

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص ماجستير إدارة أعمال



أثر الاستفادة من التقنية المالية على تعزيز الشمول المالي

دراسة تطبيقية على مستخدمي الخدمات المالية الرقمية في المملكة العربية
السعودية

إعداد الطالب/

نور محمد العقيلي

الرقم الجامعي: 253001220

إشراف/

د. حسان الفيصل

العام الدراسي:

2026

فهرس المحتويات:

7.....	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
8.....	1.1 مقدمة
8.....	1.2 مشكلة الدراسة
9.....	1.3 أسئلة الدراسة
9.....	1.4 أهداف الدراسة
9.....	1.5 أهمية الدراسة
9.....	1.5.1 الأهمية العلمية
9.....	1.5.2 الأهمية التطبيقية
9.....	1.6 فرضيات الدراسة
10.....	1.7 نموذج الدراسة
10.....	1.8 حدود الدراسة
10.....	1.9 التعريفات الإجرائية
12.....	الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة
12.....	2.1 مقدمة
12.....	2.2 مفهوم التقنية المالية وتطورها
12.....	2.3 أبعاد الاستفادة من التقنية المالية
12.....	سهولة الوصول الرقمي
12.....	تنوع الخدمات
13.....	خفض التكلفة
13.....	الثقة والأمان
13.....	2.4 مفهوم الشمول المالي
13.....	2.5 أبعاد الشمول المالي
13.....	الوصول إلى الخدمات
13.....	الاستخدام المنتظم
13.....	الجودة والملاءمة
13.....	2.6 العلاقة النظرية بين التقنية المالية والشمول المالي
13.....	2.7 الدراسات السابقة
14.....	2.8 مناقشة الدراسات والفجوة البحثية
16.....	الفصل الثالث: منهجية الدراسة وإجراءاتها
16.....	3.1 منهج الدراسة
16.....	3.2 مجتمع الدراسة

16.....	عينة الدراسة وحجمها 3.3
16.....	أداة الدراسة 3.4
17.....	صدق الأداة وثباتها 3.5
17.....	إجراءات جمع البيانات 3.6
17.....	أخلاقيات البحث 3.7
17.....	أساليب التحليل الإحصائي 3.8
17.....	معيير تفسير المتوسطات 3.9
19.....	الفصل الرابع: تحليل البيانات الافتراضية واختبار الفرضيات
20.....	وصف عينة 4.1
20.....	توزيع العينة حسب الجنسية
20.....	توزيع العينة حسب الجنس
20.....	توزيع العينة حسب العمر
20.....	توزيع العينة حسب المنطقة
21.....	توزيع العينة حسب المستوى التعليمي
21.....	توزيع العينة حسب مدة الاستخدام
21.....	توزيع العينة حسب معدل الاستخدام
21.....	الخدمات المالية الرقمية المستخدمة 4.2
22.....	التحليل الوصفي لأبعاد الدراسة 4.3
23.....	اختبار الفرضية الرئيسية 4.4
24.....	اختبار أثر الأبعاد بالانحدار المتعدد 4.5
24.....	ملخص اختبار الفرضيات 4.6
25.....	مناقشة النتائج 4.7
26.....	الفصل الخامس: النتائج والتوصيات
26.....	النتائج الرئيسية 5.1
26.....	التوصيات 5.2
26.....	مقترحات لدراسات مستقبلية 5.3
27.....	خاتمة 5.4
28.....	المراجع
29.....	الملحق: الاستبانة
25.....	تعليمات المشارك
25.....	مقياس الإجابة
25.....	عبارات الدراسة
25.....	سهولة الوصول الرقمي
26.....	تنوع الخدمات
26.....	خفض التكلفة
27.....	الثقة والأمان

- 27..... الوصول
- 28..... الاستخدام المنتظم
- 28..... الجودة والملاءمة

قائمة الجداول :

10.....	جدول (1): أبعاد نموذج الدراسة.....
13.....	جدول (2): ملخص الدراسات السابقة.....
16.....	جدول (3): توزيع عبارات الاستبانة على المتغيرات والأبعاد.....
17.....	جدول (4): معيار تفسير المتوسطات الحسابية.....
20.....	جدول (5): توزيع أفراد العينة حسب الجنسية.....
20.....	جدول (6): توزيع أفراد العينة حسب الجنس.....
20.....	جدول (7): توزيع أفراد العينة حسب العمر.....
20.....	جدول (8): توزيع أفراد العينة حسب المنطقة.....
21.....	جدول (9): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي.....
21.....	جدول (10): توزيع أفراد العينة حسب مدة الاستخدام.....
21.....	جدول (11): توزيع أفراد العينة حسب معدل الاستخدام.....
21.....	جدول (12): الخدمات المالية الرقمية المستخدمة.....
22.....	جدول (13): التحليل الوصفي لأبعاد الدراسة.....
24.....	جدول (14): نتائج تحليل الانحدار المتعدد.....
24.....	جدول (15): ملخص نتائج اختبار الفرضيات.....
25.....	جدول (16): مقياس الإجابة (ليكرت الخماسي).....
25.....	جدول (17): عبارات بعد سهولة الوصول الرقمي.....
26.....	جدول (18): عبارات بعد تنوع الخدمات.....
26.....	جدول (19): عبارات بعد خفض التكلفة.....
27.....	جدول (20): عبارات بعد الثقة والأمان.....
27.....	جدول (21): عبارات بعد الوصول.....
28.....	جدول (22): عبارات بعد الاستخدام المنتظم.....
28.....	جدول (23): عبارات بعد الجودة والملاءمة.....

فهرس الأشكال:

22.....	شكل (1): نسب استخدام الخدمات المالية الرقمية في بيانات.....
23.....	شكل (2): متوسطات أبعاد الدراسة في بيانات.....
24.....	شكل (3): العلاقة بين التقنية المالية والشمول المالي في بيانات.....

