وتخضع الأداة لمرحلتين من الاختبار: الأولى صدق المحكمين، حيث تعرض على متخصصين للتأكد من ملاءمة العبارات ووضوحها. والثانية اختبار الثبات والاتساق الداخلي من خلال عينة استطلاعية وحساب معامل كرونباخ ألفا ومعاملات الارتباط بين الفقرات ومحاورها.

مقياس ليكرت الخماسي 3.9

الدرجة	مستوى الموافقة
1	غير موافق بشدة
2	غير موافق
3	محايد
4	موافق
5	موافق بشدة

جدول رقم (2-3): مقياس ليكرت الخماسي

الصدق والثبات 3.10

يعتمد صدق الأداة على صدق المحتوى من خلال تحكيم الاستبانة، وصدق الاتساق الداخلي من خلال معامل ارتباط بيرسون بين كل فقرة والمحور الذي تنتمي إليه. أما الثبات فيقاس باستخدام معامل كرونباخ ألفا، ويفضل أن يكون معامل الثبات لكل محور ولأداة ككل أعلى من 0.70 في الدراسات الإدارية والاجتماعية، مع مراعاة طبيعة المتغيرات وعدد الفقرات.

أساليب التحليل الإحصائي 3.11

- التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص العينة
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لقياس اتجاهات الإجابات
- معامل كرونباخ ألفا لاختبار ثبات الأداة
- معامل ارتباط بيرسون لقياس قوة واتجاه العلاقة بين المتغيرات
- تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر التكنولوجيا المالية في الشمول المالي
- تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر أبعاد التكنولوجيا المالية في أبعاد الشمول المالي
- عند الحاجة لاختبار الفروق حسب الخصائص الديموغرافية T-test أو ANOVA اختبار الفروق

- تحليل مضمون المقابلات النوعية لاستخراج الموضوعات الرئيسة والتحديات والتفسيرات الداعمة للنتائج الكمية

3.12 حدود الدراسة

نوع الحد	الوصف
المجال البشري	مستخدمو الخدمات المالية الرقمية والعاملون في القطاع المالي السعودي، بما يشمل البنوك وشركات التقنية المالية والمدفوعات الرقمية.
المجال المكاني	المملكة العربية السعودية، مع تركيز خاص على القطاع المالي السعودي.
المجال الزمني	تقترح الدراسة جمع البيانات خلال العام الدراسي 2026، مع الاعتماد على مراجع حديثة في الغالب خلال السنوات الخمس إلى العشر الأخيرة.
المجال الموضوعي	أثر التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي، من خلال أبعاد الخدمات المصرفية الرقمية، المدفوعات، التمويل الرقمي، الثقة، وسهولة الاستخدام.

جدول رقم (3-3): حدود الدراسة

3.13 الاعتبارات الأخلاقية

تلتزم الدراسة بالحصول على موافقة المشاركين قبل الإجابة على الاستبانة أو المشاركة في المقابلات، مع توضيح أن البيانات تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط. كما تلتزم الدراسة بعدم جمع بيانات شخصية غير لازمة، وعدم الإفصاح عن هوية المشاركين، وحفظ البيانات بطريقة آمنة، وعرض النتائج بصورة كلية دون الإشارة إلى أفراد أو مؤسسات بعينها إلا بموافقة صريحة.

3.14 خاتمة الفصل

عرض هذا الفصل التصميم المنهجي للدراسة، مبيّناً نوع البحث والمنهج المختلط وخطة التنفيذ ومجتمع الدراسة وعينتها وأدواتها وأساليب تحليلها. ويتيح هذا التصميم اختبار العلاقة بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي بطريقة تجمع بين الدقة الكمية والعمق النوعي.

الفصل الرابع :الإطار التطبيقي المقترح والنتائج المتوقعة

4.1 مقدمة الفصل

يعرض هذا الفصل الإطار التطبيقي المقترح لتحليل البيانات بعد جمعها، وطريقة اختبار الفروض، والنتائج المتوقعة بناءً على الأدبيات السابقة. ولا يتضمن الفصل نتائج رقمية فعلية؛ لأن ذلك يتطلب تنفيذ الدراسة الميدانية وجمع البيانات وتحليلها إحصائيًا. ويأتي هذا الالتزام حفاظًا على الأمانة العلمية ومنعًا لاختلاق نتائج غير مبنية على بيانات.

4.2 خطة تحليل البيانات

بعد جمع البيانات، تبدأ عملية التحليل بتنظيف البيانات واستبعاد الاستبانات غير المكتملة، ثم وصف خصائص العينة. بعد ذلك، يتم تحليل المتوسطات والانحرافات المعيارية لكل محور، ثم اختبار الثبات، ثم اختبار الفروض باستخدام الارتباط والانحدار. وفي المرحلة النوعية، يتم تفريغ المقابلات وتحليل مضمونها لاستخراج المحاور التفسيرية التي تساعد على فهم النتائج الكمية.

معيار التفسير	الأداة الإحصائية	العلاقة المختبرة	الفرضية
قبول الفرضية إذا كان مستوى الدلالة أقل من 0.05. وكان معامل الأثر موجبًا	ارتباط بيرسون + انحدار بسيط/متعدد	التكنولوجيا المالية ← الشمول المالي	H1
اختبار مدى إسهام القنوات المصرفية الرقمية في تحسين الوصول	انحدار بسيط	الخدمات المصرفية الرقمية ← الوصول	H1.1
اختبار أثر المدفوعات الرقمية في الاستخدام الفعلي	انحدار بسيط	المدفوعات والمحافظ ← الاستخدام	H1.2
اختبار أثر التمويل الرقمي في الحصول على التمويل	انحدار بسيط	التمويل الرقمي ← فرص التمويل	H1.3
اختبار أثر الثقة وحماية البيانات في الاستخدام والاستمرارية	انحدار بسيط/متعدد	الأمن والثقة ← الشمول المالي	H1.4
اختبار دور تجربة العميل في تبني الخدمات الرقمية	انحدار بسيط/متعدد	سهولة الاستخدام ← الشمول المالي	H1.5

جدول رقم (4-1): نموذج اختبار الفرضيات المقترح

النتائج المتوقعة في ضوء الأدبيات 4.3

- من المتوقع أن تظهر علاقة إيجابية بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي، لأن الأدبيات الحديثة تشير إلى أن الخدمات المالية الرقمية تخفض تكلفة الخدمة وتوسع الوصول وتحسن الاستخدام (Khera et al., 2021; Beck, 2020).
- من المتوقع أن يكون أثر المدفوعات الإلكترونية والمحافظ الرقمية أكثر وضوحًا في بعد الاستخدام الفعلي، لأن المدفوعات تمثل أكثر الخدمات الرقمية تكرارًا في الحياة اليومية، كما أن المؤشرات السعودية تعكس نموًا كبيرًا في المدفوعات الإلكترونية (Saudi Central Bank, 2026).
- من المتوقع أن يظهر التمويل الرقمي كعامل مهم لكنه أكثر حساسية للمخاطر والتنظيم، لأن التمويل يتطلب تقييم الجدارة الائتمانية والقدرة على السداد وحماية المستفيد من الإفراط في الاقتراض.
- من المتوقع أن يكون الأمن والثقة وحماية البيانات من أقوى العوامل المؤثرة في استمرار استخدام الخدمات المالية الرقمية، لأن أي ضعف في الثقة قد يقلل الاستخدام حتى عند توفر الخدمة وسهولة الوصول إليها.
- من المتوقع أن تؤثر سهولة الاستخدام وتجربة العميل في قبول التكنولوجيا المالية، انسجامًا مع نموذج قبول التكنولوجيا (Davis, 1989) الذي يربط الاستخدام بالمنفعة المتصورة وسهولة الاستخدام.

مناقشة تفسيرية متوقعة 4.4

إذا أظهرت النتائج علاقة إيجابية بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي، فإن ذلك يمكن تفسيره بأن القنوات الرقمية تقلل الحواجز التقليدية المرتبطة بالوقت والمكان والتكلفة. كما أن نمو المدفوعات الإلكترونية في المملكة يعكس قبولًا متزايدًا للقنوات الرقمية، وهو ما قد ينعكس على استخدام أوسع للخدمات المالية الرسمية.

أما إذا ظهرت علاقة ضعيفة في بعض الأبعاد، مثل التمويل الرقمي أو حماية المستفيدين، فقد يكون ذلك مرتبطًا بعوامل غير تقنية، مثل ضعف الثقة، محدودية الثقافة المالية الرقمية، أو مخاوف المستخدم من الاحتيال أو الإفصاح عن البيانات. وتؤكد هذه الاحتمالية أن التكنولوجيا المالية لا تحقق الشمول المالي بمجرد وجودها، بل من خلال منظومة متكاملة من الثقة والحماية والتنظيم والتوعية.