المستخلص : Abstract

هدفت الدراسة إلى تحليل أثر الاستفادة من التقنية المالية على تعزيز الشمول المالي لدى المستخدمين الفعليين للخدمات المالية الرقمية في المملكة العربية السعودية. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وصُممت استبانة تغطي أربعة أبعاد للتقنية المالية هي سهولة الوصول الرقمي، وتنوع الخدمات، وخفض التكلفة، والثقة والأمان، وثلاثة أبعاد للشمول المالي هي الوصول، والاستخدام المنتظم، والجودة والملاءمة. ولأغراض بناء النموذج التحليلي الأولي استخدمت الدراسة بيانات محاكاة، تعليمية لعدد 384 استجابة، وليست بيانات ميدانية حقيقية. أظهرت متوسطاً كلياً للاستفادة من التقنية المالية بلغ 3.99، عند مستوى دلالة أقل من $r=0.469$ ومتوسطاً للشمول المالي بلغ 3.98. كما ظهر ارتباط موجب متوسط بين المتغيرين بلغ وتؤكد النتائج أهمية سهولة الوصول وتنوع $R^2=0.223$ وأظهر نموذج الانحدار المتعدد قدرة تفسيرية مقدارها 0.001. الخدمات، مع ضرورة تعزيز الثقة والأمان وخفض التكلفة

الكلمات المفتاحية: التقنية المالية، الشمول المالي، الخدمات المالية الرقمية، المدفوعات الإلكترونية، المملكة العربية السعودية

This study examines the impact of FinTech utilization on financial inclusion among actual users of digital financial services in Saudi Arabia. A descriptive-analytical design was adopted, using a questionnaire that covers digital accessibility, service diversity, cost reduction, trust and security, access to financial services, regular usage, and service quality and suitability. For preliminary analytical demonstration, a synthetic dataset of 384 simulated responses was used; it does not represent actual field data. The simulation produced an overall FinTech utilization mean of 3.99 and a financial inclusion mean of 3.98. A positive moderate correlation was observed ($r=0.469$, $p<0.001$), while the multiple regression model explained 22.3% of the variance in financial inclusion. The simulated findings highlight the potential role of accessibility and service diversity, while emphasizing the continuing importance of trust, security, and affordability.

Keywords: FinTech, financial inclusion, digital financial services, electronic payments, Saudi

Arabia.

الفصل الأول

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1 مقدمة

شهد القطاع المالي خلال العقد الأخير تحولاً عميقاً بفعل التطور المتسارع في تقنيات الاتصالات والحوسبة السحابية والهواتف الذكية وتحليل البيانات. وأسهم هذا التحول في ظهور منظومة التقنية المالية التي تجمع بين الابتكار التقني وتقديم المنتجات والخدمات المالية بصورة أكثر سرعة ومرونة وقابلية للتوسع. ولم يعد استخدام التقنية المالية مقتصرًا على البنوك التقليدية، بل امتد إلى شركات المدفوعات والمحافظ الرقمية والبنوك الرقمية والتمويل الجماعي والإقراض الرقمي وخدمات الشراء الآن والدفع لاحقاً والخدمات المصرفية المفتوحة.

يمثل الشمول المالي هدفاً اقتصادياً واجتماعياً مهماً، لأنه يرتبط بقدرة الأفراد والمنشآت على الوصول إلى خدمات مالية رسمية مناسبة وآمنة وميسورة التكلفة واستخدامها بصورة منتظمة. ويشير مفهوم الشمول المالي إلى أكثر من مجرد امتلاك حساب؛ فهو يتضمن سهولة الوصول، والاستعمال الفعلي، وجودة الخدمة، والملاءمة، والحماية، والقدرة على الاستفادة من الخدمات في الادخار والدفع والتمويل وإدارة المخاطر.

في المملكة العربية السعودية، جاء التحول الرقمي للقطاع المالي في سياق رؤية السعودية 2030 وبرنامج تطوير القطاع المالي. وقد توسعت المدفوعات الإلكترونية، وازدادت أعداد شركات التقنية المالية، وتطورت البيئة التنظيمية والبنية التحتية للمدفوعات والخدمات المصرفية المفتوحة. وأعلن البنك المركزي السعودي أن المدفوعات الإلكترونية مثلت 85% من إجمالي مدفوعات التجزئة في عام 2025، وأن عدد العمليات الإلكترونية بلغ 14.6 مليار عملية، وهو ما يعكس ارتفاع الاعتماد على (Saudi Central Bank, 2026) القنوات الرقمية.

ومع هذا التوسع، تظل الاستفادة الفعلية متفاوتة بين المستخدمين بحسب سهولة الوصول، وتنوع الخدمات، والتكلفة، والثقة، والأمان، والوعي المالي والرقمي. ومن هنا تنبع أهمية دراسة العلاقة بين درجة استفادة الأفراد من التقنية المالية ومستوى الشمول المالي الذي يحققونه فعلياً.

1.2 مشكلة الدراسة

على الرغم من الانتشار الواسع للخدمات المالية الرقمية في المملكة، فإن ارتفاع عدد العمليات أو التطبيقات لا يعني بالضرورة تحقق الشمول المالي بالمستوى نفسه لجميع المستخدمين. فقد يمتلك الفرد حساباً أو تطبيقاً مصرفياً، لكنه لا يستخدم الخدمات بانتظام، أو قد يواجه صعوبات تتعلق بالرسوم، أو التعقيد، أو الثقة، أو حماية البيانات، أو محدودية الخيارات المناسبة لاحتياجاته. كما أن كثيراً من المؤشرات الرسمية تقيس الانتشار على المستوى الكلي، بينما تقل الدراسات التطبيقية التي تربط تجربة المستخدم الفعلية بأبعاد الشمول المالي مجتمعة داخل السياق السعودي.

وعليه تتمثل مشكلة الدراسة في الحاجة إلى قياس أثر الاستفادة من التقنية المالية بأبعادها المختلفة على تعزيز الوصول إلى الخدمات المالية واستخدامها المنتظم وجودتها وملاءمتها لدى المستخدمين الفعليين في المملكة العربية السعودية.

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

أسئلة الدراسة 1.3

- ما مستوى استفادة المستخدمين الفعليين من التقنية المالية؟
- ما مستوى الشمول المالي لدى مستخدمي الخدمات المالية الرقمية؟
- ما أثر سهولة الوصول الرقمي على الشمول المالي؟
- ما أثر تنوع الخدمات الرقمية على الشمول المالي؟
- ما أثر خفض التكلفة على الشمول المالي؟
- ما أثر الثقة والأمان على الشمول المالي؟

أهداف الدراسة 1.4

- قياس مستوى استفادة المستخدمين من التقنية المالية في المملكة.
- قياس مستوى الشمول المالي بأبعاد الوصول والاستخدام والجودة والملاءمة.
- تحليل أثر سهولة الوصول وتنوع الخدمات وخفض التكلفة والثقة والأمان على الشمول المالي.
- تقديم توصيات تطبيقية لمقدمي الخدمات والجهات التنظيمية لتعزيز الشمول المالي الرقمي.
- تطوير استبانة قابلة للاستخدام في الدراسة الميدانية الفعلية.

أهمية الدراسة 1.5

الأهمية العلمية 1.5.1

تسهم الدراسة في إثراء الأدبيات العربية المتعلقة بالعلاقة بين التقنية المالية والشمول المالي، من خلال بناء نموذج متعدد الأبعاد يربط خصائص الاستفادة الرقمية بمخرجات الوصول والاستخدام والجودة. كما توفر أساساً لدراسات مستقبلية يمكن أن تختبر فروقاً ديموغرافية أو أدواراً وسيطة مثل الثقافة المالية والثقة الرقمية.