وبناء على ذلك، فإن مساهمة الدراسة لا تقتصر على إثبات وجود علاقة عامة، بل تتمثل في تحديد أي أبعاد التكنولوجيا المالية أكثر تأثيرًا في الشمول المالي، وأي أبعاد تحتاج إلى تدخل تنظيمي أو مؤسسي أكبر.

الإسهام العلمي والتطبيقي المتوقع 4.5

- تقديم نموذج قياس متعدد الأبعاد لأثر التكنولوجيا المالية في الشمول المالي
- توفير إطار يمكن استخدامه من قبل البنوك وشركات التقنية المالية لتقييم منتجاتها الرقمية
- مساعدة صانعي السياسات على تحديد العوامل الأكثر تأثيراً في تحويل الابتكار المالي إلى شمول مالي فعلي
- إبراز أهمية الثقة وحماية المستهلك والثقافة المالية الرقمية في نجاح التقنية المالية
- دعم الأبحاث السعودية المستقبلية في مجال التقنية المالية والشمول المالي بمنهجية قابلة للتطبيق

خاتمة الفصل 4.6

قدم هذا الفصل تصوراً تطبيقياً لطريقة تحليل البيانات واختبار الفروض ومناقشة النتائج المتوقعة. وتبقى النتائج الفعلية مرتبطة بتنفيذ الدراسة الميدانية وتحليل البيانات باستخدام أدوات إحصائية مناسبة. ويؤكد الفصل أن القيمة العلمية للدراسة تكمن في الجمع بين المؤشرات الرسمية، الأدبيات العلمية، والنموذج الميداني المقترح

الخاتمة

تناولت هذه الدراسة أثر التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي بالقطاع المالي السعودي، من خلال إطار أكاديمي متكامل يستند إلى الأدبيات الحديثة والتقارير الرسمية والمنهجية البحثية المقترحة. وقد انطلقت الدراسة من إشكالية أساسية، مفادها أن التحول الرقمي في الخدمات المالية لا يكفي بذاته لتحقيق الشمول المالي، ما لم ينعكس على وصول أوسع واستخدام فعلي، وجودة أعلى، وتكلفة أقل، وثقة أكبر لدى المستفيدين.

وأظهرت الدراسة من خلال مراجعة الأدبيات أن التكنولوجيا المالية قادرة على تعزيز الشمول المالي عبر المدفوعات الرقمية، الخدمات المصرفية الرقمية، التمويل الرقمي، وتحسين تجربة العميل. إلا أن هذه القدرة تتوقف على مجموعة من الشروط، أبرزها التنظيم الفعال، حماية المستهلك، الأمن السيبراني، الثقافة المالية الرقمية، وملاءمة المنتجات للفئات المستهدفة. لذلك، فإن التكنولوجيا المالية ينبغي أن تعامل كمنظومة مؤسسية وتنظيمية وسلوكية، لا كمجرد أدوات تقنية.

النتائج

- التكنولوجيا المالية تمثل مدخلاً استراتيجياً لإعادة تصميم الخدمات المالية، وليس مجرد قناة رقمية بديلة.
- الشمول المالي مفهوم متعدد الأبعاد يشمل الوصول والاستخدام والجودة والتكلفة والثقة والحماية.
- المدفوعات الإلكترونية والمحافظ الرقمية تعد من أكثر تطبيقات التكنولوجيا المالية ارتباطاً بالاستخدام اليومي للخدمات المالية.
- التمويل الرقمي يمكن أن يوسع فرص الحصول على التمويل، لكنه يتطلب ضوابط قوية لمنع الإفراط في الاقتراض وحماية المستفيدين.
- الثقة والأمن السيبراني وحماية البيانات عناصر حاسمة في قبول الخدمات المالية الرقمية واستدامة استخدامها.
- السياق السعودي يوفر بيئة مهمة لدراسة العلاقة بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي بسبب نمو المدفوعات الرقمية وشركات التقنية المالية.
- توجد فجوة بحثية تتعلق بالحاجة إلى نموذج سعودي متعدد الأبعاد يقيس أثر التكنولوجيا المالية في الشمول المالي بطريقة ميدانية.

=

التوصيات

- تعزيز التعاون بين البنوك وشركات التقنية المالية لتطوير منتجات رقمية أكثر شمولاً للفئات الأقل خدمة.
- تطوير برامج وطنية للثقافة المالية الرقمية تركز على الاستخدام الآمن، حماية البيانات، فهم الرسوم، وتجنب الاحتيال.
- توسيع حلول التمويل الرقمي المسؤول للمنشآت الصغيرة والمتوسطة والأفراد مع ضوابط واضحة للشفافية والملاءمة الائتمانية.
- تعزيز مؤشرات قياس الشمول المالي بحيث تشمل الاستخدام والجودة والثقة، لا مجرد الوصول أو امتلاك الحساب.
- تطوير آليات حماية المستهلك المالي الرقمي، بما يشمل وضوح شروط الخدمة وسرعة معالجة الشكاوى وتعزيز الأمن السيبراني.
- دعم الأبحاث التطبيقية المشتركة بين الجامعات والقطاع المالي لقياس أثر مبادرات التقنية المالية بصورة دورية.
- توظيف المصرفية المفتوحة في تطوير منتجات مالية مخصصة، مع ضمان موافقة العميل وحماية بياناته.

المقترحات البحثية المستقبلية

- إجراء دراسة ميدانية فعلية باستخدام بيانات استبانة من مستخدمي الخدمات المالية الرقمية في المملكة.
- دراسة أثر المصرفية المفتوحة في تعزيز المنافسة والشمول المالي.
- تحليل أثر الثقافة المالية الرقمية في الثقة بالخدمات المالية الرقمية.
- في حماية المستهلك المالي الرقمي RegTech دراسة أثر التقنية التنظيمية.
- مقارنة أثر التكنولوجيا المالية في الشمول المالي بين المملكة ودول مجلس التعاون الخليجي.

المراجع

- Adjasi, C., et al. (2023). Fintech and financial inclusion in developing countries. University of Groningen Research Portal. <https://research.rug.nl/en/publications/fintech-and-financial-inclusion-in-developing-countries/>
- Arner, D. W., Buckley, R. P., Zetsche, D. A., & Veidt, R. (2020). Sustainability, FinTech and Financial Inclusion. *European Business Organization Law Review*, 21, 7–35. <https://doi.org/10.1007/s40804-020-00183-y>
- Azmeh, C. (2024). Exploring the dual relationship between fintech and financial inclusion in developing countries and their impact on economic growth. *PLOS ONE*. <https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0315174>
- Basel Committee on Banking Supervision. (2018). Sound practices: Implications of fintech developments for banks and bank supervisors. Bank for International Settlements. <https://www.bis.org/bcbs/publ/d431.htm>
- Beck, T. (2020). FinTech and financial inclusion: Opportunities and pitfalls. Asian Development Bank Institute Working Paper Series. <https://www.adb.org/sites/default/files/publication/623276/adi-wp1165.pdf>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Ediagbonya, V., & Tioluwani, C. (2022). The role of fintech in driving financial inclusion in developing and emerging markets. *Journal of Financial Services Marketing*. <https://research.brighton.ac.uk/en/publications/the-role-of-fintech-in-driving-financial-inclusion-in-developing-/>
- Feyen, E., Frost, J., Gambacorta, L., Natarajan, H., & Saal, M. (2021). Fintech and the digital transformation of financial services: Implications for market structure and public policy. BIS Papers No. 117. <https://www.bis.org/publ/bppdf/bispap117.pdf>
- Financial Sector Development Program. (2025). Annual Report 2024. Vision 2030. https://www.vision2030.gov.sa/media/wpsn44ab/fsdp_annual-report-2024_-en.pdf
- Financial Stability Board. (2019). FinTech and market structure in financial services. <https://www.fsb.org/2019/02/fintech-and-market-structure-in-financial-services-market-developments-and-potential-financial-stability-implications/>
- Freeman, R. E. (1984). Strategic management: A stakeholder approach. Pitman.
- International Monetary Fund. (2018). The Bali Fintech Agenda. <https://www.imf.org/en/Publications/Policy-Papers/Issues/2018/10/11/pp101118-bali-fintech-agenda>