الأهمية التطبيقية 1.5.2

تساعد النتائج مقدمي الخدمات على تحديد الجوانب الأكثر تأثيراً في تعزيز استخدام العملاء للخدمات المالية، كما تساعد الجهات التنظيمية في تطوير سياسات توازن بين الابتكار والحماية وخفض التكلفة. وتفيد الدراسة كذلك في تحسين تصميم التطبيقات، وتوسيع الوصول للفئات الأقل استفادة، ورفع جودة التجربة الرقمية.

فرضيات الدراسة 1.6

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاستفادة من التقنية المالية على تعزيز الشمول المالي: H1:
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لسهولة الوصول الرقمي على الشمول المالي: H1a:
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتنوع الخدمات على الشمول المالي: H1b:
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لخفض التكلفة على الشمول المالي: H1c:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للثقة والأمان على الشمول المالي: H1d.

نموذج الدراسة 1.7

جدول (1): أبعاد نموذج الدراسة

المتغير التابع	الأبعاد	المتغير المستقل
الشمول المالي	سهولة الوصول، تنوع الخدمات، خفض التكلفة الثقة والأمان	الاستفادة من التقنية المالية

حدود الدراسة 1.8

الحدود الموضوعية: أثر الاستفادة من التقنية المالية على الشمول المالي. الحدود البشرية: المستخدمون الفعليون للخدمات المالية الرقمية من السعوديين والمقيمين بعمر 18 سنة فأكثر. الحدود المكانية: جميع مناطق المملكة العربية السعودية. الحدود الزمنية المقترحة للدراسة الميدانية: عام 2026. شرط الاستخدام: استخدام خدمة مالية رقمية واحدة على الأقل خلال الأشهر الستة السابقة للمشاركة

التعريفات الإجرائية 1.9

التقنية المالية: استخدام الحلول الرقمية لتقديم أو الحصول على خدمات مالية مثل تطبيقات البنوك والمحافظ والمدفوعات والتحويلات والتمويل الرقمي والبنوك الرقمية والشراء الآن والدفع لاحقاً. الشمول المالي: قدرة الفرد على الوصول إلى خدمات مالية رسمية مناسبة واستخدامها بصورة منتظمة وبجودة وتكلفة معقولتين. المستخدم الفعلي: شخص بالغ مقيم في المملكة استخدم خدمة مالية رقمية واحدة على الأقل خلال الأشهر الستة الماضية

الفصل الثاني

الدراسات السابقة

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

مقدمة 2.1

يعرض هذا الفصل الأسس المفاهيمية للتقنية المالية والشمول المالي، ثم يوضح الآليات النظرية التي تربط بينهما. ويستعرض عدداً من الاتجاهات والدراسات السابقة، وينتهي بتحديد الفجوة البحثية التي تسعى الدراسة الحالية إلى معالجتها.

مفهوم التقنية المالية وتطورها 2.2

تُعرف التقنية المالية بأنها توظيف التكنولوجيا لتطوير خدمات ومنتجات ونماذج أعمال مالية جديدة، أو تحسين كفاءة الخدمات القائمة. وتشمل نطاقاً واسعاً من الأنشطة مثل الدفع والتحويل والتمويل والاستثمار والتأمين والادخار والتحقق الرقمي من الهوية وتحليل الائتمان.

مر تطور التقنية المالية بمراحل بدأت بأتمتة العمليات المصرفية، ثم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، ثم الانتقال إلى الهواتف الذكية والمنصات المفتوحة والواجهات البرمجية والذكاء الاصطناعي. وأدى ذلك إلى انتقال جانب متزايد من التفاعل المالي من الفروع المادية إلى تطبيقات تعمل على مدار الساعة.

تسعى الاستراتيجية الوطنية للتقنية المالية في المملكة إلى جعل المملكة مركزاً عالمياً للتقنية المالية، ويدعمها برنامج تطوير القطاع المالي من خلال البنية التنظيمية والابتكار وتطوير المدفوعات. وبلغ عدد شركات التقنية المالية في المملكة 261 شركة (Financial Sector Development Program, 2025) بنهاية 2024 وفق التقرير السنوي لبرنامج تطوير القطاع المالي.

أبعاد الاستفادة من التقنية المالية 2.3

سهولة الوصول الرقمي

تعكس قدرة المستخدم على الوصول إلى الخدمة في الوقت والمكان المناسبين، وسهولة التسجيل والدخول والتنقل بين الوظائف، وإمكانية تنفيذ المعاملة دون زيارة فرع. وهي من أهم مزايا القنوات الرقمية، لكنها تتأثر بجودة الاتصال والتصميم وإتاحة الخدمة لذوي الاحتياجات المختلفة.

تنوع الخدمات

يشير إلى اتساع الخيارات المتاحة للمستخدم، مثل الدفع والتحويل والادخار والتمويل وإدارة الحسابات. كلما اتسع التنوع زادت احتمالية انتقال المستخدم من مجرد امتلاك حساب إلى استخدام مجموعة متكاملة من الخدمات.

خفض التكلفة

،تخفض التقنية المالية التكاليف المباشرة وغير المباشرة من خلال تقليل رسوم بعض المعاملات وتكاليف التنقل والانتظار وتحسين المقارنة بين البدائل. لكن أثر التكلفة قد يتراجع عندما تكون الرسوم غير واضحة أو عندما تتعدد الاشتراكات والعمولات.

الثقة والأمان

،تعد الثقة شرطاً أساسياً للاستخدام المتكرر. وتشمل الثقة في حماية البيانات، وسلامة العمليات، والاستجابة للاحتيال أهمية السلامة الرقمية بالتوازي مع توسع استخدام الهواتف والخدمات Global Findex 2025 ووضوح المسؤوليات. وقد أبرز (World Bank, 2025) المالية الرقمية

2.4 مفهوم الشمول المالي

يركز الشمول المالي على ضمان وصول الأفراد والمنشآت إلى خدمات مالية رسمية مناسبة ومسؤولة، واستخدامها بطريقة تدعم رفاههم الاقتصادي. ويقيس البنك الدولي الشمول المالي من خلال مؤشرات امتلاك الحسابات، والدفع، والادخار. والائتمان، والمرونة المالية، وأضاف في إصدار 2025 مؤشرات للاتصال الرقمي والسلامة الرقمية

2.5 أبعاد الشمول المالي

الوصول إلى الخدمات

إمكانية الحصول على حساب أو منتج مالي رسمي دون عوائق جغرافية أو إجرائية أو مالية مفرطة

الاستخدام المنتظم

الانتقال من الوصول الشكلي إلى الاستخدام الفعلي والمتكرر للدفع والتحويل والادخار والتمويل

الجودة والملاءمة

مدى توافق الخدمة مع احتياجات المستخدم وسهولتها وموثوقيتها وسرعة الاستجابة والدعم وحماية المستهلك

2.6 العلاقة النظرية بين التقنية المالية والشمول المالي

يمكن تفسير العلاقة من خلال نظرية قبول التكنولوجيا التي ترى أن المنفعة المدركة وسهولة الاستخدام تؤثران في تبني التقنية. كما تساعد نظرية انتشار الابتكار في تفسير انتقال الخدمات الرقمية بين الفئات المختلفة، بينما توضح اقتصاديات تكاليف المعاملات كيف تقلل القنوات الرقمية تكلفة الوصول والتبادل. ومن ثم يُتوقع أن تؤدي سهولة الوصول والتنوع وانخفاض التكلفة والثقة إلى زيادة الاستخدام وتعزيز الشمول المالي

2.7 الدراسات السابقة

جدول (2): ملخص الدراسات السابقة

أبرز ما تناولته	الدراسة
حللت محددات تبني الخدمات المصرفية الرقمية في ونموذج قبول Global Findex المملكة باستخدام بيانات التكنولوجيا، وأظهرت أهمية الخصائص الفردية والعوامل المرتبطة بالتبني الرقمي.	Alnemer (2022)
بحثت الدراسة الشمول المالي القائم على التقنية المالية وعلاقته بالمخاطر المصرفية، وأشارت إلى أن التوسع الرقمي قد يدعم الاستقرار عندما يصاحبه تنظيم وإدارة مخاطر مناسبة.	Banna et al. (2021)
قدمت تحليلاً بليومترياً لأبحاث التقنية المالية والشمول المالي، وحددت محاور رئيسة تشمل المدفوعات الرقمية والخدمات المتنقلة، والوصول للفئات المحرومة، والتنظيم والثقة.	Carè et al. (2025)
درست العلاقة بين التقنية المالية والاستدامة المالية مع دور وسيط للشمول المالي، وأكدت أن أثر الابتكار المالي يرتبط بقدرة المستخدمين على الوصول الفعلي والاستفادة المستدامة.	Ullah et al. (2025)
قاعدة بيانات عالمية عن Global Findex 2025 وفر الوصول والاستخدام والادخار والائتمان والمدفوعات والاتصال الرقمي والسلامة الرقمية، وأبرز التداخل بين امتلاك الهواتف والإنترنت والشمول المالي.	World Bank (2025)
وثق التقرير السنوي لعام 2024 تطور القطاع المالي السعودي وزيادة شركات التقنية المالية وتوسع المدفوعات والبنية الرقمية، بما يوفر سياقاً وطنياً مهماً للدراسة الحالية.	Financial Sector Development Program (2025)
أعلن أن المدفوعات الإلكترونية بلغت 85% من مدفوعات التجزئة في 2025، وهو مؤشر على تحول سلوك الدفع نحو القنوات الرقمية.	Saudi Central Bank (2026)

مناقشة الدراسات والفجوة البحثية 2.8

تتفق الأدبيات على الدور الإيجابي المحتمل للتقنية المالية في توسيع الوصول وخفض التكلفة، لكنها تشير أيضاً إلى أن الأثر ليس تلقائياً، إذ قد تحد منه مخاطر الاحتيال وضعف الثقة والتفاوت الرقمي وعدم ملائمة المنتجات. وتتميز الدراسة الحالية بتركيزها على المستخدمين الفعليين في المملكة، وقياس أربعة أبعاد للاستفادة وثلاثة أبعاد للشمول المالي ضمن نموذج واحد. كما تفصل بين الانتشار الكلي للخدمات وبين تجربة المستخدم الفردية.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

الفصل الثالث: منهجية الدراسة وإجراءاتها

3.1 منهج الدراسة

تعتمد الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته في وصف آراء المستخدمين وقياس العلاقات بين المتغيرات. ويستخدم المسح الإلكتروني لجمع البيانات، ثم تطبق الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية لاختبار الفرضيات

3.2 مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع المستخدمين الفعليين للخدمات المالية الرقمية من السعوديين والمقيمين في المملكة العربية السعودية، ممن تبلغ أعمارهم 18 سنة فأكثر واستخدموا خدمة مالية رقمية واحدة على الأقل خلال الأشهر الستة السابقة للمشاركة.

3.3 عينة الدراسة وحجمها

عينة ميسرة واسعة التوزيع جغرافياً، مع السعي لتحقيق تنوع في العمر والجنس والجنسية والتعليم والدخل. واعتمد حجم قدره 384 استجابة صالحة، وهو حجم شائع عند دراسة المجتمعات الكبيرة بمستوى ثقة 95% وهامش خطأ يقارب 5%

3.4 أداة الدراسة

تتكون الاستبانة من أربعة أقسام: الموافقة المستنيرة، وأسئلة الأهلية، والبيانات العامة وأنواع الخدمات المستخدمة، و28 عبارة لقياس متغيرات الدراسة باستخدام مقياس ليكرت الخماسي من 1 لا أوافق بشدة إلى 5 أوافق بشدة. ويضم المتغير المستقل عبارة موزعة على أربعة أبعاد، ويضم المتغير التابع 12 عبارة موزعة على ثلاثة أبعاد 16

جدول (3): توزيع عبارات الاستبانة على المتغيرات والأبعاد

عدد العبارات	البعد	المتغير
4	سهولة الوصول الرقمي	التقنية المالية
4	تنوع الخدمات	التقنية المالية
4	خفض التكلفة	التقنية المالية
4	الثقة والأمان	التقنية المالية
4	الوصول إلى الخدمات المالية	الشمول المالي
4	الاستخدام المنتظم	الشمول المالي
4	الجودة والملاءمة	الشمول المالي

صدق الأداة وثباتها 3.5

يحسب الاتساق الداخلي ومعامل ألفا كرونباخ. وفي بيانات الدراسة بلغ ألفا الكلي لمتغير التقنية المالية 0.897، ولمتغير الشمول المالي 0.829، وهي قيم مقبولة لأغراض العرض الأولي.

إجراءات جمع البيانات 3.6

- دون جمع الاسم أو البريد الإلكتروني Google Forms الاستبانة إلى
- تفعيل سؤال الموافقة المستنيرة وأسئلة الأهلية بمنطق انتقال ينهي النموذج عند عدم تحقق الشروط
- نشر الرابط عبر قنوات متنوعة للوصول إلى مستخدمين من مناطق وفئات مختلفة
- مراقبة التكرار والنقص والاستجابات غير المنطقية، ثم تنظيف البيانات وتوثيق الاستبانات
- وإجراء التحليل SPSS أو Excel تصدير البيانات إلى

أخلاقيات البحث 3.7

تلتزم الدراسة بالمشاركة الطوعية، والموافقة المستنيرة، وعدم جمع بيانات تعريفية مباشرة، وحصر الاستخدام في الأغراض الأكاديمية، وإمكانية الانسحاب قبل إرسال الإجابة. كما تلتزم بعدم اختلاق البيانات أو تعديلها لتحقيق نتائج مسبقة