- Khera, P., Ng, S., Ogawa, S., & Sahay, R. (2021). Is digital financial inclusion unlocking growth? IMF Working Paper. <https://www.imf.org/-/media/Files/Publications/WP/2021/English/wpiea2021167-print-pdf.ashx>
- Klapper, L., Singer, D., Starita, L., & Norris, A. (2025). The Global Findex Database 2025: Connectivity and financial inclusion in the digital economy. World Bank. <https://openknowledge.worldbank.org/entities/publication/8b9002b6-d8dd-426c-aa7c-6d7d16902cd7>
- Ozili, P. K. (2018). Impact of digital finance on financial inclusion and stability. *Borsa Istanbul Review*, 18(4), 329–340. <https://doi.org/10.1016/j.bir.2017.12.003>
- Qamruzzaman, M. (2023). Does financial innovation foster financial inclusion in Arab countries? *PLOS ONE*. <https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0287475>
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.). Free Press.
- Saudi Central Bank. (2026). SAMA: E-payments account for 85% of total retail payments in 2025. <https://sama.gov.sa/en-US/MediaCenter/News/pages/news-1139.aspx>
- Saudi Central Bank. (n.d.). Open Banking in Saudi Arabia. <https://www.openbanking.sa/index-en.html>
- Suri, T., & Jack, W. (2016). The long-run poverty and gender impacts of mobile money. *Science*, 354(6317), 1288–1292. <https://doi.org/10.1126/science.aah5309>
- Tok, Y. W., & Heng, D. (2022). FinTech: Financial inclusion or exclusion? International Monetary Fund. <https://www.rfilc.org/wp-content/uploads/2022/06/Fintech-Financial-Inclusion-or-Exclusion.pdf>
- World Bank. (2025). The Global Findex Database 2025. <https://www.worldbank.org/en/publication/globalfindex>

الملاحق

الملحق رقم 1: (دليل المقابلة شبه المنظمة

- كيف تقيمون أثر التكنولوجيا المالية في توسيع الوصول إلى الخدمات المالية في المملكة؟
- ما أكثر تطبيقات التكنولوجيا المالية تأثيرًا في الشمول المالي: المدفوعات، المحافظ، المصرفية الرقمية، أم التمويل الرقمي؟ ولماذا؟
- ما أبرز العوائق التي تحد من استخدام بعض الفئات للخدمات المالية الرقمية؟
- كيف تؤثر الثقة والأمن السيبراني وحماية البيانات في قبول الخدمات المالية الرقمية؟
- ما دور البنوك في تعزيز الشمول المالي مقارنة بدور شركات التقنية المالية؟
- كيف يمكن للمصرفية المفتوحة أن تدعم الشمول المالي؟
- ما المخاطر التي يجب إدارتها عند توسيع التمويل الرقمي؟
- كيف يمكن تحسين الثقافة المالية الرقمية لدى المستخدمين؟
- ما المؤشرات الأنسب لقياس أثر التكنولوجيا المالية في الشمول المالي؟
- ما التوصيات التي نقترحونها لتعزيز الشمول المالي عبر التكنولوجيا المالية؟

الملحق رقم 2: (الاستبانة المقترحة

- عنوان الدراسة: أثر التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي بالقطاع المالي السعودي
- تعليمات: تستخدم هذه الاستبانة لأغراض البحث العلمي فقط، وتتعامل جميع الإجابات بسرية تامة. يرجى اختيار درجة الموافقة وفق مقياس ليكرت الخماسي من (1) غير موافق بشدة إلى (5) موافق بشدة

أولاً: البيانات الديموغرافية

- الجنس: ذكر / أنثى
- العمر: أقل من 25 / 25-34 / 35-44 / 45 فأكثر
- المؤهل العلمي: ثانوي / دبلوم / بكالوريوس / دراسات عليا
- الدخل الشهري: أقل من 5000 / 5000-10000 / 10000-20000 / أكثر من 20000 ريال
- المنطقة: الرياض / مكة المكرمة / الشرقية / المدينة المنورة / أخرى
- نوع الخدمة المالية الرقمية الأكثر استخدامًا: تطبيق بنكي / محفظة رقمية / مدفوعات إلكترونية / تمويل رقمي / أخرى

ثانيًا: محور التكنولوجيا المالية

الخدمات المصرفية الرقمية

- أستطيع الوصول إلى حساباتي المصرفية بسهولة عبر التطبيقات الرقمية
- توفر التطبيقات البنكية معظم الخدمات التي أحتاجها دون زيارة الفرع
- تساعدني الخدمات المصرفية الرقمية على إدارة معاملاتي المالية بفعالية
- تختصر الخدمات المصرفية الرقمية الوقت والجهد مقارنة بالقنوات التقليدية
- أثق في جودة الخدمات المقدمة عبر التطبيقات البنكية