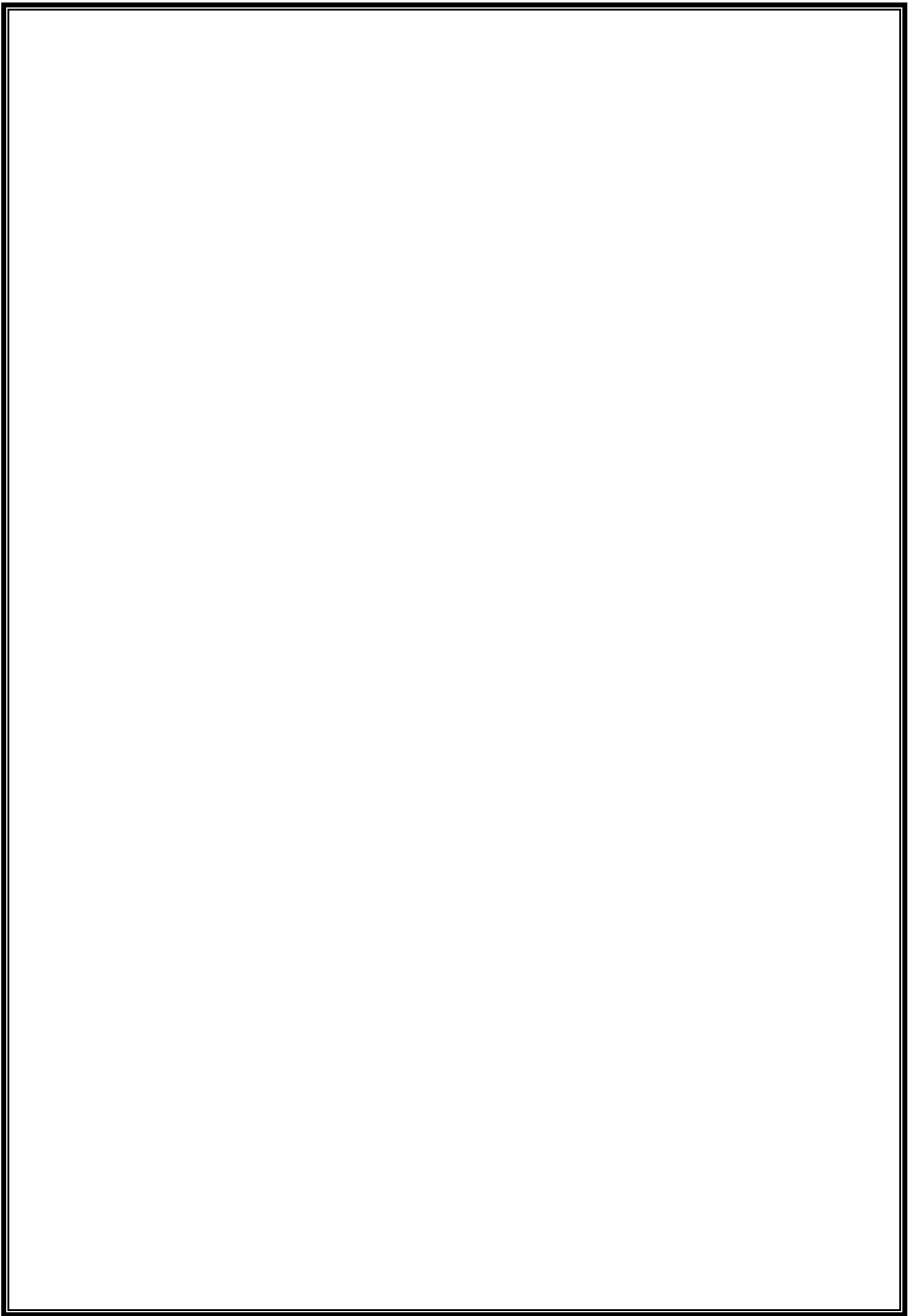
أساليب التحليل الإحصائي 3.8

- التكرارات والنسب المئوية لوصف الخصائص الديموغرافية والخدمات المستخدمة
- المتوسطات والانحرافات المعيارية وترتيب العبارات والأبعاد
- معامل ألفا كرونباخ لقياس الثبات
- معامل ارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين المتغيرين
- تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الرئيسية
- تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر أبعاد التقنية المالية
- اختبارات الفروق عند الحاجة

معيار تفسير المتوسطات 3.9

جدول (4): معيار تفسير المتوسطات الحسابية

الفئة	التفسير
1.00–1.79	منخفض جداً
1.80–2.59	منخفض
2.60–3.39	متوسط
3.40–4.19	مرتفع
4.20–5.00	مرتفع جداً



الفصل الرابع

النتائج والتوصيات

4.1 وصف العينة

توزيع العينة حسب الجنسية

جدول (5): توزيع أفراد العينة حسب الجنسية

النسبة	التكرار	الفئة
72.1%	277	سعودي
27.9%	107	مقيم

توزيع العينة حسب الجنس

جدول (6): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة	التكرار	الفئة
63.8%	245	ذكر
34.6%	133	أنثى
1.6%	6	أفضل عدم الإجابة

توزيع العينة حسب العمر

جدول (7): توزيع أفراد العينة حسب العمر

النسبة	التكرار	الفئة
38.0%	146	25-34
22.9%	88	35-44
20.6%	79	18-24
15.1%	58	45-54
3.4%	13	فأكثر 55

توزيع العينة حسب المنطقة

جدول (8): توزيع أفراد العينة حسب المنطقة

النسبة	التكرار	الفئة
38.0%	146	الرياض
22.1%	85	مكة المكرمة
21.1%	81	الشرقية

القصيم	26	6.8%
أخرى	24	6.2%
المدينة المنورة	22	5.7%

توزيع العينة حسب المستوى التعليمي

جدول (9): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة	التكرار	الفئة
52.3%	201	بكالوريوس
20.6%	79	دراسات عليا
14.6%	56	ثانوي فأقل
12.5%	48	دبلوم

توزيع العينة حسب مدة الاستخدام

جدول (10): توزيع أفراد العينة حسب مدة الاستخدام

النسبة	التكرار	الفئة
37.2%	143	أكثر من 6 سنوات
30.2%	116	سنوات 4-6
26.6%	102	سنوات 1-3
6.0%	23	أقل من سنة

توزيع العينة حسب معدل الاستخدام

جدول (11): توزيع أفراد العينة حسب معدل الاستخدام

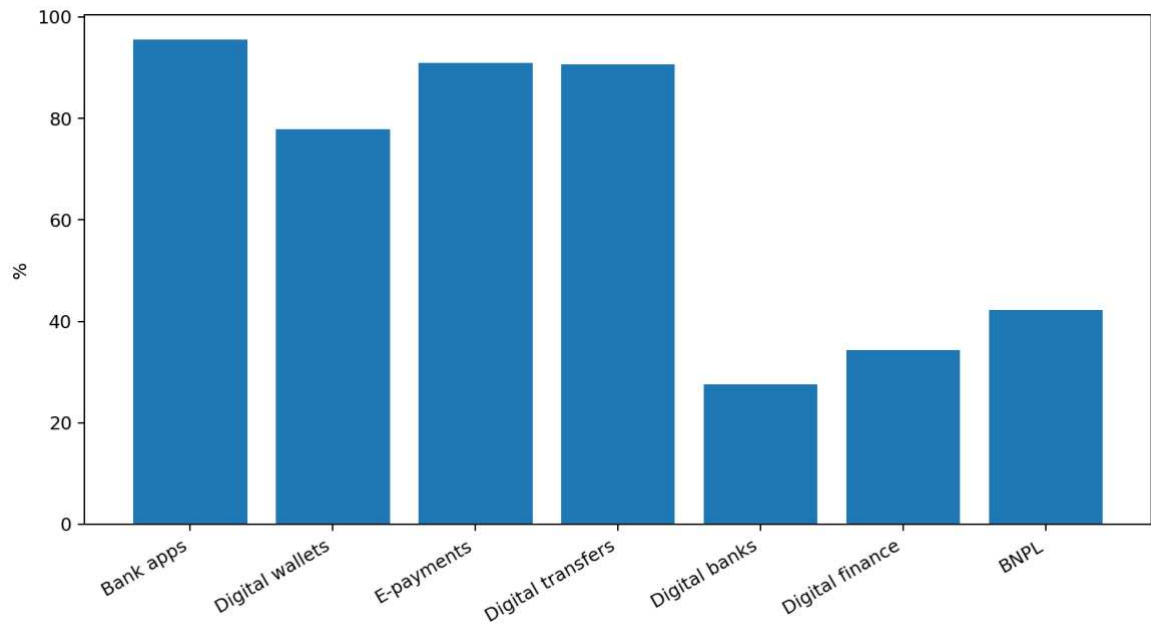
النسبة	التكرار	الفئة
44.8%	172	يومي
35.4%	136	عدة مرات أسبوعيًا
12.5%	48	أسبوعي
7.3%	28	عدة مرات شهريًا

الخدمات المالية الرقمية المستخدمة 4.2

جدول (12): الخدمات المالية الرقمية المستخدمة

النسبة	التكرار	الخدمة
--------	---------	--------

تطبيقات البنوك	367	95.6%
المحافظ الرقمية	299	77.9%
المدفوعات الإلكترونية	349	90.9%
التحويلات الرقمية	348	90.6%
البنوك الرقمية	106	27.6%
التمويل والإقراض الرقمي	132	34.4%
الشراء الآن والدفع لاحقاً	162	42.2%



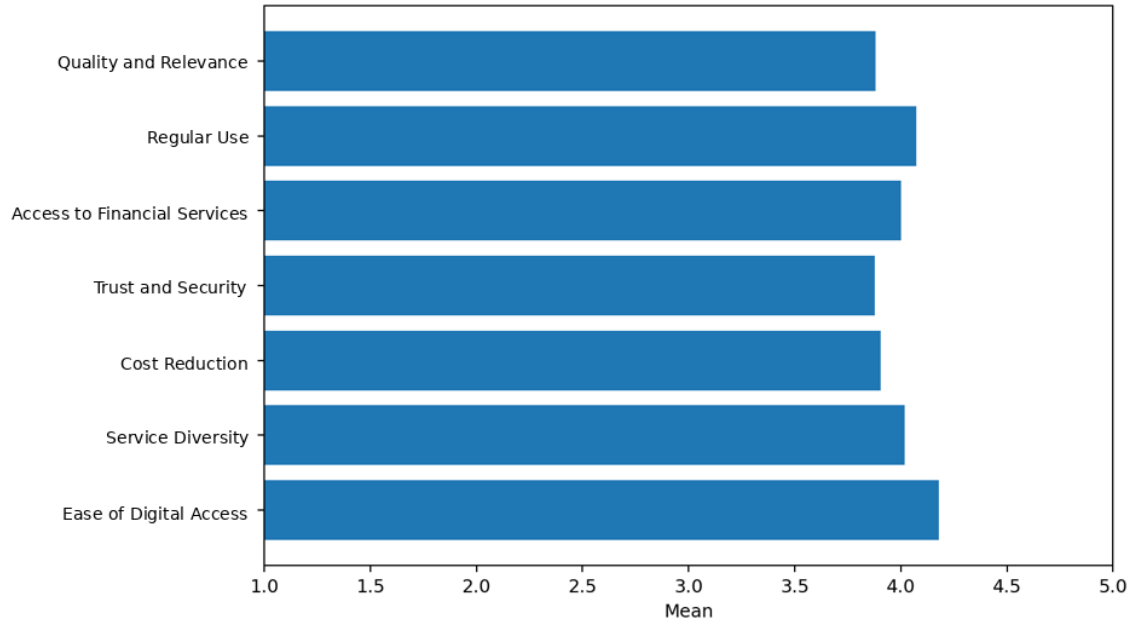
شكل (1): نسب استخدام الخدمات المالية الرقمية .

التحليل الوصفي لأبعاد الدراسة 4.3

جدول (13): التحليل الوصفي لأبعاد الدراسة

المستوى	ألفا كرونباخ	الانحراف	المتوسط	البعد
مرتفع	0.622	0.644	4.180	سهولة الوصول الرقمي
مرتفع	0.694	0.726	4.017	تنوع الخدمات
مرتفع	0.717	0.770	3.904	خفض التكلفة
مرتفع	0.651	0.730	3.879	الثقة والأمان
مرتفع	0.655	0.701	3.999	الوصول إلى الخدمات المالية

مرتفع	0.618	0.664	4.073	الاستخدام المنتظم
مرتفع	0.596	0.682	3.880	الجودة والملاءمة