المدفوعات الإلكترونية والمحافظ الرقمية

- أستخدم المدفوعات الإلكترونية في مشترياتي اليومية بصورة منتظمة
- ساعدتني المحافظ الرقمية على تقليل الاعتماد على النقد
- تعد المدفوعات الإلكترونية أكثر سهولة من الدفع النقدي
- تساعدني المدفوعات الرقمية على متابعة مصروفاتي بصورة أفضل
- تزيد المدفوعات الرقمية من اندماجي في الخدمات المالية الرسمية

التمويل الرقمي

- تسهل المنصات الرقمية الوصول إلى منتجات التمويل
- يقلل التمويل الرقمي الإجراءات التقليدية للحصول على التمويل
- يمكن أن يساعد التمويل الرقمي المنشآت الصغيرة في الحصول على فرص تمويل أفضل
- وضح شروط التمويل الرقمي يؤثر في قراري باستخدامه
- أرى أن التمويل الرقمي يحتاج إلى حماية أكبر للمستخدمين

الأمن والثقة

- أشعر بالأمان عند استخدام الخدمات المالية الرقمية
- أثق في قدرة المؤسسات المالية على حماية بياناتي
- وجود وسائل تحقق متعددة يزيد ثقتي في الخدمات الرقمية
- أخشى من الاحتيال الإلكتروني عند استخدام الخدمات المالية الرقمية
- وضح آليات الشكاوى يعزز ثقتي في الخدمة الرقمية

سهولة الاستخدام وتجربة العميل

- تطبيقات الخدمات المالية الرقمية سهلة الاستخدام
- واجهات التطبيقات المالية واضحة ومفهومة
- تنفذ العمليات المالية الرقمية بسرعة مناسبة
- توفر القنوات الرقمية دعمًا مناسبًا عند حدوث مشكلة
- تؤثر تجربة المستخدم في استمراري باستخدام الخدمة المالية الرقمية

ثالثًا: محور الشمول المالي الوصول إلى الخدمات المالية

- ساعدت التكنولوجيا المالية على الوصول إلى خدمات مالية لم تكن متاحة بسهولة سابقًا
- يمكنني تنفيذ معظم معاملاتي المالية دون الحاجة إلى زيارة الفرع
- القنوات الرقمية مناسبة للوصول إلى الخدمات المالية في أي وقت
- تجعل الخدمات المالية الرقمية الوصول إلى الخدمة أكثر عدالة وسهولة
- أستطيع الحصول على معلومات مالية كافية عبر القنوات الرقمية

الاستخدام الفعلي للخدمات المالية

- أستخدم الخدمات المالية الرقمية بشكل متكرر
- أصبحت أعتمد على القنوات الرقمية أكثر من القنوات التقليدية
- زاد استخدمي للخدمات المالية بعد توفر الحلول الرقمية
- أستخدم أكثر من نوع من الخدمات المالية الرقمية
- تساعدني الخدمات الرقمية على إدارة مالي اليومي بفعالية

جودة الخدمات المالية

- الخدمات المالية الرقمية تلبي احتياجاتي بدرجة جيدة
- سرعة تنفيذ العمليات الرقمية تعزز رضائي عن الخدمة
- جودة الخدمات الرقمية تشجعني على الاستمرار في استخدامها
- تقدم الخدمات الرقمية معلومات واضحة عن الرسوم والشروط
- تساعد الخدمات الرقمية على تحسين تجربتي مع القطاع المالي

التكلفة والقدرة على التحمل

- تخفض الخدمات المالية الرقمية تكلفة تنفيذ المعاملات
- تقلل الخدمات الرقمية الحاجة إلى الانتقال أو زيارة الفروع
- رسوم الخدمات الرقمية مناسبة مقارنة بالخدمات التقليدية
- تساعدني الخدمات الرقمية على إنجاز عمليات مالية بتكلفة أقل
- أرى أن انخفاض التكلفة يزيد استخدامي للخدمات المالية الرقمية

حماية المستخدمين والثقة

- أشعر أن حقوقي كمستخدم للخدمات المالية الرقمية محمية
- أستطيع تقديم شكوى بسهولة عند حدوث مشكلة في خدمة رقمية
- تؤثر حماية البيانات في قراري باستخدام الخدمات الرقمية
- تزيد الشفافية في الرسوم والشروط من ثقتي في الخدمات الرقمية
- أثق في الجهات التنظيمية وقدرتها على حماية مستخدمي الخدمات المالية الرقمية