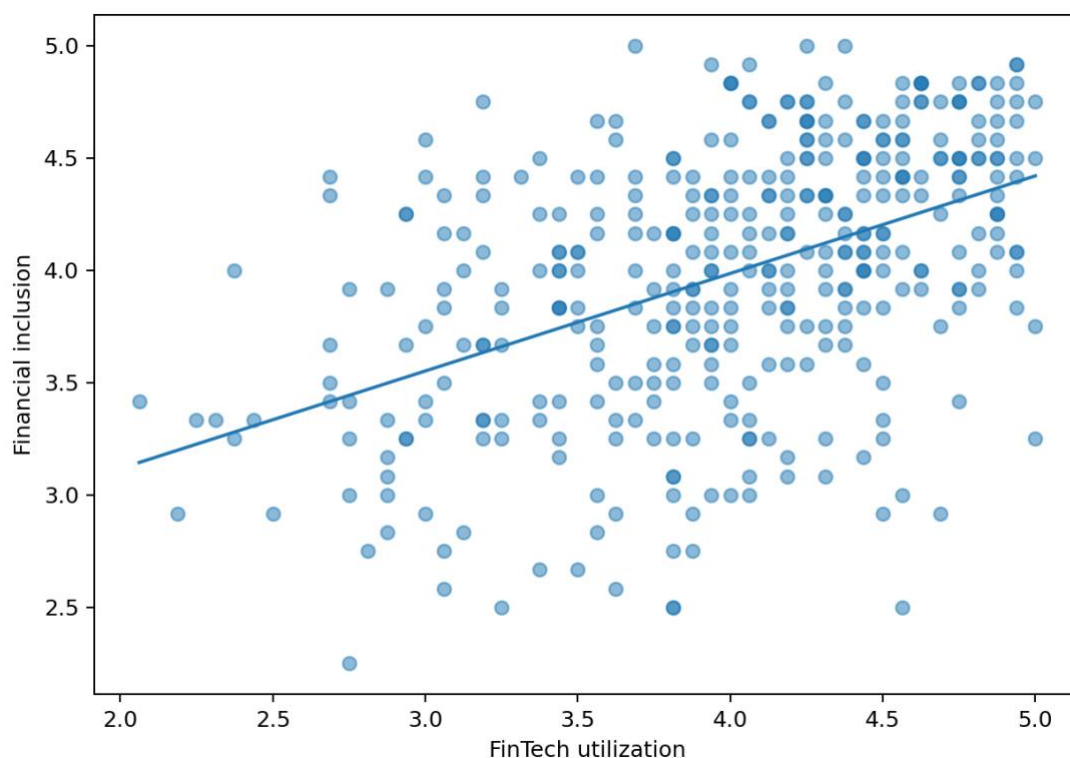


شكل (2): متوسطات أبعاد الدراسة.

تظهر النتائج أن سهولة الوصول الرقمي جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط 4.180، يليها الاستخدام المنتظم بمتوسط 4.073، بينما جاءت الثقة والأمان والجودة والملاءمة في مراتب أقل نسبياً، وإن بقيت ضمن المستوى المرتفع، 4.073.

اختبار الفرضية الرئيسة 4.4

مما $p < 0.001$ وكانت قيمة الدلالة $r = 0.469$ بلغ معامل الارتباط بين الاستفادة الكلية من التقنية المالية والشمول المالي يشير في بيانات إلى علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية. كما أظهر الانحدار البسيط أن التقنية المالية تفسر نحو 22.0% من التباين في الشمول المالي.



شكل (3): العلاقة بين التقنية المالية والشمول المالي في بيانات .

اختبار أثر الأبعاد بالانحدار المتعدد 4.5

جدول (14): نتائج تحليل الانحدار المتعدد

البعد	B	الخطأ المعياري	t	Sig.	القرار
سهولة الوصول الرقمي	0.159	0.065	2.446	0.015	دال
تنوع الخدمات	0.135	0.059	2.311	0.021	دال
خفض التكلفة	0.084	0.059	1.431	0.153	غير دال
الثقة والأمان	0.065	0.060	1.090	0.276	غير دال

عند مستوى دلالة أقل من 0.001. وفي بيانات ظهر أثر $F=27.13$ وبلغت قيمة $R^2=0.223$ بلغت قيمة معامل التحديد دال لكل من سهولة الوصول الرقمي وتنوع الخدمات، بينما لم يظهر أثر مستقل دال لخفض التكلفة والثقة والأمان بعد إدخال جميع الأبعاد معاً. ولا يعني ذلك عدم أهميتهما، فقد يرتبطان بالأبعاد الأخرى

ملخص اختبار الفرضيات 4.6

جدول (15): ملخص نتائج اختبار الفرضيات

الفرضية	النتيجة
الفرضية الرئيسة	مدعومة
سهولة الوصول	مدعومة
تنوع الخدمات	مدعومة
خفض التكلفة	غير مدعومة كأثر مستقل
الثقة والأمان	غير مدعومة كأثر مستقل

مناقشة النتائج 4.7

تنسجم النتيجة العامة مع الطرح النظري الذي يفترض أن القنوات الرقمية تقلل حواجز المكان والوقت وتزيد تنوع البدائل كما تتوافق مع المؤشرات الوطنية التي تبين ارتفاع الاعتماد على المدفوعات الإلكترونية. ويبدو أن سهولة الوصول تمثل بوابة أولى للشمول؛ فكلما أمكن تنفيذ المعاملة بسرعة وبساطة ارتفعت احتمالية الاستخدام المتكرر. ويسهم تنوع الخدمات في تحويل التطبيق من أداة دفع محدودة إلى منصة مالية متكاملة.

أما عدم ظهور أثر مستقل لخفض التكلفة والثقة والأمان في النموذج فقد يرجع إلى التداخل بين الأبعاد أو إلى أن غالبية المستخدمين يتوقعون مستوى أساسياً من الأمان ولا يرونه عاملاً مميزاً إلا عند حدوث مشكلة

الفصل الخامس: النتائج والتوصيات

النتائج الرئيسية 5.1

- تشير الدراسة إلى مستوى مرتفع من الاستفادة من التقنية المالية ومستوى مرتفع من الشمول المالي بين المستخدمين المفترضين.
- ظهر ارتباط موجب متوسط ودال إحصائياً بين الاستفادة من التقنية المالية والشمول المالي.
- جاءت سهولة الوصول الرقمي في مقدمة أبعاد التقنية المالية، مما يدعم أهمية تجربة المستخدم وإتاحة الخدمة على مدار الساعة.
- ظهر تنوع الخدمات بوصفه عاملاً مؤثراً في تعزيز الشمول المالي.
- بقي خفض التكلفة والثقة والأمان مهمين وصغياً، لكن أثرهما المستقل لم يكن دالاً في النموذج المتعدد.

التوصيات 5.2

- تبسيط التسجيل والدخول والتحقق الرقمي وتقليل الخطوات غير الضرورية في التطبيقات.
- توسيع نطاق الخدمات داخل القنوات الرقمية بما يشمل الادخار والتمويل وإدارة الالتزامات والوعي المالي، وليس الدفع والتحويل فقط.
- تعزيز شفافية الرسوم وتقديم أدوات مقارنة واضحة قبل تنفيذ المعاملة.
- تطوير رسائل الأمان والتنبيه والاستجابة للحوادث بلغة واضحة، مع قنوات سريعة للاعتراض واسترداد الحقوق.
- تحسين إتاحة الخدمات للفئات الأقل خبرة رقمياً وذوي الإعاقة والمستخدمين بلغات متعددة.
- استخدام التحليلات لتحديد الفئات التي تمتلك حسابات لكنها لا تستخدم الخدمات بانتظام، وتصميم تدخلات تناسب احتياجاتها.
- تعزيز برامج الثقافة المالية والرقمية وربطها بالتطبيقات والخدمات المستخدمة فعلياً.
- إجراء الدراسة الميدانية بعينة موزعة على مناطق المملكة، ثم مقارنة النتائج حسب العمر والجنسية والدخل ومدة الاستخدام.

مقترحات لدراسات مستقبلية 5.3

- دراسة الدور الوسيط للثقافة المالية.
- اختبار أثر الثقة الرقمية بوصفها متغيراً معدلاً.
- مقارنة السعوديين والمقيمين أو المناطق المختلفة.
- دراسة أصحاب المنشآت الصغيرة ورواد الأعمال.
- استخدام تصميم طولي لقياس تغير السلوك قبل وبعد تبني خدمة رقمية جديدة.

خاتمة 5.4

تؤكد الدراسة أن قيمة التقنية المالية لا تقاس بعدد التطبيقات أو المعاملات فقط، وإنما بقدرتها على تمكين المستخدم من الوصول إلى خدمات مناسبة واستخدامها بثقة وانتظام وبجودة معقولة. وتوفر هذه المسودة نموذجاً متكاملًا للبحث وأداة جاهزة للجمع والتحليل، إلا أن الالتزام العلمي يقتضي استبدال بيانات ببيانات ميدانية حقيقية قبل اعتماد النتائج النهائية.

المراجع

- Alnemer, H. A. (2022). Determinants of digital banking adoption in the Kingdom of Saudi Arabia: A technology acceptance model approach. *Digital Business*, 2(2), 100037.
- Banna, H., Hassan, M. K., & Rashid, M. (2021). FinTech-based financial inclusion and bank risk-taking: Evidence from OIC countries. *Journal of International Financial Markets, Institutions and Money*, 75, 101447.
- Carè, R., Trotta, A., Carè, S., & Rizzello, A. (2025). Exploring the landscape of financial inclusion through FinTech: A bibliometric analysis. *Research in International Business and Finance*, 73, 102589.
- Financial Sector Development Program. (2025). Annual report 2024. Saudi Vision 2030.
- Saudi Central Bank. (2022). Annual FinTech report 2022. Riyadh: SAMA.
- Saudi Central Bank. (2025). Fees guide for financial institutions' services. Riyadh: SAMA.
- Saudi Central Bank. (2026). E-payments account for 85% of total retail payments in 2025. Riyadh: SAMA.
- Ullah, S., et al. (2025). FinTech and financial sustainability: The mediating role of financial inclusion. *Technological Forecasting and Social Change*, 214, 124078.
- World Bank. (2022). The Global Findex Database 2021: Financial inclusion, digital payments, and resilience in the age of COVID-19. Washington, DC: World Bank.
- World Bank. (2025). The Global Findex Database 2025: Connectivity and financial inclusion in the digital economy. Washington, DC: World Bank.
- برنامج تطوير القطاع المالي. (2025). التقرير السنوي لعام 2024. رؤية السعودية 2030.
- البنك المركزي السعودي. (2026). المدفوعات الإلكترونية تمثل 85% من إجمالي مدفوعات التجزئة في عام 2025.

الملحق: الاستبانة

تعليمات المشارك

تهدف الاستبانة إلى دراسة أثر الاستفادة من التقنية المالية على تعزيز الشمول المالي. المشاركة طوعية وسرية، ولا يتم جمع الاسم أو معلومات تعريفية مباشرة. يشترط أن يكون المشارك بعمر 18 سنة فأكثر، مقيماً في المملكة، واستخدام خدمة مالية رقمية واحدة على الأقل خلال آخر ستة أشهر.

مقياس الإجابة

1	2	3	4	5
لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة

عبارات الدراسة

سهولة الوصول الرقمي

م	العبارة	1	2	3	4	5
1	أستطيع الوصول إلى الخدمات المالية الرقمية بسهولة في أي وقت.					
2	إجراءات التسجيل والدخول واضحة وبسيطة.					
3	تعمل الخدمات التي أستخدمها بكفاءة على هاتفي أو أجهزتي.					
4	تساعدني القنوات الرقمية على الحصول على الخدمة دون زيارة فرع.					

تنوع الخدمات

م	العبارة	1	2	3	4	5
---	---------	---	---	---	---	---

5	توفر الخدمات الرقمية خيارات متنوعة تلبي احتياجاتي.					
6	أستطيع تنفيذ معظم معاملاتي من خلال القنوات الرقمية.					
7	تتوفر بدائل رقمية مناسبة للتحويل والدفع والادخار والتمويل.					
8	يساعد التنوع على اختيار الخدمة الأنسب لي.					

خفض التكلفة

م	العبارة	1	2	3	4	5
9	تقلل الخدمات الرقمية تكاليف المعاملات.					
10	تساعدني على توفير تكاليف التنقل والانتظار.					
11	الرسوم الرقمية معقولة مقارنة بالقنوات التقليدية.					
12	تتيح مقارنة الخيارات واختيار الأقل تكلفة.					

الثقة والأمان

م	العبارة	1	2	3	4	5
13	أثق في حماية مقدمي الخدمات لبيناتي.					
14	أشعر بالأمان عند تنفيذ المعاملات رقمياً.					

15	توضح الخدمات إجراءات الحماية والتنبيه.					
16	تتوفر قنوات فعالة للإبلاغ عن المشكلات.					

الوصول

م	العبارة	1	2	3	4	5
17	ساعدتني التقنية المالية على الوصول لخدمات لم تكن متاحة بسهولة.					
18	أستطيع فتح الحسابات أو طلب الخدمات رقمياً.					
19	أتاح لي الاستخدام الرقمي الوصول بغض النظر عن موقعي.					
20	تسهل الخدمات الرقمية في تقليل العوائق.					

الاستخدام المنتظم

م	العبارة	1	2	3	4	5
21	أستخدم الخدمات الرقمية بصورة منتظمة.					
22	أعتمد عليها في معظم عمليات الدفع والتحويل.					
23	زاد عدد الخدمات التي أستخدمها بعد اعتمادي على التقنية المالية.					
24	أفضل الاستمرار في					

	استخدامها مستقبلاً.					
--	------------------------	--	--	--	--	--

الجودة والملاءمة

م	العبارة	1	2	3	4	5
25	تلي الخدمات الرقمية احتياجي بصورة مناسبة.					
26	تتميز بالسرعة والدقة.					
27	واجهات التطبيقات واضحة وسهلة الاستخدام.					
28	أشعر بالرضا عن جودة الدعم والخدمة الرقمية.					



Midocean University

College of Management

Department of Business Administration (MBA)

**The Impact of FinTech Utilization on Enhancing Financial Inclusion: An Applied Study on Users
of Digital Financial Services in the Kingdom of Saudi Arabia**

Prepared by: Noor Mohammed AlAqily

Student ID: 253001220

Supervised by: Dr. Hassan Al-Faisal

Year: 2026